



Ausbildungsleitfaden Systemgastronomiefachkraft

Impressum

Medieninhaber und Herausgeber

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

Redaktionsteam

Andrea Liebhart, Petra Stöhr, Markus Müllner, Stefanie Pavlovic, Birgit Worm, Josef Wallner, Michaela LaMarca

Projektmitarbeit

Rebeka Erdö

Grafik

Alice Gutleederer, 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
Bundeskriminalamt
Österreichisches Rotes Kreuz
Alpin Gastronomie GmbH
Ikea Möbelvertrieb OHG Einrichtungshaus Vösendorf
Martin Spörker Restaurant GmbH und Spörker GmbH
Nordsee Gesellschaft m.b.H.
TQSR Group GmbH
XXXLutz KG

Coverfotos: shutterstock.com/Dan Rentea, shutterstock.com/Miljan Zivkovic

Wien, Mai 2024
ISBN 978-3-903404-22-9

Bitte zitieren Sie diese Publikation wie folgt:

ibw – Institut für Bildungsforschung der Wirtschaft (Hg.):
Ausbildungsleitfaden Systemgastronomiefachkraft. Wien 2024



Danke für die Unterstützung!

WIR DANKEN ALLEN UNTERNEHMEN, DIE UNS PRAKTISCHE BEISPIELE ZUR VERFÜGUNG GESTELLT UND MIT TIPPS AUS DER AUSBILDUNGSPRAXIS DAZU BEIGETRAGEN HABEN, DIESE UNTERLAGE ZU ERSTELLEN:



Alpin Gastronomie GmbH
www.losteria.at



Ikea Möbelvertrieb OHG Einrichtungshaus Vösendorf
www.ikea.com



Martin Spörker Restaurant GmbH und Spörker GmbH
www.mcdonalds.at



Nordsee Gesellschaft m.b.H.
www.nordsee.com



TQSR Group GmbH
www.eaterygroup.at



XXXLutz KG
www.xxxlutz.at

Inhalt

Der Ausbildungsleitfaden	7
Hilfreiche Websites	8
TOOL 1: VORBEREITUNG AUF DIE LEHRLINGSAUSBILDUNG	9
Inhalt	10
Erstmaliges Ausbilden eines Lehrlings	11
Die Lehrlingssuche	15
Die Lehrlingsauswahl	24
Ihr Betrieb nimmt einen Lehrling auf	25
Ausbildung in der Berufsschule	37
TOOL 2: ERFOLGREICH AUSBILDEN	45
Inhalt	46
Arbeiten im betrieblichen und beruflichen Umfeld	49
Qualitätsorientiertes, sicheres, hygienisches und nachhaltiges Arbeiten	71
Digitales Arbeiten	85
Gästeservice	92
Produktzubereitung	100
Warenwirtschaft	104
Sicherstellung systemgastronomischer Prozesse	111
Personal	121
TOOL 3: ABSCHLUSS DER LEHRZEIT & DIE LEHRABSCHLUSSPRÜFUNG	127
Inhalt	128
Inhalte und Ablauf der Lehrabschlußprüfung (LAP)	129
Anmeldung zum Antritt zur LAP	131
Betriebliche Unterstützung zur LAP	132
Vorbereitung auf die LAP	132
Vorbereitungsunterlagen für die LAP	133
Beurteilung der LAP	136
Belohnungen für gute Leistungen bei der LAP	137
Wiederholung der LAP	137
Verhinderung bei der LAP	138
Weiterbeschäftigungspflicht nach der LAP	138
TOOL 4: KARRIERE	139
Karrierperspektiven nach der Ausbildung	140
Weiterbildung für Systemgastronomiefachkräfte	142
ANHANG	143
Ausbildungsordnung Systemgastronomiefachkraft	144



Vorwort

Sehr geehrte Lehrlingsausbilderin, sehr geehrter Lehrlingsausbilder!

Eine Lehre zu machen, zahlt sich aus! Denn eine abgeschlossene Berufsausbildung ist eine ideale Voraussetzung, um auf dem Arbeitsmarkt zu bestehen und erfolgreich am Erwerbsleben teilnehmen zu können. Junge Menschen bekommen mit einer Lehre nicht nur eine fundierte Berufsausbildung, sie profitieren auch ganz besonders von der Kombination aus Theorie und Praxis. Auch im internationalen Vergleich ist unser duales Ausbildungssystem sehr erfolgreich. Wer eine österreichische Lehrabschlussprüfung absolviert und besteht, ist bestens für den Arbeitsalltag vorbereitet, kann mit ausgezeichneten Fähigkeiten auf dem Arbeitsmarkt punkten und hat beste Chancen, seine persönlichen Ziele auf der Karriereleiter zu erreichen. Als Bundesminister für Arbeit und Wirtschaft ist es mir daher ein Anliegen, dem Lehrabschluss zu jener Anerkennung in der Gesellschaft zu verhelfen, die ihm gebührt.

Doch ohne Sie, ohne engagierte Ausbilderinnen und Ausbilder, wäre all das nicht möglich. Indem Sie junge Frauen und Männer anleiten und Ihre Erfahrungen weitergeben, öffnen Sie ihnen die Türe in eine spannende Berufswelt. Selbstverständlich muss sich die Lehrausbildung auch an die modernen Arbeitsbedingungen, den rasanten Wandel der Berufsbilder und an die digitalisierte Welt anpassen. Darauf muss sowohl beim Lehren als auch beim Lernen in Theorie und Praxis Rücksicht genommen werden.

Dieser Ausbildungsleitfaden soll Ihnen, liebe Ausbilderinnen und Ausbilder, als Unterstützung dienen und zur Strukturierung und Qualitätssicherung der Lehre beitragen. Die Zukunft der Lehre wird nicht zuletzt durch Ihre Bemühungen und Ihr Engagement gesichert. Vielen Dank für Ihren Einsatz und alles Gute für Ihre weitere Tätigkeit.

Univ.-Prof. Dr. Martin Kocher
Bundesminister für Arbeit und Wirtschaft



Sehr geehrte Ausbilderin, sehr geehrter Ausbilder,

als Sozialpartner im Tourismus möchten wir uns bei Ihnen bedanken, dass sie die Verantwortung wahrnehmen, junge Menschen im dualen System auszubilden.

Fachkräfte sind der wesentliche Faktor für unseren heimischen Tourismus und der Schlüssel für eine erfolgreiche Zukunft. Gute Rahmenbedingungen und beste Ausbildung bilden das Fundament für zufriedene Lehrlinge, die nach ihrer Ausbildung die wichtigsten Botschafter der Branche sind.

Eine breite und fundierte betriebliche Ausbildung ist Grundlage für die Fachkräfte der Zukunft. Damit können wir sicherstellen, dass Österreich mit seiner dualen Ausbildung weiterhin auf der Erfolgsseite bleibt.

Gemeinsam mit Expertinnen und Experten haben wir diesen Ausbildungsleitfaden gestaltet und hoffen, dass er Ihnen über die gesamte Ausbildungsdauer eine Hilfestellung bietet.

In der Hoffnung, Sie auch in Zukunft als Ausbildungsbetrieb weiter begleiten zu dürfen, wünschen wir Ihnen alles Gute.

Berend Tusch
Gewerkschaft vida
Fachbereichsvorsitzender Tourismus

SO KommR Robert Seeber
Wirtschaftskammer Österreich
Bundesspartenobmann Tourismus und Freizeitwirtschaft

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

WIE IST DIESER AUSBILDUNGSLEITFADEN AUFGEBAUT?

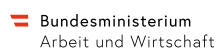
Tool 1	Vorbereitung auf die Lehrlingsausbildung <ul style="list-style-type: none">■ Vorgehensweise bei der erstmaligen Aufnahme von Lehrlingen■ Tipps für die Auswahl von LehrstelleninteressentInnen
Tool 2	Erfolgreich ausbilden <ul style="list-style-type: none">■ Vorgehensweise bei der Ausbildung von Lehrlingen■ Tipps und Best-Practice-Beispiele von erfahrenen AusbilderInnen
Tool 3	Abschluss der Lehrzeit & die Lehrabschlussprüfung (LAP) <ul style="list-style-type: none">■ Inhalte und Ablauf der LAP■ Tipps für die Vorbereitung auf die LAP
Tool 4	Karriere <ul style="list-style-type: none">■ Karriereperspektiven nach der erfolgreichen LAP■ Weiterbildung

Hinweis

Die Entwicklung dieses Ausbildungsleitfadens erfolgte mit Unterstützung von Betrieben der Systemgastronomie 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 Arbeit und Wirtschaft

<https://www.bmaw.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>



BIZ – BerufsInfoZentren

<https://www.ams.at/arbeitsuchende/aus-und-weiterbildung/berufsinformationen/biz---berufsinfozentren>



Tool 1

Vorbereitung auf die Lehrlingsausbildung

Inhalt

Erstmaliges Ausbilden eines Lehrlings	Seite 11
Die Lehrlingssuche	15
Die Lehrlingsauswahl	24
Ihr Betrieb nimmt einen Lehrling auf	25
Ausbildung in der Berufsschule	37

Sie finden im Tool 1 folgende Best-Practice-Beispiele und Checklisten:

<input type="checkbox"/> Firmeninterner Beurteilungsbogen – Schnupperlehrling	19
<input type="checkbox"/> Soziale Medien	21
<input type="checkbox"/> Checkliste: Erster Lehrtag	34
<input type="checkbox"/> Rätselrallye: Erkunde deinen Lehrbetrieb	35
<input type="checkbox"/> Checkliste: Qualität in der Lehrlingsausbildung	40
<input type="checkbox"/> Jobrotation	44



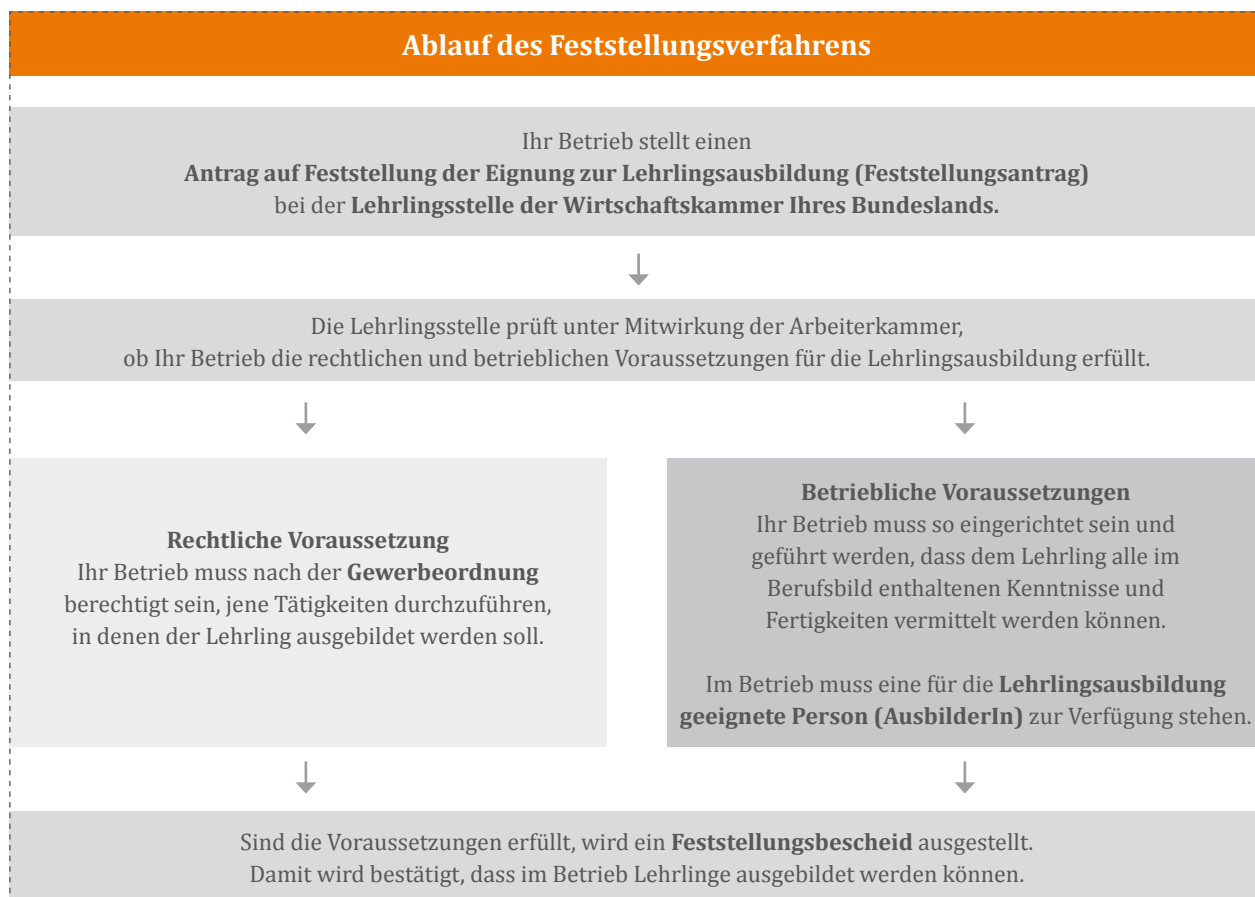
Erstmaliges Ausbilden eines Lehrlings

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



SCHRITT 1: IHR BETRIEB WIRD ZUM LEHRBETRIEB

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



Hinweise

Feststellungsantrag:

- Das **Formular für den Feststellungsantrag** erhalten Sie bei der Lehrlingsstelle der Wirtschaftskammer Ihres Bundeslands. Der Feststellungsantrag ist **gebührenfrei**.
- 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 erforderlich (Ausnahme: verwandte Lehrberufe).
- Stellen Sie keinen Lehrling ein, bevor Sie einen **positiven Feststellungsbescheid** erhalten haben.

Betriebliche Voraussetzungen:

- Die **Betriebsgröße** ist für die Lehrlingsausbildung **nicht entscheidend**. Auch ein Einpersonunternehmen kann Lehrlinge ausbilden, wenn die betrieblichen Voraussetzungen erfüllt werden.

Rechtliche Voraussetzungen:

- Die betriebliche Ausbildung ist für den Lehrberuf Systemgastronomiefachkraft in der **Ausbildungsordnung** gesetzlich geregelt. Mehr Informationen zur Ausbildungsordnung finden Sie auf Seite 144.
- 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 60.

LINKS



Lehrstellenberatung:

<https://www.wko.at/lehre/lehrlingsstellen-wirtschaftskammern>

Ausbildungsmappe für Lehrbetriebe der Wirtschaftskammern:

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

Online-Ratgeber der Wirtschaftskammer:

<https://lehrling.wkoratgeber.at/>



Berufsausbildungsgesetz:

<https://www.ris.bka.gv.at/GeltendeFassung.wxe?Abfrage=Bundesnormen&Gesetzesnummer=10006276>

SCHRITT 2: LEHRLINGSAUSBILDERIN ODER LEHRLINGSAUSBILDER WERDEN

Ausbilderin oder Ausbilder kann der Lehrberechtigte (InhaberIn des Gewerbes) oder eine Mitarbeiterin bzw. ein Mitarbeiter sein. Möglicherweise verfügen Sie oder eine Ihrer Mitarbeiterinnen bzw. einer Ihrer Mitarbeiter bereits über die notwendige Qualifikation.

Wie werden Sie Ausbilderin oder Ausbilder?

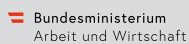


LINKS



Infos zur Ausbilderprüfung:

<https://www.wko.at/weiterbildung/ausbilderpruefung-bundesweit>



Ersatz und Gleichhaltungsantrag der Ausbilderprüfung:

<https://www.bmaw.gv.at/Themen/Lehre-und-Berufsausbildung/Lehrlingsausbildung-Duales-System/Ausbilderinnen-und-Ausbilder.html?lang=en>

Hinweise

- Sie können Lehrlinge aufnehmen, auch wenn Sie oder Ihre Mitarbeiterin bzw. Ihr Mitarbeiter die Ausbilderqualifikation noch nicht besitzen. Dies kann **innen 18 Monaten** ab Rechtskraft des Feststellungsbescheids **nachgeholt** werden.
- Bei der Einstellung mehrerer Lehrlinge sind **Verhältniszahlen** zu beachten: Im Berufsausbildungsgesetz ODER in der Ausbildungsordnung des Lehrberufs 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

„Bei unseren künftigen Ausbilderinnen und Ausbildern ist uns der Wille das eigene Wissen weiterzugeben das Wichtigste.“

Eva Eberhart, BR Vorsitzende, Nordsee Gesellschaft m.b.H.

„Wir investieren sehr viel Zeit in die Ausbildertrainings, die wir als firmeninterne Ausbildung gestalten. Das vierzig Lehreinheiten umfassende Training wird für unsere Bedürfnisse maßgeschneidert. Der Vorteil dabei ist, dass wir bei dieser Gelegenheit unseren Ausbilderinnen und Ausbildern neben dem Erfahrungsaustausch auch eine Vernetzung innerhalb unserer Häuser ermöglichen.“

Helga Neunteufel, Lehrlingsbeauftragte, IKEA MÖBELVERTRIEB OHG
Einrichtungshaus Vösendorf



Die Lehrlingssuche

Wie machen Sie Jugendliche auf Ihren Lehrbetrieb aufmerksam?



Hinweis

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

LINK



So finden Sie den richtigen Lehrling:
<https://www.wko.at/lehre/lehrstellenboerse>

AUS DER PRAXIS

„Sämtliche Stellenausschreibungen sind auf unserer Homepage. Das allein reicht aber in den letzten Jahren nicht mehr. Der Recruitingprozess startet bei uns bereits im Herbst, denn ab da beginnen wir mit Betriebsführungen, die wir Schulen anbieten. Wir pflegen engen Kontakt zum AMS Mödling, mit dem wir gemeinsam direkt vorort Lehrlingsassessments durchführen. Einen wichtigen Kooperationspartner stellt Lobby 16 für uns dar. Dabei handelt es sich um ein Projekt, das uns besonders am Herzen liegt, da der Verein Lobby 16 unbegleiteten jugendlichen Flüchtlingen die Integration in die Arbeitswelt ermöglicht. Zusätzlich bieten wir seit diesem Jahr das Modell der verlängerten Lehrzeit an und kooperieren dabei mit einer Schule in Mödling.“

Helga Neunteufel, Lehrlingsbeauftragte, IKEA MÖBELVERTRIEB OHG
Einrichtungshaus Vösendorf

SO KÖNNEN SIE JUGENDLICHE ERREICHEN, UM SIE AUF IHREN LEHRBETRIEB UND IHRE LEHRLINGSAUSBILDUNG AUFMERKSAM ZU MACHEN

1. Zusammenarbeit mit Schulen

a) Schulbesuche

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.

LINKS



schule.at
MEIN DIGITALES SCHULPORTAL

Schulen in Österreich:

<https://www.schule.at/schulfuehrer.html>



Tipps zur Gestaltung von Schulbesuchen:

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

b) Betriebsbesichtigungen

Ermöglichen Sie Schulklassen, Ihren Betrieb zu besichtigen. Die Schülerinnen und Schüler lernen Ihren Betrieb kennen und Sie können erste Kontakte zu potenziellen Lehrlingen knüpfen.

Die Jugendlichen werden dadurch von Zuhörerinnen und Zuhörern zu aktiven Mitgestalterinnen und Mitgestaltern. Es gibt unterschiedliche Möglichkeiten, wie Sie eine Betriebsbesichtigung interessant gestalten können, wie beispielsweise:

- Durchführen von Interviews mit Lehrlingen sowie anderen Mitarbeiterinnen und Mitarbeitern
- Beobachtung von Lehrlingen sowie anderen Mitarbeiterinnen und Mitarbeitern bei deren Arbeit
- Ausprobieren einfacher ungefährlicher Tätigkeiten
- Erfahrungsaustausch

LINK



Betriebsbesichtigungen bzw. Betriebserkundungen:

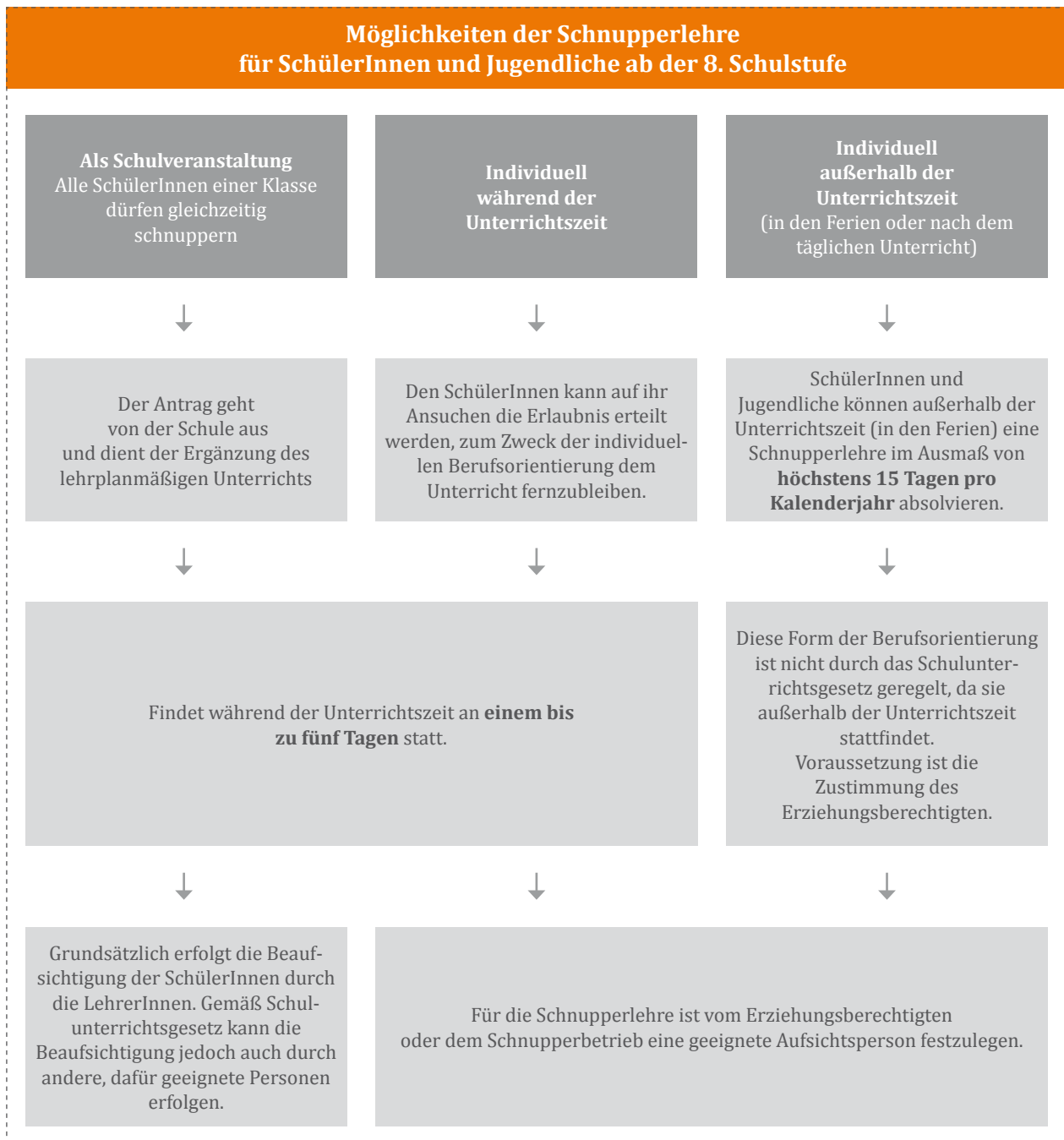
<https://www.qualitaet-lehre.at/ausbilden-im-betrieb/lehrlinge-finden/>

2. 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 für Jugendliche
<p>Sie können ...</p> <ul style="list-style-type: none"> ■ potenzielle Lehrlinge besser kennenzulernen, ■ deren Eignung für die Ausbildung prüfen und ■ abklären, ob sie in Ihren Betrieb passen würden. 	<p>Jugendliche können abklären, ob ...</p> <ul style="list-style-type: none"> ■ ihre Berufsvorstellungen der Realität entsprechen, ■ der Beruf tatsächlich der Richtige für sie ist und ■ Ihr Betrieb für sie als Ausbildungsbetrieb in Frage kommt.

Es gibt folgende Möglichkeiten, berufspraktische Tage durchzuführen:



Hinweise

- Informieren Sie die **Schulen in Ihrer Umgebung** und die **Mitarbeiterinnen und Mitarbeiter Ihres Betriebs**, 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**.
- 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, was Sie einem Schnupperlehrling zeigen wollen und wie die Jugendlichen am besten den Beruf kennenlernen können.
- Lassen Sie den Jugendlichen **„Tagebuch“** über die Schnupperlehre führen. Definieren Sie vorab gemeinsam, was er darin notieren sollen.
- Machen Sie Lehrstelleninteressenten vorab bewusst, dass gewisse Krankheiten und Allergien daran hindern, den Beruf zu erlernen.
- Schicken Sie die Schnupperlehrlinge gemeinsam mit Ihren Lehrlingen auf Mittagspause. Diese kurze Auszeit unterstützt dabei, sich besser kennenzulernen und eine Vertrauensbasis im Betrieb aufzubauen.

LINKS



Schulveranstaltungen als Realbegegnungen zum Beispiel „Berufspraktische Tage/Wochen“:
<https://portal.ibobb.at/realbegegnungen/berufspraktische-tage/>



Berufspraktische Tage (Schnupperlehre):
<https://www.qualitaet-lehre.at/ausbilden-im-betrieb/lehrlinge-finden/berufspraktische-tage-schnupperlehre/>



Schnupperlehre: Die erste Begegnung am Arbeitsplatz:
<https://www.wko.at/lehre/berufspraktische-tage-erste-begegnung>

AUS DER PRAXIS

„Bewerberinnen und Bewerber bekommen die Möglichkeit drei Tage bei uns zu schnuppern. Aus unserer Erfahrung heraus ist das eine gute Zeit, um ein sehr konkretes Bild davon zu bekommen was in der Ausbildung dann tatsächlich alles auf die jungen Menschen zukommt. Unsere bestehenden Lehrlinge werden aktiv in die Schnuppertage eingebunden. Schnupperpraktikanten werden bewusst unseren Lehrlingen zur Seite gestellt, denn ein Jugendlicher erklärt einem anderen Jugendlichen in der Regel besser, wie die Ausbildung im Betrieb abläuft. Meistens nehmen die Bewerberinnen und Bewerber an unserem wöchentlichen Lehrlingsmeeting teil. Somit lernen sie die anderen Lehrlinge kennen und können ihnen Fragen stellen. Am Ende der Schnupperpraktika sammeln wir die Eindrücke aller am Prozess Beteiligten, auch die unserer Lehrlinge.“

Helga Neunteufel, Lehrlingsbeauftragte, IKEA MÖBELVERTRIEB OHG
Einrichtungshaus Vösendorf

Best Practice

Firmeninterner Beurteilungsbogen – Schnupperlehrling

Name

Geburtsdatum

Tel. Nr.

Schnupperlehrberuf

Name der Betreuerin/des Betreuers

Datum der Schnupperlehre

Bitte Zutreffendes ankreuzen:

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

3. Inserate und Medienarbeit



Hinweis

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

LINKS



Lehrstellenbörse:

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



Ausschreibung von Lehrstellen:

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

Best Practice

Soziale Medien

Soziale Medien, wie Facebook, Instagram oder TikTok erfreuen sich großer Beliebtheit. Nützen Sie diese gezielt, um Jugendliche und Eltern bzw. Großeltern potenzieller Lehrlinge auf sich aufmerksam zu machen. Beachten Sie, dass Ihr Content die entsprechende Zielgruppe anspricht.

Stellen Sie sich folgende Fragen:

1. Wer sind meine Zielgruppen?
2. Welche sozialen Medien werden von welcher Zielgruppe genutzt?
3. Zu welchen Tageszeiten werden die sozialen Medien genutzt?
4. Welche Inhalte sprechen meine jeweilige Zielgruppe an?
5. Wie versuchen andere Lehrbetriebe ihre Ausbildung zu vermarkten?



Nachdem Sie sich Klarheit über Ihre Zielgruppen verschafft haben, pflegen Sie regelmäßig Ihren digitalen Auftritt. Führen Sie Umfragen durch, veranstalten Sie Gewinnspiele oder laden Sie Videos hoch. Lassen Sie sich dabei von Ihren Lehrlingen unterstützen. Sie wissen am besten welche Inhalte gerade besonders ansprechend für Ihre Zielgruppen sind.

4. Weitere Maßnahmen zur Lehrlingssuche

a) 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, Social Media, Kunden, MitarbeiterInnen etc.) aufmerksam.

LINK



Tag der offenen Tür/Lehrlingsinfotag im Betrieb:

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

b) 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.

LINK



Teilnahme an Berufsinformationsmessen:

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

c) Zusammenarbeit mit Berufsinfozentren und 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 Information über alle relevanten Bildungswege und Berufsmöglichkeiten. Die Berufs- und Bildungsinformationsstellen der Wirtschaftskammern fungieren auch als Schnittstelle zwischen Menschen im Berufswahlprozess (und Schulen) und Wirtschaft.

LINKS



Berufs- und Bildungsberatung der Wirtschaftskammern und WIFIs:

<https://www.wko.at/lehre/beruf-bildung-beratung-wirtschaftskammern-wifis>



AMS – Service für Unternehmen:

<https://www.ams.at/unternehmen>

d) Empfehlungsmarketing

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

Hinweise

- Informieren Sie Ihre Mitarbeiterinnen und Mitarbeiter sowie Ihre Betriebsrätinnen und Betriebsräte.
- Nutzen Sie Ihr privates und berufliches Netzwerk (Lieferanten, Kunden etc.).
- 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.

LINK



Empfehlungsmarketing:

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

AUS DER PRAXIS

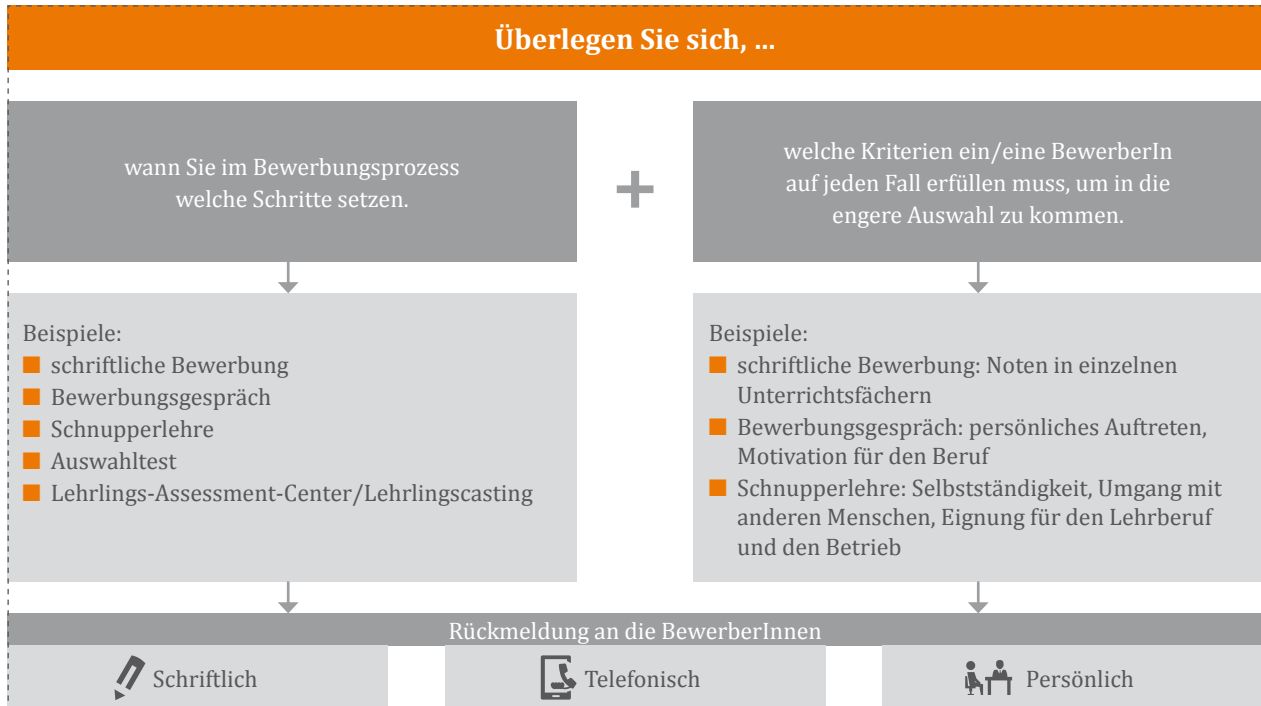
„Im Recruitingprozess steht für uns der junge Mensch im Mittelpunkt, der bei uns eine Lehre beginnen möchte, darum versuchen wir jede Bewerberin bzw. jeden Bewerber zu einem persönlichen Gespräch einzuladen. Einerseits, um jeden persönlich kennen zu lernen, andererseits, um den Bewerbenden den Weg zu uns in unser Möbelhaus vor Augen zu führen. Die Bewerberinnen und Bewerber sollen sich bereits vorab Gedanken darüber machen, wie sie im Alltag zu uns kommen und gleich auch einen Blick hinter die Kulissen werfen. Für uns steht dies gleich am Beginn des gesamten Prozesses, da nicht jeder gerne in einem so großen Betrieb arbeiten möchte und je früher das Bewusstsein dafür geweckt ist, desto besser – für beide Seiten.“

Helga Neunteufel, Lehrlingsbeauftragte, IKEA MÖBELVERTRIEB OHG
Einrichtungshaus Vösendorf

Die Lehrlingsauswahl

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

Strukturieren Sie Ihren Bewerbungsprozess



AUS DER PRAXIS

„Schulnoten sind für uns nicht so wichtig, wie das persönliche Auftreten. Es gilt im Vorstellungsgespräch zu erkennen: ‚Wie selbstständig und wie entscheidungsfreudig ist der Lehrling? Wie verhält er sich gegenüber fremden Personen im Vorstellungsgespräch?‘“

Caroline Lindenhofer, Ausbilderin, Martin Spörker Restaurant GmbH und Spörker GmbH

„Zu Beginn steht bei uns der Recruitingprozess, in den wir unsere Lehrlinge einbinden. Speziell wenn es um die Rekrutierung neuer Lehrlinge geht, setzen wir auf die Sicht unserer aktuellen Lehrlinge. Man darf die jungen Menschen nicht unterschätzen, sie sehen das, was wir nicht sehen. Auch im Entscheidungsprozess haben sie die Möglichkeit sich einzubringen, da sie im Recruitingprozess eingebunden sind und zum Beispiel bei Vorstellungsgesprächen dabei sein dürfen. Ihre Meinung ist uns wichtig, weshalb wir sie immer nach ihren Eindrücken fragen und diese in unsere Entscheidung einfließen lassen.“

Eva Eberhart, BR Vorsitzende, Nordsee Gesellschaft m.b.H.

LINKS



Lehrlingsauswahl:

<https://www.qualitaet-lehre.at/ausbilden-im-betrieb/lehrlinge-auswaehlen/>

Auswahlhilfe
Ihr Online-Lehrlingstest

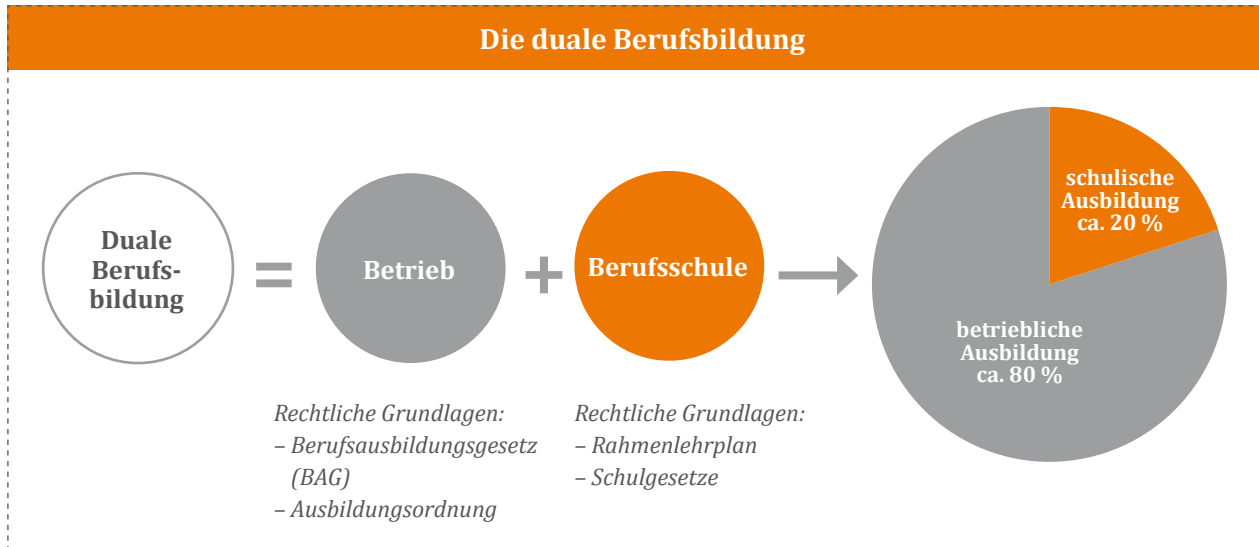
Auswahlhilfe für die Lehrlingsauswahl – Der Online-Lehrlingstest:

<https://auswahlhilfe.at/>

Ihr Betrieb nimmt einen Lehrling auf

1. Die duale Berufsbildung

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



2. Rechtliche Grundlagen für die betriebliche Ausbildung

Berufsausbildungsgesetz (BAG)	Die rechtlichen Grundlagen sind im Berufsausbildungsgesetz (BAG) festgelegt.
Lehrberufsliste	Sämtliche gesetzlich anerkannten gewerblichen Lehrberufe, so auch der Lehrberuf Systemgastronomiefachkraft, sind in der Lehrberufsliste festgelegt. In dieser Liste werden auch die Lehrzeitdauer und die Verwandtschaft zu anderen Lehrberufen, samt Anrechnung von Lehrzeiten, geregelt.
Ausbildungsordnung	Für jeden Lehrberuf, wie auch für den Lehrberuf Systemgastronomiefachkraft, erlässt das Wirtschaftsministerium eine Ausbildungsordnung . Sie ist für die Ausbildung in den Lehrbetrieben verbindlich . Die Ausbildungsordnung enthält die beruflichen Handlungskompetenzen (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 144 abgedruckt.
- Es steht Ihnen frei, Lehrlinge **über das Berufsbild hinaus** auszubilden.
Beispiele: Zusätzliche berufsbezogene Ausbildungen, berufsübergreifende Ausbildungen, Persönlichkeits-
trainings und Vermittlung von Soft Skills, Förderung der Gesundheit und Fitness, Auslandspraktika sowie
die Berufsmatura.



AUS DER
PRAXIS

Bei uns lernen die Lehrlinge alles aus dem Berufsbild, allerdings jeder in seinem eigenen Tempo. Manche brauchen länger, bei anderen gehts ganz flott. Auf diese individuellen Unterschiede gehen wir ein und begleiten jeden auf seinem persönlichen Lernweg.“

Eva Eberhart, BR Vorsitzende, Nordsee Gesellschaft m.b.H.

LINKS

B I C .at

Lehrberufsliste (inkl. Ausbildungsordnung und Prüfungsordnung):

[https://lehrberufsliste.bic.at/index.php?beruf=systemgastronomiefachkraft_
lehrberuf&id=411&cont=S](https://lehrberufsliste.bic.at/index.php?beruf=systemgastronomiefachkraft_lehrberuf&id=411&cont=S)



Ausbildung über das Berufsbild hinaus:

[https://www.qualitaet-lehre.at/ausbilden-im-betrieb/ausbildung-ueber-das-berufsbild-
hinaus/?L=0](https://www.qualitaet-lehre.at/ausbilden-im-betrieb/ausbildung-ueber-das-berufsbild-hinaus/?L=0)

Toolbox

ausbilder.at

Auf ausbilder.at finden Sie Anregungen rund um das Thema „digital lernen und ausbilden“.
Die Toolbox enthält Links zu Online-Lernplattformen, Lernapps, Tools für Distance Learning,
Tipps zur Erstellung von Videos uvm.

Wir freuen uns auf Ihren Linktipp aus der Ausbilderpraxis.
Kontaktieren Sie uns dazu auf ausbilder@ibw.at

www.ausbilder.at

3. 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 Lehrtags	Mögliche Überlegungen: <ul style="list-style-type: none">- 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 sind z. B.: <ul style="list-style-type: none">- Ansprechpersonen- Arbeitszeiten und Pausenregelungen- Informationen über die Berufsschule- Rechte und Pflichten des Lehrlings- die Ausbildungsdokumentation



„Jeder Lehrling hat einen Buddy. Das ist jemand, der ein Gefühl für andere Menschen hat und zu dem der Lehrling möglichst barrierefrei Zugang hat. Der Buddy bringt dem Lehrling alles bei, was er wissen muss, um gut in die Ausbildung zu starten.“

Caroline Lindenhofer, Ausbilderin, Martin Spörker Restaurant GmbH und Spörker GmbH

LINKS



Ausbildung gestalten:

<https://www.qualitaet-lehre.at/ausbilden-im-betrieb/ausbildung-gestalten/>

Ausbildungsdokumentation:

<https://www.qualitaet-lehre.at/downloads/ausbildungstools/ausbildungsleitfaeden/>



Ausbildungsmappe für Lehrbetriebe:

<https://www.wko.at/lehre/ausbildungsmappe-lehrbetriebe>



Rechte und Pflichten von Lehrlingen:

https://www.arbeiterkammer.at/beratung/arbeitsrecht/Lehre/Rechte_und_Pflichten.html

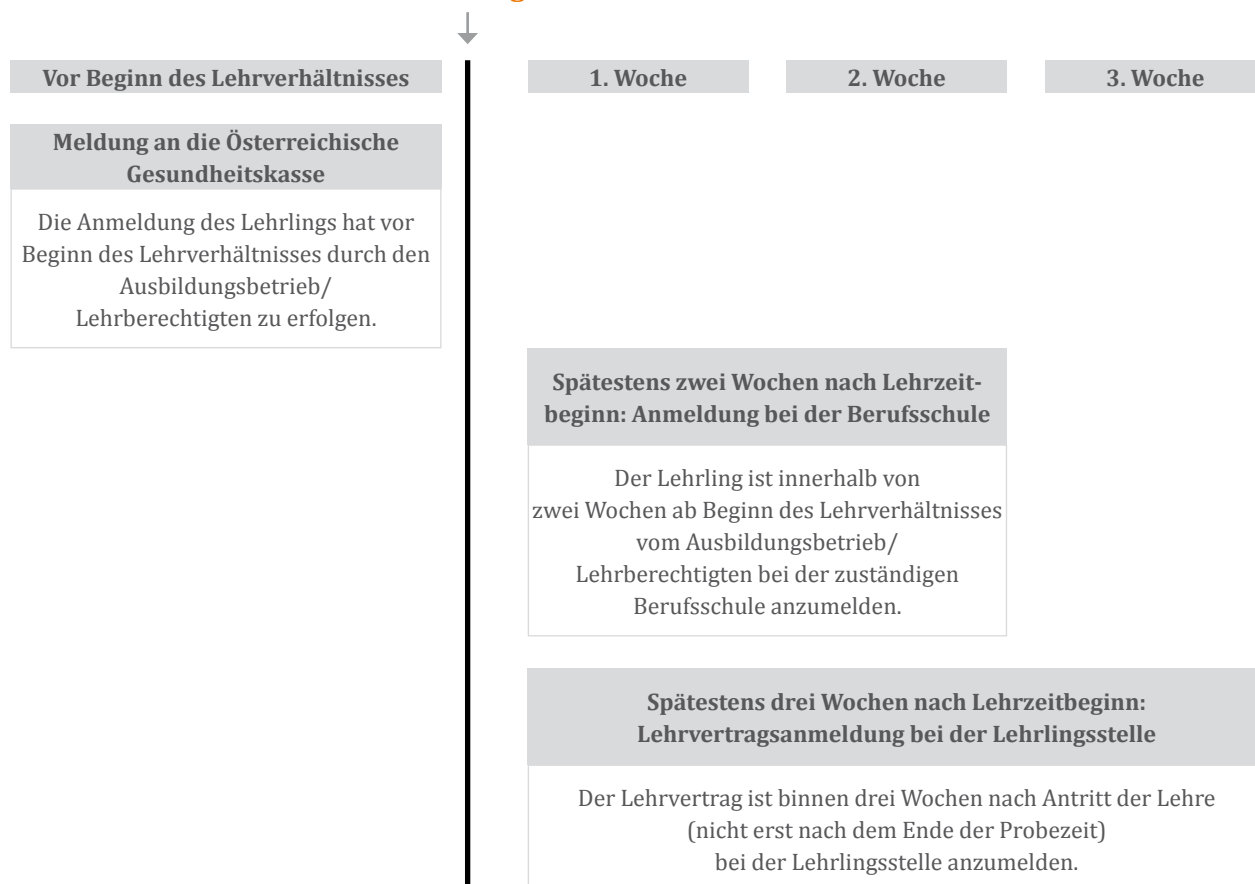
4. Lehrvertrag und Anmeldefristen

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



© shutterstock.com/ASDF_MEDIA

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 Vertretung des Lehrlings **unterschrieben** werden.
- Der Inhalt des Lehrvertrags 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 Bundeslands 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 Berufsbilds **einzuschränken** (Teilqualifikation). Ansprechpartner sind das AMS, die Berufsausbildungsassistenz bzw. die Lehrlingsstelle der Wirtschaftskammer Ihres Bundeslands.

LINKS



Lehrvertrag:

<https://www.wko.at/lehre/lehrvertrag>

Online-Lehrvertragsanmeldung:

<https://www.wko.at/lehre/lehrvertragsanmeldung-online-bundeslaender>

Kontaktdaten der Lehrlingsstelle der Wirtschaftskammer Ihres Bundeslands:

<https://www.wko.at/lehre/lehrlingsstellen-wirtschaftskammern>

AUS DER PRAXIS

„Regelmäßige, informelle Verabredungen zum Mittagessen mit unseren Lehrlingen helfen uns dabei an ihren Erfolgen, aber auch Sorgen und Problemen dranzubleiben. So können wir unsere Lehrlinge besser verstehen und gegebenenfalls unterstützen. Ebenso findet einmal im Jahr eine mehrtägige ‚Lehrlings-Convention‘ statt, bei der sich unsere Lehrlinge aus ganz Österreich mit den Ausbilderinnen und Ausbildern treffen und an diversen Aktivitäten und Weiterbildungsmaßnahmen teilnehmen.“

Nima Sabouni, Director of HR & Payroll, Alpin Gastronomie GmbH

5. Gesetzliche Bestimmungen für Lehrlinge

a) Schutzbestimmungen



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 Lehrlinge noch **unter 18 Jahre**, 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**.

LINKS



Gesetzessammlung zum technischen Arbeitnehmerschutz und zum Arbeitszeit- und Verwendungsschutz:

<https://www.wko.at/arbeitnehmerschutz/aushangpflichtige-gesetze>

Ausbildungsmappe für Lehrbetriebe:

<https://www.wko.at/lehre/ausbildungsmappe-lehrbetriebe>

b) Das Lehrlingseinkommen

Die Höhe des Lehrlingseinkommens ist im Kollektivvertrag für Angestellte sowie Lehrlinge geregelt. Ihre Lehrlinge haben auch Anspruch auf Urlaubs- und Weihnachtsgeld.

LINK



Kollektivvertrag für Arbeiterinnen und Arbeiter im Hotel- und Gastgewerbe:
<http://www.kollektivvertrag.at/>

c) 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 im Betrieb finden Sie in diesem Kapitel, über die Ausbildung in der Berufsschule ab Seite 37.

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. Möchte ein minderjähriger Lehrling den Lehrvertrag auflösen, 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 Wirtschaftskammer.

LINKS



Probezeit in der Lehre:
<https://www.wko.at/lehre/probezeit-lehre>

Informationen zur vorzeitigen Auflösung des Lehrverhältnisses:
<https://www.wko.at/lehre/loesungsmoeglichkeiten-lehrvertraege>

6. 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 der Lehre mit Matura.



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 Bundeslands.

LINKS

 Bundesministerium
Bildung, Wissenschaft
und Forschung

Informationen des Bundesministeriums für Bildung, Wissenschaft und Forschung (BMBWF):
<https://www.bmbwf.gv.at/Themen/schule/schulpraxis/zentralmatura/bm/faq.html>


 **WKO**
WIRTSCHAFTSKAMMER ÖSTERREICH

Koordinationsstellen – Kontaktdaten:
<https://www.wko.at/lehre/lehre-matura-modelle-bundeslaender>

Der Lehrvertrag bei Lehre mit Matura:
<https://www.wko.at/lehre/lehrvertrag-lehre-matura>

Unterstützung und Förderungen für den Lehrbetrieb im Modell Lehre und Matura:
<https://www.wko.at/lehre/unterstuetzung-foerderungen-lehrbetrieb-lehre-matura>

7. Förderungen für Lehrbetriebe und Lehrlinge

Förderungen – Übersicht	
für Lehrbetriebe	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
Übernahmepremie für Lehrlinge aus überbetrieblichen Ausbildungseinrichtungen	Zwei kostenfreie wiederholte Antritte zur Lehrabschlussprüfung nach einer negativen Prüfung
Coaching und Beratung für Lehrbetriebe 	
Zwischen- und überbetriebliche Ausbildungsmaßnahmen <ul style="list-style-type: none"> ■ 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 	
Auslandspraktikum	
Weiterbildung der AusbilderInnen	
Maßnahmen für Lehrlinge mit Lernschwierigkeiten	
Zusätzlicher Besuch von Berufsschulstufen	
Teilnahme an Wettbewerben	

LINKS



Förderungen Lehre – Informationen und Praxistipps:

<http://www.lehreffoerdern.at>

Formulare zur Lehrstellenförderung:

<https://www.wko.at/lehre/formulare-lehrstellfoerderung-wko>

Digi Scheck:

<https://www.wko.at/lehre/digi-scheck-lehrlinge-2023-2024>



AMS – Service für Unternehmen:

<https://www.ams.at/unternehmen/service-zur-personalsuche/foerderungen/foerderung-der-lehrausbildung>



Weitere Bildungsförderungen:

<https://bildungsforderung.bic.at/>



Überbetriebliche Ausbildung:

<https://www.qualitaet-lehre.at/lehrlingsausbildung/vielfalt-lehre/ueberbetriebliche-lehrausbildung/>

Checkliste

Erster Lehrtag

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

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.		<input type="radio"/>
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.		<input type="radio"/>
Vorstellen im Team Stellen Sie dem Lehrling alle für ihn wichtigen MitarbeiterInnen vor. Stellen Sie sicher, dass der Lehrling weiß, wer seine AnsprechpartnerInnen sind.		<input type="radio"/>
Einführung in die Lehrlingsausbildung Besprechen Sie den Ablauf der Lehrlingsausbildung und die wichtigsten Punkte der betriebsinternen Regelungen (Hausordnung, Pausen, Mittagessen etc.).		<input type="radio"/>
Einführung in den Arbeitsplatz und erste berufliche Tätigkeiten Übergeben Sie dem Lehrling alles, was er für die Ausbildung im Betrieb braucht (Berufsbekleidung, Passwörter etc.). Zeigen Sie dem Lehrling seinen Arbeitsplatz und führen Sie eine Sicherheitsunterweisung durch. Binden Sie den Lehrling in erste interessante, aber auch bewältigbare berufliche Aufgaben ein.		<input type="radio"/>
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.		<input type="radio"/>

Best Practice

Rätselrallye: Erkunde deinen Lehrbetrieb

AUFGABE

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

- Was macht dein Lehrbetrieb? (Welche Produkte und/oder welche Dienstleistungen werden angeboten?)

- Zu welcher Branche gehört dein Lehrbetrieb?

- Welche Abteilungen 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 werden in deinem Lehrbetrieb ausgebildet?

■ 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 Lehrberufs:

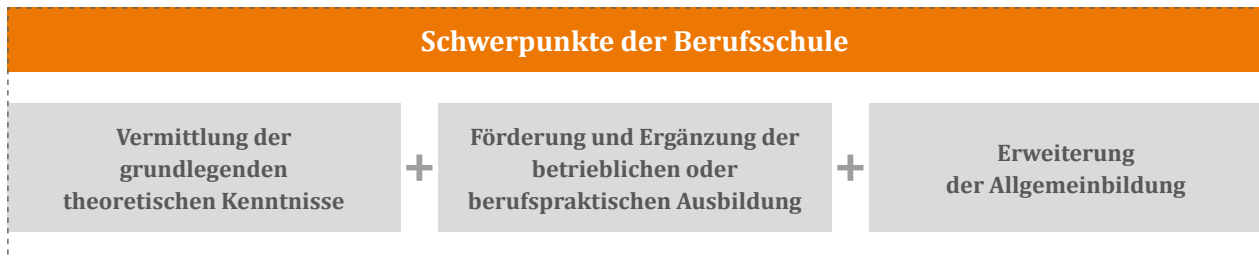
Mögliche Themen für weitere Fragen:

- Wann wurde das Unternehmen gegründet?
- Welche weiteren Standorte bzw. Filialen hat dein Lehrbetrieb?
- Wer sind die Verantwortlichen in den verschiedenen Abteilungen? (AbteilungsleiterIn, FilialeiterIn bzw. FilialeiterstellvertreterIn 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. Schwerpunkte der Berufsschule

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



Hinweise

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

AUS DER PRAXIS

„Das Thema Berufsschule bauen wir aktiv in unseren Alltag ein. Wir stellen alle erforderlichen Utensilien für die Berufsschule zur Verfügung. Diese Investition lohnt sich, weil sich die Lehrlinge dadurch wertgeschätzt fühlen. Zusätzlich führen wir wöchentliche Gespräche zu den Lernfortschritten. Das ist einfacher, wenn die Lehrlinge die wöchentlich geführte Berufsschule besuchen, aber auch bei den lehrgangsmäßig geführten Berufsschulen halten wir während der Schulzeit engen Kontakt mit den Lehrlingen. Unsere Erfahrung zeigt, dass die für die Gespräche aufgewendete Zeit sehr gut investiert ist, weil die Lehrlinge dadurch mehr Verantwortung für ihren schulischen Erfolg übernehmen.“

Nima Sabouni, Director of HR & Payroll, Alpin Gastronomie GmbH

2. 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“
- Führen Sie gemeinsam Projekte durch.
 - z. B. Auslandspraktika, gemeinsame Organisation oder Unterstützung von Lehrlingswettbewerben



AUS DER
PRAXIS

„Den persönlichen Kontakt mit den Berufsschulen pflegen wir sehr. Gemeinsam mit den Schulen organisieren wir zum Beispiel auch Nachhilfemaßnahmen. Durch die enge Zusammenarbeit und die Abstimmung mit den Lehrerinnen und Lehrern entstehen oftmals auch Möglichkeiten, die wir vorab nicht am Radar hatten, wie zum Beispiel geförderte Nachhilfe für Lehrlinge, deren Muttersprache nicht Deutsch ist.“

Helga Neunteufel, Lehrlingsbeauftragte, IKEA MÖBELVERTRIEB OHG
Einrichtungshaus Vösendorf

LINKS



Informationen zur Berufsschule:

<https://www.wko.at/lehre/berufsschule-informationen>

Informationen zum Ersatz der Unterbringungskosten:

<https://www.wko.at/lehre/kostenersatz-internat-unterbringung-lehrlinge>



Lehrplan der Berufsschule:

<https://www.abc.berufsbildendeschulen.at/downloads/?kategorie=7>



Ausbildungspartner Berufsschule:

<https://www.qualitaet-lehre.at/lehrlingsausbildung/lehrlingsausbildung-in-oesterreich/berufsschulen/>

3. 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 ganzjährigen Berufsschule:	
Unterrichtsdauer an einem Berufsschultag	Regelung (Grundlage: KJBG)
Mindestens acht Stunden (das sind in der Regel neun Unterrichtsstunden)	Eine Beschäftigung des Lehrlings im Betrieb ist danach nicht mehr zulässig.
Weniger als acht Stunden	Der Lehrling hat nach der Schule zu arbeiten, wenn es ihm auf Grund des Verhältnisses der Wegzeit zur Arbeitszeit zumutbar ist und die gesetzlich zulässige (tägliche und wöchentliche) Arbeitszeit dadurch nicht überschritten wird.
Entfallen eine oder mehrere Unterrichtsstunden	Der Lehrling muss nur dann im Betrieb arbeiten, wenn es ihm zumutbar ist, den Betrieb aufzusuchen. Ist die Anreizezeit gleich lang oder länger als die noch zu verbringende Arbeitszeit im Betrieb, dann kann die Rückkehr in den Betrieb nicht verlangt werden.

Regelungen beim Besuch einer lehrgangsmäßigen Berufsschule:	
Unterrichtszeit	Regelung (Grundlage: KJBG)
Generell gilt	Während des Besuchs der Lehrgangsbetriebsschule 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 Bundeslands 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.

Checkliste

Qualität in der Lehrlingsausbildung

Qualitätsfaktoren	haben/ machen wir	sollten wir andenken
AUSBILDER/IN		
Qualifikation der AusbilderInnen	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
Fachliche Weiterbildung der AusbilderInnen	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
Didaktische Weiterbildung der AusbilderInnen	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
Erfahrungsaustausch (Treffen der AusbilderInnen im Betrieb; Vernetzung der AusbilderInnen mit AusbilderInnen anderer Betriebe; Auslandspraktikum für AusbilderInnen)	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
Überbetriebliches Engagement der AusbilderInnen (Prüfertätigkeit bei der Lehrabschlussprüfung; Arbeitskreise; Lehrlingswart etc.)	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
DIE LEHRLINGSSUCHE - DAS INTERESSE AM LEHRBETRIEB WECKEN		
Kooperationen mit Schulen (Betriebsbesichtigungen, Vorträge in Schulen, Teilnahme an Elternabenden, Schulprojekte etc.)	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
Berufspraktische Tage (Schnupperlehre)	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
Tag der offenen Tür im Betrieb für Jugendliche, Eltern und LehrerInnen	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
Teilnahme an Berufsinformationsmessen, Branchentagen oder Aktionstagen	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
Zusammenarbeit mit den Berufsinformationszentren und dem AMS	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
Ausschreibung von Lehrstellen (Lehrstellenbörse, Online-Plattformen, Anzeigen etc.)	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
Mundpropaganda (berufliche und private Kontakte nutzen)	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
Info- und Werbematerialien (Imagefolder, Plakate, Imagevideo etc.)	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>

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

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

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

Best Practice

Jobrotation

Die Jobrotation ist ein wichtiger Baustein der Lehrlingsausbildung. Bei einer Jobrotation wechseln Lehrlinge in regelmäßigen Abständen die Abteilungen bzw. Aufgabenbereiche. Dadurch erwerben sie umfassende fachliche Kompetenzen und lernen den Lehrbetrieb als Ganzes kennen. Durch den Einblick in die verschiedenen Abteilungen/Bereiche können Lehrlinge Zusammenhänge leichter verstehen.

Tipps und Anleitung für die Umsetzung in Ihrem Betrieb

Rotationsplan erstellen:

- Welche Arbeitsbereiche muss mein Lehrling kennenlernen und welche sollte er zusätzlich kennen lernen?
- Welche Reihenfolge und Dauer ist für die Rotation günstig?
- Wer ist für die Ausbildung des Lehrlings im jeweiligen Bereich zuständig?

Vor- und Nachbereitung der Rotation:

- Ausbildungsziele formulieren bzw. Ausbildungsplan erstellen
- Arbeitsplatz für Lehrling vorbereiten und Mitarbeiterinnen und Mitarbeiter über die Rotation informieren
- Nach der Rotation ein Feedbackgespräch führen: Was wurde gelernt? Wie hat es dem Lehrling gefallen?



Der Betrieb und die Lehrlinge profitieren davon, wenn sie auch Bereiche kennenlernen, die über das Berufsbild hinausgehen. Das Interesse an weiteren Gebieten wird geweckt und den Lehrlingen werden neue berufliche Perspektiven eröffnet.



© shutterstock.com/Miljan Zivkovic

Tool 2

Erfolgreich Ausbilden

Inhalt

Das Tool 2 gliedert sich in die **acht Kompetenzbereiche** lt. Berufsbild:

1 Arbeiten im betrieblichen und beruflichen Umfeld	
<input type="checkbox"/> Betriebliche Aufbau- und Ablauforganisation	50
<input type="checkbox"/> Leistungsspektrum und Eckdaten des Lehrbetriebs	52
<input type="checkbox"/> Branche des Lehrbetriebs	53
<input type="checkbox"/> Ziel und Inhalte der Ausbildung sowie Weiterbildungsmöglichkeiten	54
<input type="checkbox"/> Rechte, Pflichten und Arbeitsverhalten	58
<input type="checkbox"/> Selbstorganisierte, lösungsorientierte und situationsgerechte Aufgabenbearbeitung	61
<input type="checkbox"/> Zielgruppengerechte Kommunikation	63
<input type="checkbox"/> Gastorientiertes Agieren	68
2 Qualitätsorientiertes, sicheres, hygienisches und nachhaltiges Arbeiten	
<input type="checkbox"/> Betriebliches Qualitätsmanagement	72
<input type="checkbox"/> Sicherheit und Gesundheit am Arbeitsplatz	75
<input type="checkbox"/> Hygienestandards und -konzepte	78
<input type="checkbox"/> Nachhaltiges und ressourcenschonendes Handeln	79
3 Digitales Arbeiten	
<input type="checkbox"/> Datensicherheit und Datenschutz	86
<input type="checkbox"/> Software und weitere digitale Anwendungen	87
<input type="checkbox"/> Digitale Kommunikation	88
<input type="checkbox"/> Datei- und Ablageorganisation	89
<input type="checkbox"/> Informationssuche und -beschaffung	89
<input type="checkbox"/> Bewertung und Auswahl von Daten und Informationen	90
4 Gästeservice	
<input type="checkbox"/> Grundlagen	93
<input type="checkbox"/> Aufnehmen der Bestellung	95
<input type="checkbox"/> Kassieren	96
<input type="checkbox"/> Produktausgabe	98
<input type="checkbox"/> Umgang mit Beschwerden und Reklamationen	98
5 Produktzubereitung	
<input type="checkbox"/> Vorbereitung	101
<input type="checkbox"/> Zubereitung	102

6 Warenwirtschaft

<input type="checkbox"/> Beschaffungsprozess	105
<input type="checkbox"/> Bedarfsermittlung	105
<input type="checkbox"/> Warenbestellung	106
<input type="checkbox"/> Warenannahme	108
<input type="checkbox"/> Umgang mit mangelhaften Lieferungen und Leistungen	109
<input type="checkbox"/> Lagerung	110

7 Sicherstellung systemgastronomischer Prozesse

<input type="checkbox"/> Gestaltung betrieblicher Prozesse (Planung und Organisation)	112
<input type="checkbox"/> Marketing	113
<input type="checkbox"/> Kommunikation	117
<input type="checkbox"/> Kostenrechnung und Erfolgsermittlung	118
<input type="checkbox"/> Kennzahlen und Reports	119
<input type="checkbox"/> Abrechnung	120

8 Personal


<input type="checkbox"/> Personalentwicklung/Teamführung	122
<input type="checkbox"/> Personalplanung	124
<input type="checkbox"/> Personaladministration	124

Sie finden im Tool 2 folgende Best-Practice-Beispiele sowie Ausbildungsmaterialien:

<input type="checkbox"/> Rundgang durch den Betrieb	51
<input type="checkbox"/> Rechte und Pflichten - Infoblatt für Lehrlinge	60
<input type="checkbox"/> Lösungen für auftretende Konfliktsituationen	65
<input type="checkbox"/> Auslandsmobilität	69
<input type="checkbox"/> Lehrlingsmeetings	74
<input type="checkbox"/> Erste Hilfe	77
<input type="checkbox"/> Selbsteinschätzung zur Beurteilung und Dokumentation der persönlichen und sozialen Belastung des Lehrlings	80
<input type="checkbox"/> Digitale Grundkompetenzen	91
<input type="checkbox"/> Sammlung von Fachbegriffen	94
<input type="checkbox"/> Verhalten bei Raubüberfällen	97
<input type="checkbox"/> Challenges	103
<input type="checkbox"/> Kompetent im Office	107
<input type="checkbox"/> Qualitätsmanagement	116
<input type="checkbox"/> Filialwochen	123
<input type="checkbox"/> Mitarbeitergespräche	125

Handhabung Tool 2

Das nachfolgende Beispiel erklärt, wie die Inhalte im Tool 2 dargestellt sind:

Leistungsspektrum und Eckdaten des Lehrbetriebs			Bereich
1. Lehrjahr	2. Lehrjahr	3. Lehrjahr	
Ihr Lehrling kann ... einen Überblick über die Branche des Lehrbetriebs geben.			
Dazu zählen lt. Berufsbild: z. B. – Branchentrends – Segmente der Systemgastronomie	Ausbildungsziel: Erstreckt sich ein Ausbildungsinhalt über mehrere Lehrjahre, ist die Ausbildung im ersten angeführten Lehrjahr zu beginnen und im letzten angeführten Lehrjahr abzuschließen.	Beispiele: Komplexere Ausbildungsziele werden mittels Beispielen erläutert.	 Glühbirne: Die Glühbirne weist darauf hin, dass es zu diesem Ausbildungsinhalt einen Ausbildungstipp gibt.

Diese Ausbildungsziele beziehen sich auf folgende Berufsbildpositionen: 1.3.1, 1.3.2

Berufsbildpositionen: Die Berufsbildpositionen verweisen auf die Ausbildungsordnung.

Hinweise

- Gliederung und Wording des Ausbildungsleitfadens müssen nicht unbedingt mit dem Berufsbild übereinstimmen. Selbstverständlich finden sich aber alle Ausbildungsinhalte des Berufsbilds im Ausbildungsleitfaden wieder.
- Die Gliederung wurde auf Basis zahlreicher Gespräche mit Ausbilderinnen und Ausbildern sowie diverser Betriebsbesuche entwickelt.

1. Arbeiten im betrieblichen und beruflichen Umfeld

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



Seite	1. Lehrjahr	2. Lehrjahr	3. Lehrjahr
50	Betriebliche Aufbau- und Ablauforganisation		
52	Leistungsspektrum und Eckdaten des Lehrbetriebs		
53	Branche des Lehrbetriebs		
54	Ziel und Inhalte der Ausbildung sowie Weiterbildungsmöglichkeiten		
58	Rechte, Pflichten und Arbeitsverhalten		
61	Selbstorganisierte, lösungsorientierte und situationsgerechte Aufgabenbearbeitung		
63	Zielgruppengerechte Kommunikation		
68	Gastorientiertes Agieren		

Hinweis

Klicken Sie auf die Überschriften, um direkt in das gewünschte Kapitel zu gelangen.



Betriebliche Aufbau- und Ablauforganisation

1. Lehrjahr	2. Lehrjahr	3. Lehrjahr
Ihr Lehrling kann ...		
sich in den Räumlichkeiten des Lehrbetriebs zurechtfinden.		
die wesentlichen Aufgaben der verschiedenen Bereiche des Lehrbetriebs erklären.		1 
	die Zusammenhänge der einzelnen Betriebsbereiche sowie der betrieblichen Prozesse darstellen.	
die wichtigsten Verantwortlichen nennen (z. B. GeschäftsführerIn, FilialleiterIn) und seine AnsprechpartnerInnen im Lehrbetrieb erreichen.		3 
die Vorgaben der betrieblichen Ablauforganisation und des Prozessmanagements bei der Erfüllung seiner Aufgaben berücksichtigen.		
z. B.		
– wissen, wie Aufgaben und Befugnisse der KollegInnen verteilt sind (Wer ist für den Beschaffungsprozess verantwortlich? etc.)		
– betriebliche Reihenfolge bei der Aufgabenerfüllung einhalten		
– Zeitpläne einhalten und bei Verzug oder ungewöhnlichen Zwischenfällen rechtzeitig Meldung an Vorgesetzte erstatten		

Diese Ausbildungsziele beziehen sich auf folgende Berufsbildpositionen: 1.1.1, 1.1.2, 1.1.3, 1.1.4, 1.1.5



Ausbildungstipps

- 1 Besprechen Sie anhand des **Unternehmensorganigramms** die **Organisationsstruktur** im Lehrbetrieb. Möchten Sie etwas genauer besprechen, dann können Sie auch einzelne Abteilungen bzw. Bereiche oder Personen im Organigramm ausblenden, welche Lehrlinge dann selbstständig z. B. im Intranet recherchieren müssen.
- 2 Geben Sie Ihren Lehrlingen die Möglichkeit, Einblicke in verschiedene Bereiche (z. B. Kassa, Produktzubereitung, Lager) des Lehrbetriebs zu gewinnen. Dadurch kann ein tieferes **Verständnis für unternehmensinterne Prozesse** aufgebaut werden und die Vernetzung zu Kolleginnen und Kollegen wird gefördert.

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.
- 3 Erklären Sie Ihren Lehrlingen, wann und über welche Kanäle sie ihre **Ansprechpartnerinnen und Ansprechpartner** erreichen können: z. B. Vertretung der Ausbilderin bzw. des Ausbilders im Fall von Urlaub oder Krankenstand.

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.

Leistungsspektrum und Eckdaten des Lehrbetriebs

1. Lehrjahr	2. Lehrjahr	3. Lehrjahr
Ihr Lehrling kann ...		
das betriebliche Leistungsangebot beschreiben.		1 
das Leitbild bzw. die Ziele des Lehrbetriebs erklären.		2 
die Struktur des Lehrbetriebs beschreiben. <i>Dazu zählen lt. Berufsbild: z. B.</i> - Größenordnung - Tätigkeitsfelder - Rechtsform und deren Bedeutung		
	Faktoren erklären, welche die betriebliche Leistung beeinflussen. <i>Dazu zählen lt. Berufsbild: z. B.</i> - Standort - Gästegruppen	

Diese Ausbildungsziele beziehen sich auf folgende Berufsbildpositionen: 1.2.1, 1.2.2, 1.2.3, 1.2.4

Ausbildungstipps

- 1 Wählen Sie ein **betriebliches Angebot** Ihres Betriebs aus und **besprechen** Sie gemeinsam mit Ihren Lehrlingen: Was zeichnet dieses Angebot aus? Wie bewerben wir es? Warum bieten wir das Angebot zu diesem Preis an? Wodurch unterscheidet es sich von ähnlichen Angeboten der Mitbewerber?
- 2 Geben Sie Ihren Lehrlingen den Auftrag, das **Leitbild bzw. die Ziele des Lehrbetriebs** auf der Website des Unternehmens zu **recherchieren**. Lassen Sie die Lehrlinge die Ergebnisse der Recherche anschließend präsentieren. Dadurch werden ihnen die Werte des Unternehmens bewusst.



Branche des Lehrbetriebs		
1. Lehrjahr	2. Lehrjahr	3. Lehrjahr
Ihr Lehrling kann ...		
einen Überblick über die Branche des Lehrbetriebs geben. <i>Dazu zählen lt. Berufsbild: z. B. Branchentrends, Segmente der Systemgastronomie</i>		1 
die Position des Lehrbetriebs in der Branche darstellen. <i>z. B.</i> – das eigene Angebot mit dem Angebot der Mitbewerber vergleichen – den Marktanteil des Lehrbetriebs darstellen – Kooperationen mit anderen Unternehmen darstellen		2 

Diese Ausbildungsziele beziehen sich auf folgende Berufsbildpositionen: 1.3.1, 1.3.2

Ausbildungstipps

- 1 – Rechercheaufgabe:** Lassen Sie Ihre Lehrlinge im Internet **Merkmale der Branche** Ihres Betriebs recherchieren, z. B.: Wodurch unterscheiden sich die Betriebe der Branche?
 - Nutzen Sie **digitale Medien** um Ihre Lehrlinge am Laufenden zu halten. Senden Sie den Lehrlingen aktuelle **Nachrichten (z. B. Newsletter) aus Ihrer Branche** zu und führen Sie am nächsten Tag ein Gespräch über die Inhalte der Nachrichten. So können Sie das Interesse von Lehrlingen fördern und ihnen Hintergründe von Geschehnissen in der Branche erklären.
- 2 Besprechen** Sie dazu **mit Ihren Lehrlingen** z. B. Folgendes:
 - Welche Mitbewerber gibt es?
 - Welche USP hat der Lehrbetrieb im Vergleich zum Wettbewerb?

Ziel und Inhalte der Ausbildung sowie Weiterbildungsmöglichkeiten

1. Lehrjahr	2. Lehrjahr	3. Lehrjahr
Ihr Lehrling kann ...		
den Ablauf seiner Ausbildung im Lehrbetrieb erklären (z. B. Inhalte und Ausbildungsfortschritt).		1 
die Grundlagen der Lehrlingsausbildung erklären. <i>Dazu zählen lt. Berufsbild: z. B.</i> – Ausbildung im Lehrbetrieb und in der Berufsschule – Bedeutung und Wichtigkeit der Lehrabschlussprüfung		2 
		die Notwendigkeit der lebenslangen Weiterbildung erkennen und sich mit konkreten Weiterbildungsangeboten auseinandersetzen. 3 

Diese Ausbildungsziele beziehen sich auf folgende Berufsbildpositionen: 1.4.1, 1.4.2, 1.4.3

Ausbildungstipps

- 1 Besprechen Sie mit Ihrem Lehrling u. a. Folgendes:
 - Inhalte des Berufsbilds
 - den betrieblichen Ablaufplan (z. B. Job Rotation)
 - Meilensteine in der Ausbildung (wenn ein Kompetenzbereich komplett vermittelt wurde etc.)
 - Dokumentation der Lernfortschritte

Lassen Sie die Lehrlinge ein **Ausbildungsbuch** anlegen. Oft erlernen sie eine neue Tätigkeit und bemerken dies selbst nicht sofort. Anhand der Eintragungen können die Lehrlinge ihre Fortschritte sehr gut nachvollziehen.

- 2 Darüber hinaus können Sie mit Ihren Lehrlingen Folgendes besprechen:
 - Dauer der Ausbildung
 - Lernziele bis zur Lehrabschlussprüfung
 - Regelungen zur Berufsschule
 - Inhalte und Ablauf der Lehrabschlussprüfung
- 3 Besprechen Sie mit Ihrem Lehrling u. a. Folgendes:
 - Warum ist Weiterbildung für das Unternehmen und die MitarbeiterInnen wichtig?
 - Welche Weiterbildungsmöglichkeiten gibt es innerhalb des Unternehmens?
 - Welche Weiterbildungsmöglichkeiten gibt es außerhalb des Unternehmens (Lehre mit Matura etc.)?



„Am Welcome Day erhalten die Lehrlinge den Zugang zu unserer App. Darin finden die Lehrlinge ihre während der Ausbildung zu erreichenden Lernziele und entsprechende Materialien, wie zum Beispiel Videos zu unseren Rezepturen. Um die einzelnen Lernschritte abzuschließen, müssen Quizzes bestanden werden. Die Ausbilderinnen und Ausbilder wissen durch die App über den Lernfortschritt der Lehrlinge sehr genau Bescheid. Das Besondere an unserer Ausbildung ist, dass alle Inhalte der App sowie alle für unsere Mitarbeitenden wichtigen Dokumente mehrsprachig sind.“

Nima Sabouni, Director of HR & Payroll, Alpin Gastronomie GmbH

„Unsere Lehrlinge schreiben wöchentlich einen Bericht in ihr Berichtsheft. So haben wir einen guten Überblick darüber, was sie gelernt und wie sie es verstanden haben.“

Martina Schleritzko, Trainerin, The Eatery Group GmbH

Ausbildungstipps

Gehen Sie mit Ihren neuen Lehrlingen die **Ziele und Schwerpunkte der Ausbildung** durch. Nehmen Sie den Ausbildungsleitfaden zur Hand und zeigen Sie Ihren Lehrlingen die wichtigsten Ausbildungsinhalte.

LINKS



Dieser Ausbildungsleitfaden steht auch zum Download zur Verfügung:

<https://www.qualitaet-lehre.at/downloads/ausbildungstools/ausbildungsleitfaeden/>



<https://www.wko.at/lehre/ausbildungsdokumentationen-leitfaeden-a-z>

RIS



Ausbildungsordnung Systemgastronomiefachkraft:

https://www.ris.bka.gv.at/Dokumente/BgblAuth/BGBLA_2021_II_201/BGBLA_2021_II_201.pdfsig

Führen Sie mit Ihren Lehrlingen regelmäßig **Feedbackgespräche** über den Stand der Ausbildung: Was haben Ihre Lehrlinge schon gelernt? Wo brauchen sie noch Unterstützung? Besprechen Sie im Rahmen des Gesprächs auch die nächsten Ausbildungsziele und fordern Sie sie auf, ihre Ausbildung zu dokumentieren.

LINK



Leitfaden für Feedbackgespräche:

https://www.qualitaet-lehre.at/wp-content/uploads/Infoblatt_Feedback.pdf

Ausbildungstipps



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 Bundeslands.

LINKS



Kontaktdaten der Lehrlingsstelle der Wirtschaftskammer Ihres Bundeslands:

<https://www.wko.at/lehre/lehrlingsstellen-wirtschaftskammern>

Vorbereitungskurse für die Lehrabschlussprüfung:

<https://www.wko.at/lehre/lehrlingsfoerderung-vorbereitungskurs-lehrabschlusspruefung>

Bei Lehrlingen mit Lernschwierigkeiten können **Förderungen** für Nachhilfekurse auf Pflichtschulniveau oder zusätzliche Fördereinheiten in der Berufsschule beantragt werden. Weitere Informationen über Förderungen für Lehrbetriebe und Lehrlinge finden Sie in Tool 1 auf Seite 33.

LINK



Förderungen für Lehrlinge mit Lernschwierigkeiten:

<https://www.wko.at/lehre/foerderung-massnahmen-lehrlinge-lernschwierigkeiten>

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 139.

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?

AUS DER PRAXIS

„Sind unsere Lehrlinge in der lehrgangsmäßig geführten Berufsschule, müssen sie sowohl an ihre Ausbilderin bzw. ihren Ausbilder, als auch an mich ein Wochenfeedback schicken. Wir möchten ihnen damit die Bedeutung der Berufsschule für beide Seiten vor Augen führen. Durch diesen engen Kontakt sind wir auch in der Berufsschulzeit nah an den Lehrlingen. Sollten sich schulische Herausforderungen ergeben, können wir rasch und meist auch unkompliziert Unterstützung bereitstellen.“

Helga Neunteufel, Lehrlingsbeauftragte, IKEA MÖBELVERTRIEB OHG
Einrichtungshaus Vösendorf

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 Systemgastronomiefachkraft

Ziel und Inhalte der Ausbildung sowie Weiterbildungsmöglichkeiten	1. Lj.	2. Lj.	3. Lj.
Ihr Lehrling kann ...			
den Ablauf seiner Ausbildung im Lehrbetrieb erklären (z. B. Inhalte und Ausbildungsfortschritt).	✓		
die Grundlagen der Lehrlingsausbildung erklären (z. B. Ausbildung im Lehrbetrieb und in der Berufsschule, Bedeutung und Wichtigkeit der Lehrabschlussprüfung).	✓		
die Notwendigkeit der lebenslangen Weiterbildung erkennen und sich mit konkreten Weiterbildungsangeboten auseinandersetzen.			✓

LINKS



Hilfreiche Dokumente und Tipps für





- die Lehrlingssuche,
 - die Ausbildung,
 - den richtigen Umgang mit Lehrlingen und
 - die Ausbildungsdokumentation „Systemgastronomiefachkraft“
- finden Sie unter <https://www.qualitaet-lehre.at>.



Coaching für Lehrlinge:

<https://www.lehre-statt-leere.at/>

Rechte, Pflichten und Arbeitsverhalten

1. Lehrjahr	2. Lehrjahr	3. Lehrjahr
Ihr Lehrling kann ...		
auf Basis der gesetzlichen Rechte und Pflichten als Lehrling seine Aufgaben erfüllen. 		
Arbeitsgrundsätze einhalten und sich mit seinen Aufgaben im Lehrbetrieb identifizieren. 		
<p>Dazu zählen lt. Berufsbild:</p> <ul style="list-style-type: none"> - Sorgfalt - Zuverlässigkeit - Verantwortungsbewusstsein - Pünktlichkeit etc. <p>Weitere Arbeitsgrundsätze, wie z. B. Vertraulichkeit, Verschwiegenheit (keine Informationen des Betriebs oder über Gäste oder Lieferanten weitergeben), Hygiene (HACCP)</p>		
sich nach den Vorgaben des Lehrbetriebs verhalten. 		
<p>Dazu zählt lt. Berufsbild z. B. das Einhalten der Betriebsordnung.</p>		
	eine Lohn- oder Gehaltsabrechnung interpretieren.	
	<p>Dazu zählen lt. Berufsbild: Eine Lohn- und Gehaltsabrechnung anhand</p> <ul style="list-style-type: none"> - seines Lehrlingseinkommens interpretieren - eines anonymisierten Personalverrechnungs-Abrechnungsbelegs einer anderen Beschäftigtengruppe im Betrieb interpretieren 	
die für ihn relevanten Bestimmungen grundlegend verstehen. 		
<p>Dazu zählen lt. Berufsbild:</p> <ul style="list-style-type: none"> - KJBG (minderjährige Lehrlinge) - AZG und ARG (erwachsene Lehrlinge) - GIBG 		

Diese Ausbildungsziele beziehen sich auf folgende Berufsbildpositionen: 1.5.1, 1.5.2, 1.5.3, 1.5.4, 1.5.5

Ausbildungstipps

- 1 Besprechen Sie die **Rechte und Pflichten** eines Lehrlings zu Beginn der Ausbildung. Diese finden Sie auf Seite 60.
- 2 Welche Folgen kann ein Fehler durch z. B. mangelnde Sorgfalt haben? Wie wird dadurch der gesamte Arbeitsablauf beeinflusst? Erklären Sie Ihren Lehrlingen anhand Ihrer Erfahrungen die **häufigsten Fehlerquellen**. Achten Sie aber auch darauf, dass Sie Ihre Lehrlinge trotzdem zur **Selbstständigkeit** ermutigen. Lehrlinge sollen lernen Fehler zu erkennen und daraus zu lernen.
- 3 Je klarer Sie **Regeln** aussprechen, desto besser können sich Ihre Lehrlinge daran halten. Gehen Sie mit Ihren Lehrlingen zu Beginn der Ausbildung Verhaltensregeln, wie z. B. 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 Social-Media (z. B. Instagram und Co). Machen Sie die Konsequenzen von Fehlverhalten deutlich (z. B. Schaden für den Betrieb, Verwarnung).
- 4 Besprechen Sie dazu mit Ihren Lehrlingen z. B. Folgendes:
 - Welche Arbeitszeitregelungen gelten für Lehrlinge?
 - Welche Ziele verfolgt das Gleichbehandlungsgesetz?



„Ab kommendem Jahr finden zweimal jährlich zu fixen Terminen Lehrling-Eltern-Ausbilder-Gespräche statt. Ähnlich den Kinder-Eltern-Lehrer-Gesprächen in der Schule, kommen alle Beteiligten an einen Tisch und sprechen über die Erfolge, die seit dem vergangenen Gespräch erreicht wurden. Erkennen wir Lernschwierigkeiten, unterstützen wir mit maßgeschneiderter Nachhilfe.“

Nima Sabouni, Director of HR & Payroll, Alpin Gastronomie GmbH

LINKS



Kollektivvertrag für Arbeiterinnen und Arbeiter im Hotel- und Gastgewerbe:

<http://www.kollektivvertrag.at/>



Umfassende Informationen zur Lehre für Lehrlinge und Lehrberechtigte:

<https://www.arbeiterkammer.at/beratung/arbeitsrecht/Lehre/index.html>

Rechte und Pflichten von Lehrlingen (mit Video):

https://www.arbeiterkammer.at/beratung/arbeitsrecht/Lehre/Rechte_und_Pflichten.html

RIS



Kinder- und Jugendlichenbeschäftigungsgesetz (KJBG)

<https://www.ris.bka.gv.at/GeltendeFassung.wxe?Abfrage=Bundesnormen&Gesetzesnummer=10008632>

Arbeitszeitgesetz (AZG)

<https://www.ris.bka.gv.at/GeltendeFassung.wxe?Abfrage=Bundesnormen&Gesetzesnummer=10008238>

Arbeitsruhegesetz (ARG)

<https://www.ris.bka.gv.at/GeltendeFassung.wxe?Abfrage=Bundesnormen&Gesetzesnummer=10008541>

Gleichbehandlungsgesetz (GlBG)

<https://www.ris.bka.gv.at/GeltendeFassung.wxe?Abfrage=Bundesnormen&Gesetzesnummer=20003395>

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 Lehrberufs 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 geächtet 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 des Lehrlingseinkommens 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 Weiterbeschäftigungszeit müssen dem Lehrling beim erstmaligen Prüfungsantritt die Prüfungstaxe und allfällige Materialkosten ersetzt werden.

PFLICHTEN DES LEHRLINGS LAUT BAG

- Der Lehrling muss sich bemühen, die Fertigkeiten und Kenntnisse seines Lehrberufs zu erlernen.

ERKLÄRUNG ZUM GESETZESTEXT

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 dein Lehrlingseinkommen davon abhängen, dass es deinem Lehrbetrieb wirtschaftlich gut geht.

- Mit seinem Verhalten ist der Eigenart des Betriebs 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 Arbeitsmaterialien muss sorgsam umgegangen werden.

Wichtig: Durch Beschädigung von Arbeitsmaterialien 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

Selbstorganisierte, lösungsorientierte und situationsgerechte Aufgabenbearbeitung

1. Lehrjahr	2. Lehrjahr	3. Lehrjahr
Ihr Lehrling kann ...		
seine Aufgaben selbst organisieren und sie nach Prioritäten reihen.		1
z. B. – Prioritäten setzen – feststellen, bis wann Aufgaben erledigt sein müssen		
den Zeitaufwand für seine Aufgaben abschätzen und diese zeitgerecht durchführen.		
z. B. – To-Do-Listen erstellen und die Aufgaben nach Plan abarbeiten – Zeiten von Standardaufgaben dokumentieren, um zukünftige Planung zu optimieren		
sich auf wechselnde Situationen einstellen und auf geänderte Herausforderungen mit der notwendigen Flexibilität reagieren.		
z. B. – Dringlichkeiten von Arbeitsaufträgen einschätzen – KollegInnen bei Bedarf unterstützen – eigene Kompetenzen einschätzen und im Bedarfsfall um Unterstützung bitten – bei kleinen Problemen lösungsorientiert recherchieren		
Lösungen für aktuell auftretende Problemstellungen entwickeln und Entscheidungen im vorgegebenen betrieblichen Rahmen treffen.		2
z. B. – einschätzen, ob Probleme selbstständig gelöst werden können oder KollegInnen zur Hilfe hinzugezogen werden – betriebliche Vorgehensweisen bei der Problemlösung einhalten		
in Konfliktsituationen konstruktiv handeln bzw. entscheiden, wann jemand zur Hilfe hinzugezogen wird.		
z. B. – die Ursache von Konflikten erkennen – Kritik von Vorgesetzten, KollegInnen oder Kunden reflektieren – Konflikte durch Kommunikation mit AusbilderInnen und KollegInnen lösen		
	sich zur Aufgabenbearbeitung notwendige Informationen selbstständig beschaffen.	
	z. B. – mithilfe von Suchwortkombinationen online recherchieren – in branchenspezifischen Journalen oder Zeitschriften recherchieren – gezielt nach Informationen in Datenbanken suchen	
in unterschiedlich zusammengesetzten Teams arbeiten.		
z. B. – seinen Verantwortungsbereich im Team wahrnehmen – auf die Wünsche und Anforderungen von KollegInnen eingehen – die Verantwortung für das eigene Handeln übernehmen		
die eigene Tätigkeit reflektieren und gegebenenfalls Optimierungsvorschläge für seine Tätigkeit einbringen.		3
z. B. – anhand von Checklisten den eigenen Lernfortschritt kontrollieren – Probleme bei der Durchführung von Tätigkeiten dokumentieren und mit dem/der AusbilderIn besprechen – Ausbildungsblog schreiben		

Diese Ausbildungsziele beziehen sich auf folgende Berufsbildpositionen: 1.6.1, 1.6.2, 1.6.3, 1.6.4, 1.6.5, 1.6.6, 1.6.7, 1.6.8



Ausbildungstipps

- 1 Am Ende des Arbeitstags sollen Lehrlinge fünf **Aufgaben**, die sie am kommenden Tag zu erledigen haben, auf ein Blatt Papier schreiben und **nach Priorität ordnen**. Zusätzlich schätzen die Lehrlinge die erforderliche Zeit zur Bewältigung der Aufgaben. Am darauffolgenden Arbeitstag erledigen die Lehrlinge die Aufgaben entsprechend ihrer Planung und beurteilen selbst, ob der Zeitaufwand und die Prioritätenreihung angemessen waren.
- 2 Lassen Sie die Lehrlinge **selbstständig Lösungen für einfache Probleme entwickeln**. **Besprechen** Sie danach mit ihnen die gewählten **Lösungsansätze** sowie deren **Auswirkungen**. Erarbeiten Sie so gemeinsam mit den Lehrlingen den besten Lösungsweg. Das hilft ihnen beim Lösen von zukünftigen Problemstellungen.
- 3 Bieten Sie Lehrlingen einen Rahmen, in dem sie Probleme mit Ausbilderinnen bzw. Ausbildern oder Führungskräften besprechen können. Zum Beispiel bei einem **regelmäßigen Mitarbeitergespräch** in angenehmer Atmosphäre.

Methodenkompetenzen und Selbstständigkeit fördern

Tätigkeiten erklären, vorzeigen, nachmachen und üben lassen, sind bislang zentrale Lernmethoden in der Lehrlingsausbildung.

Eine weitere 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 eingehen und Lücken schließen:

- Wie bist du vorgegangen?
- Würdest du nächstes Mal etwas anders machen?
- Was hast du gelernt?

Zielgruppengerechte Kommunikation

1. Lehrjahr

2. Lehrjahr

3. Lehrjahr

Ihr Lehrling kann ...

mit verschiedenen Zielgruppen kommunizieren (z. B. Feedback geben) und sich dabei betriebsadäquat verhalten sowie kulturelle Gepflogenheiten berücksichtigen. 

zu den Zielgruppen zählen lt. Berufsbild: z. B.

- AusbilderInnen
- Führungskräfte
- Kolleginnen
- Gäste
- Lieferanten

seine Anliegen verständlich vorbringen und der jeweiligen Situation angemessen auftreten. 

betriebsadäquat und betriebsspezifisch auf Englisch kommunizieren. 

Diese Ausbildungsziele beziehen sich auf folgende Berufsbildpositionen: 1.7.1, 1.7.2, 1.7.3

Ausbildungstipps

- 1 Binden Sie Ihren Lehrling so oft wie möglich in Gespräche mit Gästen ein. Erklären Sie ihm vorab, worauf bei bestimmten Gästegruppen zu achten ist.
- 2 Erklären Sie Ihren Lehrlingen, dass auch die **Körpersprache**, insbesondere Körperhaltung, Gestik und Mimik, wesentlich zu einer gelungen Gesprächsatmosphäre beiträgt. Leben Sie den Lehrlingen vor, wie man im Umgang mit Kolleginnen und Kollegen sowie Gästen eine **offene und positive Körpersprache** einnimmt. Sollte Ihr Lehrling noch wenig geübt sein, kann es helfen vor dem Spiegel ein paar Übungen zu machen oder die eigene Körpersprache in Rollenspielen zu verbessern.
- 3 Spielen Sie mit Ihren Lehrlingen ein **Fachausdrücke-Quiz**. Für jedes richtig erklärte Wort erhält Ihr Lehrling einen Punkt. Ab einer gewissen Punktzahl gibt es eine kleine Belohnung.

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, Lieferanten etc. teilhaben und reflektieren Sie mit ihnen ihre Eindrücke.

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 die Lehrlinge und ihre Stärken eingehen und Lücken schließen

- 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.

LINK



Tipps zum richtigen Umgang mit Lehrlingen:

<https://www.qualitaet-lehre.at/ausbilden-im-betrieb/ausbildung-gestalten/richtiger-umgang-mit-lehrlingen/>

Best Practice

Lösungen für auftretende Konfliktsituationen

Konfliktsituationen sind für niemanden angenehm. In allen Fällen ist es hilfreich, einen kühlen Kopf zu bewahren und sachlich zu bleiben.

Konfliktlösung durch persönliches Gespräch

Wie?	Bereiten Sie sich auf das Gespräch vor. Führen Sie ein Gespräch erst, nachdem die Emotionen abgekühlt sind. Im Affekt wird oft voreilig emotional gehandelt und der Fokus auf eine konstruktive Kommunikation ist nicht mehr möglich.
Wann?	Planen Sie das Gespräch zu einer Zeit, die für alle Beteiligten gut möglich ist. Kündigen Sie den Gesprächspartnerinnen bzw. den Gesprächspartnern das Gespräch davor an.
Wo?	Suchen Sie einen möglichst neutralen Ort aus, an dem sich jeder wohlfühlen kann (z. B. der Aufenthaltsraum). Störungen durch Unbeteiligte sollten hier vermieden werden können.
Wer?	Am Gespräch sollten nur direkt Beteiligte teilnehmen. Womöglich kann die Situation auch im Vieraugengespräch gelöst werden.
Was?	Überlegen Sie vor dem Gespräch, welche Inhalte für Sie die wichtigsten sind. Beschränken Sie sich dabei auf maximal zwei unterschiedliche Themen. Kündigen Sie diese den Gesprächspartnerinnen bzw. den Gesprächspartnern an. Ziehen Sie auch in Erwägung, dass es für die Konfliktsituation eine unerwartete Erklärung geben kann.

Tipp: Ich-Botschaften können Konfrontationen entschärfen und 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.

Du-Botschaft: „Du erzählst Blödsinn!“

Ich-Botschaft: „Ich verstehe nicht, was du damit meinst.“

Ausbildungstipp

Als Ausbilderin bzw. Ausbilder müssen und können Sie nicht alle Probleme der Lehrlinge lösen! Bieten Sie bei Bedarf den Jugendlichen professionelle Beratung an.

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 nutzen.

Arbeitsblatt zum konfliktfreien Gespräch

<h2>5.</h2> <h3>Follow-up</h3>  <p>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?“</p>					
<h2>4.</h2> <h3>Lösung in Zukunft</h3>  <p>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?“</p>					
<h2>3.</h2> <h3>Notwendigkeit/Wunsch</h3>  <p>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.“</p>					
<h2>2.</h2> <h3>Resultat</h3>  <p>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.“</p>					
<h2>1.</h2> <h3>Faktencheck</h3>  <p>Beispiel für den 1. Schritt: „Heute bist du zum dritten Mal diese Woche zu spät gekommen.“</p>					

Gastorientiertes Agieren

1. Lehrjahr	2. Lehrjahr	3. Lehrjahr
Ihr Lehrling kann ...		
erklären, warum Gäste für den Lehrbetrieb im Mittelpunkt stehen.		
<p>Erklären Sie Ihren Lehrlingen, dass z. B.</p> <ul style="list-style-type: none"> – Gäste den Umsatz für das Unternehmen bringen – Gäste die Arbeitsplätze sichern – ein positives Image ein entscheidender Faktor für weitere Gäste ist 		
die Orientierung am Gast bei der Erfüllung aller seiner Aufgaben berücksichtigen.		
<p>z. B.</p> <ul style="list-style-type: none"> – Gästen aktiv zuhören – auf verschiedene Typen von Gästen eingehen – auf Vorlieben oder Bedürfnisse der Gäste eingehen 		
in unterschiedlichen Situationen mit Gästen kompetent umgehen und gast- sowie betriebsoptimierte Lösungen finden.		
<p>z. B.</p> <ul style="list-style-type: none"> – Bedürfnisse und -wünsche von Gästen erkennen – auf die Wünsche und Bedürfnisse von Gästen eingehen – betriebsinterne Kommunikationsstrategien anwenden 		

Diese Ausbildungsziele beziehen sich auf folgende Berufsbildpositionen: 1.8.1, 1.8.2, 1.8.3

Ausbildungstipps

- 1 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 Gästen als „stillen Beobachter“ dabei sein. Geben Sie ihm vorab Anregungen, worauf er besonders achten soll. Stellen Sie dem Lehrling danach Fragen. Besprechen Sie die wichtigsten Umgangs- und Höflichkeitsformen.
- 2** Nach schwierigen Situationen 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.

AUS DER PRAXIS

Gästewirksames Agieren lernen die Lehrlinge bei uns ab dem ersten Tag im Restaurant. Dieses Thema wächst gemeinsam mit den Lehrlingen und folgt keinem bestimmten Trainingsplan. Es entwickelt sich individuell mit dem einzelnen Lehrling. Bei den ersten Schritten im Arbeitsalltag werden unserer Lehrlinge von ihren Ausbilderinnen und Ausbildern begleitet. Auf diese Weise lernen sie verschiedene Vorgehensweisen kennen. Unsere Lehrlinge beobachten, hören Gesprächen zu und reflektieren das Erlebte. Die Ausbilderinnen und Ausbilder geben den Lehrlingen mit der Zeit immer mehr Raum, um selbst auf die Gäste zuzugehen und reflektieren dann mit den Lehrlingen, wie sie diese in bestimmten Situationen erlebt haben.“

Caroline Lindenhofer, Ausbilderin, Martin Spörker Restaurant GmbH und Spörker GmbH

„In unserem internen Ausbildungsplan haben wir ein für alle Lehrlinge verpflichtendes Training, in dem die jungen Mitarbeiterinnen und Mitarbeiter die Bedeutung des Gastes sowie den professionellen Umgang mit dem Gast erlernen.“

Michael Schürausz, Regionalleiter, XXXLutz KG

Best Practice

Auslandsmobilität

Welcome, Bienvenidos, Benvenuto, Dobrodošli – überall werden Lehrlinge bei einem Auslandspraktikum herzlich willkommen geheißen.



Wie kann ein Auslandspraktikum aussehen?

- Lehrlinge können bis zu sechs Monate pro Lehrjahr im Ausland verbringen. Voraussetzung ist, dass die im Ausland erworbenen Kenntnisse den im österreichischen Lehrberuf vermittelten Kenntnissen gleichwertig sind (BAG §27c Abs. 1 und 2). Die durchschnittliche Praktikumsdauer beträgt **meist vier bis sechs Wochen**.
- **Förderinitiativen** wie IFA – internationaler Fachkräfteaustausch oder regionale Förderinitiativen (Let's Walz, Xchange etc.) **übernehmen die Suche von Praktikumsplätzen**, die Organisation der Reise und begleiten die Lehrlinge ins Ausland.
- Förderinitiativen helfen bei der Organisation eines Sprachkurses und der Festlegung von Praktikumsinhalten mit den Partnerunternehmen.
- **Finanzielle Fördermittel** umfassen unter anderem folgende Bereiche:
 - Pauschale Zuschüsse zu den Aufenthalts- und Reisekosten
 - Übernahme der Kosten für den Sprachkurs
 - Taggeld für Lehrlinge (zusätzlich zu den Aufenthaltskosten)
 - Ersatz des Lehrlingseinkommens: Die Lehrlinge erhalten während der Zeit des Praktikums weiter ihr Lehrlingseinkommen. Den Betrieben wird das Bruttolehrlingseinkommen für die Zeit des Praktikums ersetzt.
- Bei einem Auslandsaufenthalt von drei bis sechs Wochen - inklusive Sprachkurs – kann man bei Inanspruchnahme der Förderungen mit **Kosten zwischen 200 und 650 Euro** rechnen – abhängig vom Zielland. Zusätzlich kann eine **Erfolgsprämie** beantragt werden, durch welche sich auch diese Kosten verringern.

Was bringt ein Auslandspraktikum?

Ein Auslandspraktikum stellt eine Win-win-Situation für Lehrlinge und Ausbildungsbetriebe dar. Neben der Erweiterung der sprachlichen, fachlichen und interkulturellen Kompetenzen ist es vor allem die persönliche Entwicklung der Lehrlinge, die für beide Seiten einen großen Mehrwert bringt. Die Erfahrung, sich auf ein Abenteuer eingelassen zu haben, „alleine“ im Ausland gelebt zu haben und internationale Erfahrung vorweisen zu können, macht die Lehrlinge selbstbewusst und stolz. Dies wiederum fördert die Selbstständigkeit und Motivation, die sich Ausbilderinnen und Ausbilder, Eltern und Berufsschullehrerinnen und -lehrer von den Lehrlingen wünschen.



LINK



Auslandspraktika für Lehrlinge:
<https://youtu.be/juoFKfgzKrs>

Auslandsaufenthalte von Ausbilderinnen und Ausbildern

Ein Auslandsaufenthalt bringt nicht nur Lehrlinge weiter, sondern zahlt sich auch für Lehrende aus. Gefördert werden Ausbilderinnen und Ausbilder, Personalverantwortliche, Lehrerinnen und Lehrer in berufsbildenden Schulen sowie Bildungsexpertinnen und Bildungsexperten. Während eines Auslandsaufenthaltes besuchen sie Betriebe, Schulen und andere Ausbildungseinrichtungen – dabei lernen sie neue Herangehensweisen und andere Ausbildungsmethoden kennen. Durch den Erfahrungsaustausch entstehen oft nachhaltige Partnerschaften mit anderen Betrieben, die nicht nur die Ausbilderinnen und Ausbilder persönlich bereichern, sondern auch das Unternehmen und den Wirtschaftsstandort stärken.

LINK



Internationaler Fachkräfteaustausch:
<https://ifa.or.at>

2. Qualitätsorientiertes, sicheres, hygienisches und nachhaltiges Arbeiten

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

Seite	1. Lehrjahr	2. Lehrjahr	3. Lehrjahr
72	Betriebliches Qualitätsmanagement		
75	Sicherheit und Gesundheit am Arbeitsplatz		
78	Hygienestandards und -konzepte		
79	Nachhaltiges und ressourcenschonendes Handeln		




Hinweis

Klicken Sie auf die Überschriften, um direkt in das gewünschte Kapitel zu gelangen.



© shutterstock.com/BlueSkyImage

Betriebliches Qualitätsmanagement

1. Lehrjahr	2. Lehrjahr	3. Lehrjahr
Ihr Lehrling kann ...		
die betrieblichen Qualitätsmanagementmaßnahmen in den verschiedenen Tätigkeitsbereichen darstellen. 		
betriebliche Qualitätsvorgaben im Aufgabenbereich umsetzen.		
<i>Dazu zählt lt. Berufsbild z. B. das Anwenden von Qualitätssicherungssystemen.</i>		
<i>Darüber hinaus: z. B.</i>		
<ul style="list-style-type: none">- wichtige betriebliche Regelungen, Vorgaben und Abläufe umsetzen- an innerbetrieblichen Feedbackprozessen mitwirken- unter Beachtung der betrieblichen Gepflogenheiten Gespräche führen		
an der Entwicklung von innerbetrieblichen Qualitätsstandards mitwirken. 		
<i>z. B.</i>		
<ul style="list-style-type: none">- die eigene Meinung einbringen- Verbesserungsvorschläge machen- zum kontinuierlichen Verbesserungsprozess beitragen		
die eigene Tätigkeit hinsichtlich der Einhaltung der Qualitätsstandards überprüfen.		
<i>z. B.</i>		
<ul style="list-style-type: none">- die Einhaltung betrieblicher Vorgaben mithilfe von Checklisten überprüfen- benötigte Arbeitszeit mit Zeitvorgaben vergleichen		
die Ergebnisse der Qualitätsüberprüfung reflektieren und diese in die Aufgabenbewältigung einbringen. 		
<i>z. B.</i>		
<ul style="list-style-type: none">- erhaltenes Feedback von KollegInnen analysieren- bei Unklarheiten Rückfragen stellen- eigene Arbeitsprozesse entsprechend den Rückmeldungen anpassen		

Diese Ausbildungsziele beziehen sich auf folgende Berufsbildpositionen: 2.1.1, 2.1.2, 2.1.3, 2.1.4, 2.1.5

Ausbildungstipps

- 1** Erklären Sie Ihrem Lehrling z. B.
 - wichtige betriebliche Regelungen, Vorgaben und Abläufe.
 - entsprechende Passagen im Unternehmensleitbild (wenn vorhanden)
- 2** **Binden** Sie Ihre Lehrlinge in das **betriebliche Qualitätsmanagement** ein. Machen Sie Ihre Lehrlinge z. B. mit dem Grundgedanken des kontinuierlichen Verbesserungsprozesses vertraut und lassen Sie Ihre Lehrlinge an betrieblichen Qualitätszirkeln teilnehmen.

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.



Ausbildungstipps

- 3 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. Besprechen Sie mit Ihren Lehrlingen die Konsequenzen, die durch das Geheimhalten eines Fehlers entstehen können. Erklären Sie ihnen, was zu tun ist, damit der Fehler nicht mehr vorkommt (Verbesserungs- und Vorbeugemaßnahmen).



AUS DER PRAXIS

„Das Thema Qualität erleben die Lehrlinge bei uns ab dem ersten Tag durch Selbsterfahrung, Beobachtung, Nachahmung und Reflexion. Nachdem Qualität bei uns großgeschrieben ist, legen wir in unseren internen, quartalsmäßig stattfindenden Lehrlingsmeetings einen Schwerpunkt darauf. Dabei bedienen wir uns verschiedener Methoden. Wir gehen regelmäßig zum Mitbewerb essen. So schärfen wir den Blick der Lehrlinge, über den Tellerrand zu schauen und festzustellen, in welchen Bereichen wir uns selbst verbessern können und was bei uns schon gut funktioniert.“

Caroline Lindenhofer, Ausbilderin, Martin Spörker Restaurant GmbH und Spörker GmbH

„Unsere Lehrlinge lernen unsere internen Standards sowohl über Erklärungen unserer Restaurantleitung, learning by doing sowie über Videos unserer BK-University. Externe Auditoren prüfen deren Einhaltung in regelmäßigen Abständen. Nachdem es sich bei der Umsetzung der Standards um Teamarbeit handelt, spielen unsere Lehrlinge dabei eine tragende Rolle und wirken bei der Umsetzung maßgeblich mit. Am Ende des Audits ist das Ergebnis ein Teamergebnis, an dem jeder Einzelne beteiligt war.“

Martina Schleritzko, Trainerin, The Eatery Group GmbH

„Das Thema Qualität erarbeiten wir mit unseren Lehrlingen aus verschiedenen Perspektiven. In den ersten Tagen ihrer Ausbildung begleiten die jungen Mitarbeiterinnen und Mitarbeiter erfahrene Fachkräfte. Damit die Lehrlinge sich alles merken und immer wieder nachschauen können, erhalten sie eine Lehrlingsmappe, in der sie alles für ihren Beruf Wesentliche finden. Zusätzlich finden Präsenzschulungen, wie zum Beispiel die Kaffeeschulung, statt. Um sicher zu stellen, dass alle Mitarbeitenden in unseren Restaurants den Kaffee auf demselben Niveau zubereiten, haben bzw. bekommen alle Restaurantleiterinnen und Restaurantleiter eine Barista-Basic-Schulung und geben ihr dabei erworbenes Wissen an die Mitarbeiterinnen und Mitarbeiter weiter. So stellen wir sicher, dass unsere Lehrlinge vom ersten Tag an unsere Qualitätsstandards kennenlernen und diese einhalten können.“

Michael Schürausz, Regionalleiter, XXXLutz KG

Best Practice

Lehrlingsmeetings



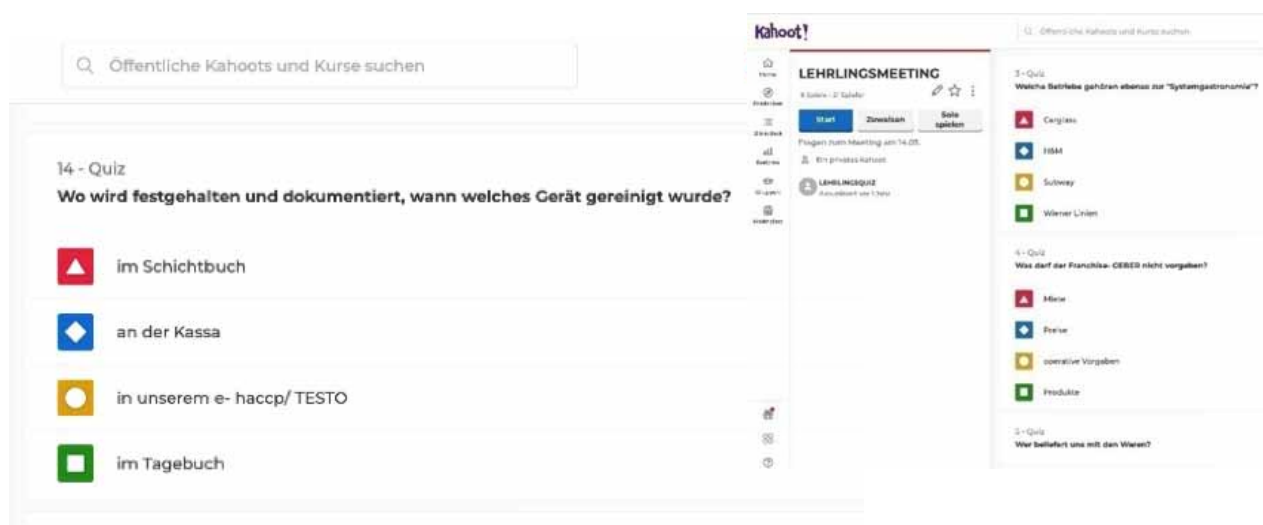
Dieses Best-Practice-Beispiel wurde uns zur Verfügung gestellt von:

Die praktische Ausbildung wird bei McDonalds durch **regelmäßige Lehrlingsmeetings** untermauert, in denen die Lehrlinge zusätzliche Inhalte erlernen bzw. vertiefen. In den quartalsmäßig stattfindenden Meetings werden jeweils individuelle Trainingsschwerpunkte gesetzt. Die Lehrlinge des dritten Lehrjahrs werden aktiv in die Gestaltung der Lehrlingsmeetings eingebunden. Dies hat den Vorteil, dass die Lehrlinge einerseits in ihrer Peergroup voneinander lernen und die Jugendlichen im letzten Lehrjahr bereits üben, ihr Wissen zielgruppengerecht zu vermitteln.



BEISPIEL QUALITÄTSMANAGEMENT

Im Bereich Qualitätsmanagement haben die Lehrlinge des dritten Lehrjahrs die Aufgabe Quizzes zu diesem Thema auszuarbeiten und umzusetzen. Als Tool dafür wird Kahoot (<https://kahoot.com>) eingesetzt. So wiederholen sie das Gelernte und erzeugen neue Inhalte für Lehrlinge im ersten und zweiten Lehrjahr.



Sicherheit und Gesundheit am Arbeitsplatz

1. Lehrjahr	2. Lehrjahr	3. Lehrjahr
Ihr Lehrling kann ...		
Betriebs- und Hilfsmittel sicher und sachgerecht einsetzen.		
z. B. – Leitern richtig bedienen – Schneidmesser sicher verwenden – Ameise oder Transportrolle fachgerecht benutzen – Desinfektionsmittel richtig einsetzen		
die betrieblichen Sicherheitsvorschriften einhalten.		
Aufgaben von mit Sicherheits- agenden beauftragten Personen im Überblick beschreiben. z. B. wissen, wer im Lehrbetrieb die Aufgabe als – Brandschutzbeauftragte/r – Sicherheitsvertrauensperson – ErsthelferIn – Datenschutzbeauftragte/r wahrnimmt und welche Zuständigkeiten damit verbunden sind		
berufsbezogene Gefahren, wie Sturz- und Brandgefahr, in seinem Arbeitsbereich erkennen und sich entsprechend den Arbeitnehmerschutz- und Brandschutzvorgaben verhalten.		
sich im Notfall richtig verhalten.		
bei Unfällen geeignete Erste-Hilfe-Maßnahmen ergreifen.		
die Grundlagen des ergonomischen Arbeitens anwenden.		
z. B. – Einfluss des ergonomischen Arbeitens auf die Erhaltung der eigenen Gesundheit kennen (Schutz der Wirbelsäule etc.) – richtige Körperhaltung bei stehenden Aufgaben einnehmen – schonend heben und tragen – Pausenzeiten einhalten		
Sicherheitsrundgänge durchführen und dokumentieren.		
an der Führung von Wartungslisten und Checklisten mitwirken.		
Dazu zählen lt. Berufsbild: Wartungs- und Checklisten z. B. betreffend – Sicherheit – Arbeitsplatzevaluierung – Fluchtwege		
bei Fehlverhalten von Gästen oder KollegInnen (z. B. Alkoholisierung, Gewalt, sexuelle Belästigung) richtig reagieren und entsprechende Maßnahmen treffen.		
Dazu zählen lt. Berufsbild: z. B. – Verständigung des Vorgesetzten – Verständigung von Sicherheitskräften		

Diese Ausbildungsziele beziehen sich auf folgende Berufsbildpositionen: 2.2.1, 2.2.2, 2.2.3, 2.2.4, 2.2.5, 2.2.6, 2.2.7, 2.2.8, 2.2.9, 2.2.10



Ausbungstipps

1 Betriebliche Sicherheitsvorschriften:

- 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. Gehen Sie mit gutem Beispiel voran und vermitteln Sie Ihren Lehrlingen: Sicheres Arbeiten lohnt sich!
- 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.

LINK

Prävention von Arbeitsunfällen und Berufskrankheiten:

<https://www.auva.at/cdscontent/?contentid=10007.670875&viewmode=content>

- #### 2
- 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.

3 Richtiges Verhalten im Notfall:

- Vereinbaren Sie einen Termin zwischen Ihren Lehrlingen und den betrieblichen Ersthelferinnen und Ersthelfern, um grundlegende Notfallsituationen zu besprechen.
- Erklären Sie Ihren Lehrlingen welche grundlegenden Erste-Hilfe-Maßnahmen in Notfällen zu ergreifen sind (betriebliche Ersthelferinnen und Ersthelfer verständigen, Rettungskette auslösen, stabile Seitenlage etc.).



Best Practice

Erste Hilfe

Ob im Beruf oder im Alltag – es kann immer ein Mensch in eine Notsituation kommen. Dort, wo tagtäglich viele Menschen zusammenkommen, sind solche Gefahren besonders groß. Eine ausgebildete Ersthelferin bzw. ein ausgebildeter Ersthelfer ist in jeder Filiale verpflichtend.

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)





Ausbildungstipp



Die meisten Rettungsorganisationen bieten Kurse für Lehrlinge oder andere junge Zielgruppen an. Nutzen Sie diese Möglichkeit.

Hygienestandards und -konzepte

1. Lehrjahr	2. Lehrjahr	3. Lehrjahr
Ihr Lehrling kann ...		
die betrieblichen Gesundheits- und Hygienestandards und -konzepte anwenden. 		
die HACCP-Richtlinien und Gute Hygiene Praxis einhalten und entsprechende Checklisten und Protokolle führen.		
Reinigungspläne gemäß rechtlichen und betrieblichen Vorgaben anwenden.		
gastronomische Gebrauchsgegenstände pflegen.		
auf sein persönliches berufsadäquates Erscheinungsbild achten. 		

Diese Ausbildungsziele beziehen sich auf folgende Berufsbildpositionen: 2.3.1, 2.3.2, 2.3.3, 2.3.4, 2.3.5

Ausbildungstipps

- 1 **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.

Besprechen Sie mit Ihren Lehrlingen dazu z. B. Folgendes:

- persönliche Hygiene (Kriterien für das Händewaschen, Handdesinfektion etc.)
- Verhalten bei Krankheiten (Krankheiten, die ein Fernhalten von Lebensmitteln und vom Gast erfordern etc.)
- Ordnung und Sauberkeit am Arbeitsplatz

Räumen Sie am **Anfang des 1. Lehrjahrs** 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.

- 2 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?

AUS DER PRAXIS

In unserer Branche nimmt HACCP einen großen Stellenwert ein und von der Umsetzung der Richtlinien ist niemand ausgenommen. Wir versuchen bei jedem einzelnen Lernenden das Verständnis dafür zu schaffen, aus welchen Gründen es so wichtig ist die Standards einzuhalten. Das gelingt uns durch die Verbindung der in der Berufsschule gelernten Inhalte mit der Praxis, dem aktiven Vorleben und vielen ‚was passiert, wenn...‘-Diskussionen. Neben internen Schulungen versuchen wir das Verständnis dafür zu schaffen, dass das Nichteinhalten der Standards schwerwiegende Konsequenzen nach sich ziehen kann.“

Eva Eberhart, BR Vorsitzende, Nordsee Gesellschaft m.b.H.

„Wir müssen täglich Temperaturen messen und unsere kritischen Faktoren prüfen. Die Lehrlinge werden in diese Prozesse Schritt für Schritt eingeführt. Zu Beginn begleiten sie die durchführende Fachkraft und erhalten hilfreiche Informationen. Im Laufe der Ausbildung übernehmen die Lehrlinge immer mehr Eigenverantwortung bis sie den Prozess selbst durchführen. Sobald sie in der Schule die Themen Hygiene und Qualität durchnehmen, sehen sie die Verbindung zur Praxis und können Theorie und Praxis verknüpfen. Selbstverständlich gilt es auch umgekehrt. Das in der Schule Gelernte findet sich im Betrieb wieder.“

Martina Schleritzko, Trainerin, The Eatery Group GmbH

LINK



Hygiene-Leitlinie für Großküchen, Küchen des Gesundheitswesens und vergleichbare Einrichtungen der Gemeinschaftsverpflegung:

<https://www.wko.at/branchen/tourismus-freizeitwirtschaft/hotellerie/kuechenhygiene.pdf>

Nachhaltiges und ressourcenschonendes Handeln

1. Lehrjahr	2. Lehrjahr	3. Lehrjahr
Ihr Lehrling kann ...		
die Bedeutung des Umweltschutzes und der Nachhaltigkeit für den Lehrbetrieb darstellen.		
die Mülltrennung nach rechtlichen und betrieblichen Vorgaben umsetzen.		
energiesparend arbeiten und Ressourcen sparsam einsetzen.		
bei der Umsetzung von Umweltschutzmaßnahmen im Betrieb mitarbeiten.		
nach den Grundsätzen von Corporate Social Responsibility agieren.		

Diese Ausbildungsziele beziehen sich auf folgende Berufsbildpositionen: 2.4.1, 2.4.2, 2.4.3, 2.4.4., 2.4.5

Ausbildungstipps

- 1 Erklären Sie Ihren Lehrlingen, wie **umweltfreundliches und wirtschaftliches Handeln** zusammenhängen. Beispiel: Ein sparsamer Umgang mit Ressourcen (Energie, Verpackungsmaterial etc.) senkt die Kosten für den Betrieb.

Führen Sie mit Ihren Lehrlingen Projekte zum Thema Umweltschutz durch: Geben Sie ihnen beispielsweise die Aufgabe, Verschwendungen im Betrieb zu dokumentieren und Verbesserungsvorschläge zu machen. **Vergeben Sie Prämien für die besten Ideen.** Sensibilisieren Sie die Lehrlinge mit Projekten, wie z. B. „Fahr Rad zur Arbeit“ oder „Abfallwirtschaft – Verbesserung der innerbetrieblichen Mülltrennung“, für das Thema Umweltschutz.

- 2 Machen Sie Ihre Lehrlinge auf die **Corporate-Social-Responsibility-Aktivitäten** Ihres Lehrbetriebs neugierig: In welchen Bereichen engagiert sich das Unternehmen für das Allgemeinwohl? Gibt es spezielle Umweltprojekte oder werden soziale Vereine unterstützt? Und warum ist CSR für das Unternehmen von Bedeutung? Ein kurzes Referat bei einem Jour fixe über das Projekt, das den Lehrlingen am besten gefallen hat, wird auch das Team begeistern.

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.





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

Anleitung zur Auswertung:

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

■ Die farbigen 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 farbig 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: farbig 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 farbigen 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	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
2	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
3	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
4	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
5	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
6	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
7	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
8	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
9	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
10	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
11	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
12	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
13	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
14	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
15	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
16	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
17	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
18	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
19	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
20	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
21	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
22	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
23	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
24	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
25	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
26	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
27	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
28	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
29	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
30	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
31	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
32	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
33	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
34	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
35	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
36	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
37	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
38	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
39	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
40	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>

3. Digitales Arbeiten*

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

Seite	1. Lehrjahr	2. Lehrjahr	3. Lehrjahr
86	Datensicherheit und Datenschutz		
87	Software und weitere digitale Anwendungen		
88	Digitale Kommunikation		
89	Datei- und Ablageorganisation		
89	Informationssuche und -beschaffung		
90	Bewertung und Auswahl von Daten und Informationen		



Hinweis

Klicken Sie auf die Überschriften, um direkt in das gewünschte Kapitel zu gelangen.



© shutterstock.com/Vasin Lee

Datensicherheit und Datenschutz



1. Lehrjahr	2. Lehrjahr	3. Lehrjahr
Ihr Lehrling kann ...		
die rechtlichen und betriebsinternen Vorgaben einhalten.		
Dazu zählt lt. Berufsbild z. B. die Datenschutzgrundverordnung.		
Gefahren und Risiken erkennen (z. B. Phishing-E-Mails, Viren). 		
z. B. <ul style="list-style-type: none">- Sicherheitsrisiken bei der Verwendung von digitalen Geräten und Anwendungen kennen (Phishing-E-Mails und Websites)- Sicherheitsstandards bei der Verwendung von digitalen Endgeräten einhalten (Virenschutz etc.)- Datenaustausch der digitalen Endgeräte zu anderen Schnittstellen im Unternehmen kennen (Zusammenwirken des Onlineshops mit CRM etc.)		
Maßnahmen treffen, wenn Sicherheitsprobleme und Auffälligkeiten auftreten.		
Dazu zählt lt. Berufsbild z. B. die rasche Verständigung von Dritten, der/des Datenschutzbeauftragten bzw. der verantwortlichen IT-Administration.		
Maßnahmen unter Einhaltung der betrieblichen Vorgaben ergreifen, um Daten, Dateien, Geräte und Anwendungen vor Fremdzugriff zu schützen. 		
Dazu zählt lt. Berufsbild z. B. der sorgsame Umgang mit Passwörtern und Hardware. Weitere Maßnahmen: <ul style="list-style-type: none">- sichere Passwörter vergeben- Passwörter nicht weitergeben- PC vor Verlassen des Raums sperren- mit Auffälligkeiten bei Anhängen, Links und Downloads umgehen		

Diese Ausbildungsziele beziehen sich auf folgende Berufsbildpositionen: 3.1.1, 3.1.2, 3.1.3, 3.1.4

Ausbildungstipps

- 1** Besprechen Sie mit Ihren Lehrlingen die Gefahren der **Phishing-E-Mails**. Erklären Sie ihnen, dass z. B. nur E-Mails von sicheren E-Mail-Adressen selbstständig geöffnet werden dürfen und bei verdächtigen E-Mails die Zustimmung der oder des Vorgesetzten eingeholt werden muss.
Zeigen Sie Ihren Lehrlingen zudem, wie sie **Spam-E-Mails** inkl. enthaltener Spy- oder Adware beim Betreiber melden können, sodass ähnliche E-Mails in Zukunft nicht mehr in ihr Postfach gelangen. Darüber hinaus ist es sinnvoll, eine Einschulung bei der oder dem **Datenschutzbeauftragten** zu vereinbaren, um auf das Thema zusätzlich zu sensibilisieren.
- 2** Um sich **sichere Passwörter** merken zu können, können sich Lehrlinge ein System überlegen. Zum Beispiel könnten sie für jedes Programm das gleiche Passwort verwenden und am Ende die letzten drei Buchstaben des verwendeten Programms hinzufügen. Weisen Sie Ihre Lehrlinge darauf hin, dass die Verwendung von Sonderzeichen die Sicherheit des Passworts erhöht.

Software und weitere digitale Anwendungen


1. Lehrjahr	2. Lehrjahr	3. Lehrjahr
Ihr Lehrling kann ...		
Software bzw. Apps für Tabellenkalkulation sowie Datenbanken und weitere digitale Anwendungen kompetent verwenden. 		
<p>Dazu zählt lt. Berufsbild die Verwendung in folgenden Bereichen: z. B.</p> <ul style="list-style-type: none"> - Systemmanagement - Beschaffung - Kassa <p>Weiteres Beispiel: KI angemessen nutzen</p>		
	<p>die für eine auszuführende Aufgabe am besten geeignete betriebliche Software bzw. digitale Anwendung auswählen.</p> <p>z. B.</p> <ul style="list-style-type: none"> - entsprechend Verfügbarkeit und Aufgabenstellung die passende Softwarelösung auswählen - verfügbare Softwarelösungen hinterfragen und Alternativen recherchieren - Nutzen und Herausforderungen von künstlicher Intelligenz (KI) einschätzen 	
	<p>mit betrieblichen Datenbanken arbeiten.</p> <p>Dazu zählen lt. Berufsbild: z. B. Daten erfassen, löschen und aktualisieren</p>	
	Inhalte aus verschiedenen Datenquellen beschaffen und zusammenfügen. 	
	<p>Probleme im Umgang mit Software und digitalen Anwendungen lösen.</p> <p>Dazu zählen lt. Berufsbild: z. B.</p> <ul style="list-style-type: none"> - Helpdesk kontaktieren - Hilfefunktion nutzen - im Internet bzw. Intranet nach Problemlösungen recherchieren 	

Diese Ausbildungsziele beziehen sich auf folgende Berufsbildpositionen: 3.2.1, 3.2.2, 3.2.3, 3.2.4, 3.2.5

Ausbildungstipps

- 1 Lassen Sie Ihre Lehrlinge eine **Selbsteinschätzung über ihre Kompetenz bei Softwarelösungen** treffen. Manchmal reicht es anhand weniger Beispiele (z. B. Suchfunktion bei Datenbanken) vorzuführen, wie sie zielgerichteter und effizienter die verschiedenen Tools bedienen können.
- 2 Legen Sie für Ihre Lehrlinge einen Ordner mit Musterdokumenten an. Diese erleichtern die Aufgabenerfüllung und sichern eine einheitliche Ausführung.

Digitale Kommunikation

1. Lehrjahr	2. Lehrjahr	3. Lehrjahr
Ihr Lehrling kann ...		
ein breites Spektrum an Kommunikationsformen verwenden.		
<i>Dazu zählen lt. Berufsbild: z. B.</i> <ul style="list-style-type: none">- E-Mails- Telefon- Social Media <i>Weiteres Beispiel: Briefe</i>		
	eine geeignete Kommunikationsform anforderungsbezogen auswählen.	
	<i>z. B.</i> <ul style="list-style-type: none">- E-Mails verfassen, mit Anhängen versehen und versenden- zielgruppengerecht telefonieren und kurze und prägnante Aktennotizen erstellen- eine geeignete Kommunikationsform in der fachspezifischen Beratung auswählen	
verantwortungsbewusst und unter Einhaltung der betrieblichen Vorgaben in sozialen Netzwerken agieren. 		
<i>z. B.</i> <ul style="list-style-type: none">- betriebliches Wording verwenden (Key Words, Hashtags etc.)- mit Beschwerden und Reklamationen umgehen- Datenschutzrichtlinien einhalten		
betriebliche und persönliche Schutzmaßnahmen einhalten.		
<i>Dazu zählt lt. Berufsbild das Setzen von Maßnahmen, um sich vor belastenden oder kriminellen Inhalten zu schützen.</i>		
die unterschiedlichen Möglichkeiten und Anwendungsbereiche von sozialen Netzwerken beschreiben.		

Diese Ausbildungsziele beziehen sich auf folgende Berufsbildpositionen: 3.3.1, 3.3.2, 3.3.3, 3.3.4, 3.3.5

Ausbildungstipp

Vermitteln Sie Ihren Lehrlingen zum Beispiel im Rahmen einer eigenen Schulung den richtigen und **verantwortungsbewussten Umgang mit sozialen Medien**. Dabei können Sie besprechen, welche Gefahren es gibt und wie sich die private Nutzung von Social Media auf das Unternehmen auswirken kann. Machen Sie den Lehrlingen bewusst, dass diese als Mitarbeiterinnen bzw. Mitarbeiter auch außerhalb des Unternehmens Verantwortung tragen.

Datei- und Ablageorganisation

1. Lehrjahr	2. Lehrjahr	3. Lehrjahr
Ihr Lehrling kann ...		
sich in der betrieblichen Datei- bzw. Ablagestruktur zurechtfinden (z. B. gespeicherte Dateien finden).		
in der betrieblichen Datei- bzw. Ablagestruktur arbeiten und dabei die Grundregeln eines effizienten Dateimanagements berücksichtigen.		
<p>Dazu zählen lt. Berufsbild: z. B.</p> <ul style="list-style-type: none"> – Ordner anlegen und löschen – Dateinamen vergeben 		
sich an die betrieblichen Vorgaben zur Datenanwendung und Datenspeicherung halten.		
<p>z. B.</p> <ul style="list-style-type: none"> – Daten von Kunden entsprechend der DSGVO verwalten – Daten ordnungsgemäß speichern 		
Ordner und Dateien unter Einhaltung der betrieblichen Vorgaben teilen.		
<p>Dazu zählt lt. Berufsbild die Nutzung von:</p> <ul style="list-style-type: none"> – Cloud-Diensten – VPN – Intranet – Extranet 		

Diese Ausbildungsziele beziehen sich auf folgende Berufsbildpositionen: 3.4.1, 3.4.2, 3.4.3, 3.4.4



„Mit kleinen Quizzes bzw. Testfragen, die wir in den Alltag einbauen, vertiefen wir das Wissen unserer Lehrlinge.“


Martina Schleritzko, Trainerin, The Eatery Group GmbH

Informationssuche und -beschaffung

1. Lehrjahr	2. Lehrjahr	3. Lehrjahr
Ihr Lehrling kann ...		
Suchmaschinen für die Online-Recherche effizient nutzen.		
<p>Dazu zählt lt. Berufsbild z. B. der Einsatz entsprechender Suchtechniken.</p> <p>Weitere Beispiele:</p> <ul style="list-style-type: none"> – geeignete Suchmaschinen einsetzen – Suchwortkombinationen verwenden – Phrasensuche durchführen – Suchergebnisse nach Aktualität filtern 		
nach gespeicherten Dateien suchen.		
in bestehenden Dateien relevante Informationen suchen.		
in Datenbankanwendungen Daten filtern.		

Diese Ausbildungsziele beziehen sich auf folgende Berufsbildpositionen: 3.5.1, 3.5.2, 3.5.3, 3.5.4

Bewertung und Auswahl von Daten und Informationen

1. Lehrjahr	2. Lehrjahr	3. Lehrjahr
Ihr Lehrling kann ...		
	<p>die Zuverlässigkeit von Informationsquellen und die Glaubwürdigkeit von Daten und Informationen einschätzen. </p> <p><i>z. B.</i></p> <ul style="list-style-type: none"> - Inhalte auf Aktualität prüfen - Seriosität der Quellen einschätzen (branchenübliche Websites verwenden, Zertifizierung überprüfen etc.) - Inhalte mehrerer Quellen miteinander vergleichen 	
		<p>Daten und Informationen interpretieren und nach betrieblichen Vorgaben entscheiden, welche Daten und Informationen herangezogen werden.</p> <p><i>z. B.</i></p> <ul style="list-style-type: none"> - Daten und Informationen anhand von Kriterien wie - Relevanz für den Lehrbetrieb - Aussagekraft - Glaubwürdigkeit beurteilen und auswählen - die aus KI resultierenden Ergebnisse beurteilen und bearbeiten
		<p>Daten und Informationen strukturiert aufbereiten.</p>

Diese Ausbildungsziele beziehen sich auf folgende Berufsbildpositionen: 3.6.1, 3.6.2, 3.6.3

Ausbildungstipp

Geben Sie Ihren Lehrlingen den Auftrag, die Kriterien für die Beurteilung der **Seriosität von Online-Quellen** zu recherchieren und diese in einer Checkliste zusammenzufassen. Im Anschluss sollen die Lehrlinge die Website des Lehrbetriebs anhand der Checkliste überprüfen. Besprechen Sie das Ergebnis.

Best Practice

Digitale Grundkompetenzen

Digitales Lernangebot für alle Lehrberufe

Mit dem E-Learning-Tool „Digitale Grundkompetenzen“ können Lehr-linge ihre **digitalen Kompetenzen** individuell stärken. Das kostenlose Lernangebot beinhaltet insgesamt 17 verschiedene Online-Kurse, in welchen anhand von kompetenzorientierten Aufgabenstellungen, Videos, Hotspot-Grafiken und vielem mehr digitale Inhalte vermittelt werden. Basierend auf Entscheidungen der Userinnen und User werden unterschiedliche Lernpfade und Inhalte angezeigt und Kompetenzen gezielt gefördert.


Das E-Learning-Tool ...

- kann in Lehrbetrieben, Berufsschulen und überbetrieblichen Ausbildungseinrichtungen sowie im privaten Umfeld eingesetzt werden.
- besteht aus den fünf Modulen Datenverarbeitung, Kommunikation, Erstellung von Inhalten, Sicherheit und Problemlösung mit insgesamt 17 Online-Kursen.
- kann sowohl am PC als auch auf mobilen Geräten aufgerufen werden.
- ist für folgende Desktop Browser optimiert:
 - Google Chrome
 - Apple Safari (für Mac)
 - Mozilla Firefox
 - Microsoft Edge
- unterstützt folgende Browser bei mobilen Endgeräten (Android und iOS):
 - Google Chrome (Android)
 - Apple Safari (iOS)



Das E-Learning-Tool „Digitale Grundkompetenzen“ finden Sie in der Toolbox auf ausbilder.at:

Toolbox



Auf ausbilder.at finden Sie Anregungen rund um das Thema „digital lernen und ausbilden“. Die Toolbox enthält Links zu Online-Lernplattformen, Lernapps, Tools für Distance Learning, Tipps zur Erstellung von Videos uvm.

Wir freuen uns auf Ihren Linktipp aus der Ausbilderpraxis. Kontaktieren Sie uns dazu auf ausbilder@ibw.at

www.ausbilder.at

4. Gästeservice

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


Seite	1. Lehrjahr	2. Lehrjahr	3. Lehrjahr
93	Grundlagen		
95	Aufnehmen der Bestellung		
96		Kassieren	
98	Produktausgabe		
98	Umgang mit Beschwerden und Reklamationen		

Hinweis

Klicken Sie auf die Überschriften, um direkt in das gewünschte Kapitel zu gelangen.



Grundlagen

1. Lehrjahr	2. Lehrjahr	3. Lehrjahr
Ihr Lehrling kann ...		
im Gästekontakt professionell agieren. <i>Dazu zählt lt. Berufsbild z. B. das Berücksichtigen von Alter, Geschlecht, Herkunft und sexueller Orientierung.</i>		
bei Beratungs- und Verkaufsgesprächen die unternehmensspezifischen Vorgaben einhalten und dabei die Tagesziele sowie aktuelle Promotions berücksichtigen.		
die rechtlichen Bedingungen für das Zustandekommen und die Erfüllung von Kaufverträgen darstellen (z. B. Geschäftsfähigkeit).		

Diese Ausbildungsziele beziehen sich auf folgende Berufsbildpositionen: 4.1.1, 4.1.2, 4.1.3

Ausbildungstipps

- Üben Sie mit Ihrem Lehrling in **Rollenspielen** Gespräche zu betriebsspezifischen Themen (z. B. häufig gestellte Fragen, Reklamationen, Beschwerden). Lassen Sie Ihren Lehrling verschiedene Rollen einnehmen: Wie fühlt man sich als Gast, wenn die betriebliche Ansprechpartnerin bzw. der betriebliche Ansprechpartner unfreundlich reagiert? Geben Sie Feedback und machen Sie Verbesserungsvorschläge.
- **Informationen einholen:** Stellen Sie Ihrem Lehrling die Aufgabe, als Gast in einem anderen systemgastronomischen Betrieb Informationen zu den Produkten einzuholen. Besprechen Sie mit Ihrem Lehrling, wie er sich als Gast gefühlt hat. Wurde er freundlich beraten? Hat er die gewünschte Auskunft erhalten? Was hätte er sich als Gast gewünscht?
- Durch die Teilnahme an **Berufswettbewerben** (z. B. dem AK/Vida Berufswettbewerb) können Lehrlinge Ihre Kompetenzen zusätzlich erweitern.

AUS DER PRAXIS

„Eine Erfolgsgeschichte, auf die wir besonders stolz sind: Wir haben einen ehemaligen Lehrling, der als Flüchtling aus Bangladesch zu uns gekommen ist und drei Mal hintereinander den Lehrlingswettbewerb in Wien gewonnen hat. Heute ist er stellvertretender Filialleiter und bildet selbst Lehrlinge aus.“

Eva Eberhart, BR Vorsitzende, Nordsee Gesellschaft m.b.H.

„Unsere Lehrlinge erhalten im ersten Lehrjahr ein ganz spezielles Präsenztraining, in dem sie alles lernen, was sie im Umgang mit dem Gast benötigen. Dazu gehören zum Beispiel die richtige Ansprache, die Aufnahme der Speisewünsche sowie das Aussprechen von Empfehlungen. Es liegt uns am Herzen, dass die Lehrlinge den Gästen die Speisen erklären können. Dafür steht unsere Küchentüre immer offen. Bei Unklarheiten sind unsere Küchenchefs immer zur Stelle und erklären die Gerichte.“

Michael Schürausz, Regionalleiter, XXXLutz KG

Aufnehmen der Bestellung

1. Lehrjahr	2. Lehrjahr	3. Lehrjahr
Ihr Lehrling kann ...		
Gäste freundlich begrüßen und verabschieden.		1 
Gästabellungen entgegennehmen und zum Angebot des Lehrbetriebs informieren.		2 
auf Änderungs- und Sonderwünsche entsprechend der unternehmensspezifischen Vorgaben eingehen.		
Zusatzverkäufe zielgerichtet anbieten.		
digitale Bestellsysteme und Boniersysteme anwenden (z. B. Bestellungen im Bestellsystem ändern).		

Diese Ausbildungsziele beziehen sich auf folgende Berufsbildpositionen: 4.2.1, 4.2.2, 4.2.3, 4.2.4, 4.2.5

Ausbildungstipps

- 1 Gäste aktiv ansprechen:** 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 welchen Gast 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. Begleiten Sie Ihre Lehrlinge aktiv beim Erwerb der Verkaufskompetenz.
- 2** Damit Ihr Lehrling Gäste zum betrieblichen Produktangebot beraten kann, benötigt es ein umfassendes Know-how. Mit der Kombination verschiedener Ausbildungsmethoden können Sie Ihren Lehrling fit für das Gespräch mit dem Gast machen:

 - Nutzen Sie Unterlagen wie Checklisten und Handouts für die Ausbildung.
 - Lassen Sie die Lehrlinge voneinander lernen: z. B. ein Lehrling erklärt ein Thema/Produkt im Rahmen von regelmäßigen Lehrlingstreffen oder bei Morgenbesprechungen.
 - Setzen Sie andere Ausbildungsmethoden ein, zum Beispiel Lehrlingsprojekte oder E-Learning.
 - Motivieren Sie die Lehrlinge, dass sie selbst ein Quiz zum betrieblichen Produktangebot erstellen und sich gegenseitig überprüfen.

AUS DER PRAXIS

„Unsere Lehrlinge haben in unserem McCafé und McDrive viele Möglichkeiten Verkaufsgespräche zu führen, auf die sie durch unsere E-Learnings vorbereitet werden. Üben und Reflektieren sehen wir als wichtige Methoden, um das in den E-Learnings Gelernte zu festigen und in die Praxis zu transferieren. Die Aufgabe der Ausbilderinnen und Ausbilder ist es dabei, die Lehrlinge achtsam zu begleiten.“
Caroline Lindenhofer, Ausbilderin, Martin Spörker Restaurant GmbH und Spörker GmbH

Kassieren

1. Lehrjahr	2. Lehrjahr	3. Lehrjahr
Ihr Lehrling kann ...		
	das Kassensystem ordnungsgemäß bedienen und kassieren. 	
	<i>z. B.</i> – Registrierkasse bedienen – gesetzliche Vorschriften zur Kassenführung einhalten – essenzielle Informationen auf Belegen erfassen – Kreditkartenzahlungen berücksichtigen – Belege scannen und archivieren – neue Produkte ins Kassensystem einspielen	
	bei Bargeldzahlungen das korrekte Retourgeld ausgeben. 	
	die im Betrieb akzeptierten Zahlungsmittel auf ihre Echtheit und Gültigkeit überprüfen.	
	die mit dem Geldverkehr verbundenen Sicherheitsmaßnahmen einhalten.	
	besondere Situationen an der Kassa nach betrieblichen Vorgaben abwickeln. 	
	die Rechnung an den Gast übergeben.	
	Gutscheine erstellen bzw. aufladen und ausfertigen.	

Diese Ausbildungsziele beziehen sich auf folgende Berufsbildpositionen: 4.3.1, 4.3.2, 4.3.3, 4.3.4, 4.3.5, 4.3.6, 4.3.7

Ausbildungstipps

1 Entgegennahme von Zahlungen:

- Die selbstständige Entgegennahme von Zahlungen ohne Aufsicht ist für Lehrlinge ab dem vollendeten 18. Lebensjahr zulässig.

Bei Lehrlingen unter 18 Jahren

- ist die ununterbrochene Anwesenheit der Ausbilderin bzw. des Ausbilders bei der Entgegennahme von Zahlungen 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).

2 Nützen Sie die Gelegenheiten, die sich im Arbeitsalltag bieten, um **Kopfrechnen und Schätzen zu üben**: Lassen Sie Ihre Lehrlinge z. B. Überschlagsrechnungen für Retourgeld durchführen.

3 Ein Merkblatt zum **richtigen Verhalten bei Raubüberfällen** finden Sie auf der nächsten Seite.

AUS DER PRAXIS

„Unsere Lehrlinge arbeiten zu Beginn in den Stoßzeiten nicht an der Kassa, sondern in den ruhigen Zeiten. Uns ist wichtig, jeden jungen Menschen da abzuholen, wo er steht und individuell das Tempo auf den Einzelnen abzustimmen. Gerade in der Mittagszeit hat es unsere Klientel meist sehr eilig. Bedenken wir, dass unseren Kunden oftmals nur eine halbe Stunde Pause zur Verfügung steht, bevor sie wieder am Arbeitsplatz erscheinen müssen. Das kann Zeitdruck erzeugen, den der Gast vielleicht an unsere Mitarbeitenden weitergibt. Um unsere Lehrlinge vor eventuell auftretenden unangenehmen Situationen zu bewahren, haben sie in diesen Zeitfenstern andere Aufgaben, als die Kassa zu bedienen.“

Eva Eberhart, BR Vorsitzende, Nordsee Gesellschaft m.b.H.

Merkmale

Verhalten bei Raubüberfällen

POLIZEI 

KRIMINALPRÄVENTION

Präventionstipps: Raubüberfälle auf Geschäfte

Österreich ist eines der sichersten Länder der Welt. Dennoch sind im Bereich des Einzelhandels, Beschäftigte an Kassen und im Kassenbereich, ständig dem Risiko eines Raubüberfalles ausgesetzt. Die Täter haben es besonders auf Tankstellen, Trafiken und Wettbüros abgesehen. Ein Raubüberfall stellt für alle Beteiligten eine Ausnahmesituation dar. Deshalb sollten Angestellte im Einzelhandel darauf vorbereitet sein, wie sie sich im Falle des Falles verhalten, um kein zusätzliches Risiko für Leben und Gesundheit einzugehen. Um es erst gar nicht so weit kommen zu lassen, sollte das Geschäft für einen Raubüberfall so unattraktiv wie möglich sein. Dadurch, dass für den Täter wenig zu holen ist, und dadurch, dass die Gefahr erwischt zu werden, möglichst groß ist.

Empfehlungen der Kriminalprävention:

- Überprüfen Sie vor Betreten oder Verlassen der Filiale die Umgebung auf verdächtige Umstände, wie abgestellte, wartende Fahrzeuge oder verdächtige Passanten. Informieren Sie im Zweifelsfall die Polizei.
- Der Kassenbereich sollte so angelegt sein, dass von straßenseitig passierenden Fußgängern nicht im Detail zu erkennen ist, wie mit Geld in diesem Bereich umgegangen wird.
- Verwahren Sie keine allzu hohen Geldbeträge in der Kasse, sondern bringen diese regelmäßig an den hierfür bestimmten Aufbewahrungsort, oder lassen Sie diese abholen.
- Personaleingänge sollten so ausgestaltet sein, dass man sich vor dem Hinausgehen vergewissern kann, ob unbefugte Personen davor stehen.
- Alarmanlagen und Videoüberwachungssysteme stellen für den Täter ein erhöhtes Risiko dar. Die meisten potenziellen Täter lassen sich von derartigen Einrichtungen von Ihrem Tatvorhaben abbringen.

Wenn es doch zu einem Raubüberfall kommt, dann bewahren Sie bitte Ruhe. Gegenwehr und Hilfeschreie könnten dazu führen, dass der Täter entgegen seiner ursprünglichen Absicht Gewalt anwendet. Folgen Sie widerspruchslos den Anweisungen des Täters. Geben Sie das geforderte Geld langsam ruhig heraus. Der Schutz von Leben und Gesundheit hat Vorrang vor materiellen Werten!

Lösen Sie möglichst frühzeitig den Alarm aus. Allerdings nur dann, wenn dadurch keine zusätzliche Gefährdung zu erwarten ist wie zum Beispiel wenn die Alarmauslösung nicht unauffällig erfolgen kann und der Täter den optischen oder akustischen Alarm bemerken würde. Prägen Sie sich das Äußere des Täters möglichst genau ein. Eine gute Täterbeschreibung unterstützt die Fahndung der Polizei.

Weiterführende Informationen zu diesem Thema erhalten Sie auch auf der Internetseite der Wirtschaftskammer Österreich unter www.wko.at/sicherheitimhandel.

Die Spezialisten der Kriminalprävention stehen Ihnen unter der Telefonnummer **059133** österreichweit zur Verfügung!

Dieses Merkblatt wurde uns vom Bundeskriminalamt zur Verfügung gestellt.

Produktausgabe

1. Lehrjahr	2. Lehrjahr	3. Lehrjahr
Ihr Lehrling kann ...		
Produkte (Speisen und/oder Getränke) vollständig zusammenstellen.		
die Bestellung ausgeben bzw. an den Tisch bringen.		

Diese Ausbildungsziele beziehen sich auf folgende Berufsbildpositionen: 4.4.1, 4.4.2



„Vom ersten Tag an stehen die Lehrlinge im Restaurant und lernen in kleinen Schritten das richtige Service am Gast. Zu Beginn begleiten sie unsere Fachkräfte und übernehmen Schritt für Schritt kleinere Serviceaufgaben in Begleitung, bis sie schließlich selbstständig eine Station führen können.“
Michael Schürausz, Regionalleiter, XXXLutz KG

Umgang mit Beschwerden und Reklamationen

1. Lehrjahr	2. Lehrjahr	3. Lehrjahr
Ihr Lehrling kann ...		
die Bedeutung eines professionellen Umgangs mit Beschwerden und Reklamationen erklären.		1
auf Reklamationen entsprechend den Systemvorgaben und gästeorientiert reagieren.		2
		Beschwerden und Reklamationen entsprechend den rechtlichen und unternehmensspezifischen Vorgaben bearbeiten bzw. weiterleiten (z. B. bei komplexen Anliegen).

Diese Ausbildungsziele beziehen sich auf folgende Berufsbildpositionen: 4.5.1, 4.5.2, 4.5.3

Ausbildungstipps

- Überlegen Sie gemeinsam mit Ihren Lehrlingen die **Gründe für Beschwerden** und die sich daraus ergebenden Chancen. Rollenspiele eignen sich sehr gut dafür, verschiedene Verhaltensmöglichkeiten zu üben.

Besprechen Sie darüber hinaus mit Ihren Lehrlingen:

- Wie lassen sich Beschwerden und Reklamationen in den Qualitätssicherungsprozess integrieren?
- Wie trägt erfolgreiches Beschwerdemanagement zur Kundenbindung bei?
- Welche Bedeutung hat die Dokumentation von Beschwerden?
- Was bedeutet lösungsorientiertes Handeln?

Achten Sie darauf, dass Ihr Lehrling die Reklamation als Chance sieht, dass der Gast den Betrieb zufriedengestellt verlässt.



Ausbildungstipps

- 2 Erzählen Sie Ihrem Lehrling aus der Praxis zum Thema **Kundenfeedback**. Welche Erfahrungen haben Sie mit Kunden gemacht? Wie haben Sie schwierige Situationen mit Kunden gelöst?

Lehrlinge fühlen sich aufgrund ihrer Unerfahrenheit in vielen Situationen überfordert. Es hilft ihnen, wenn Sie **Verständnis zeigen** und ihnen aufzeigen, dass diese Erfahrungen zum Lernprozess dazugehören.

Bei **schwierigen Kontakten mit Kunden** ist für Lehrlinge eine Nachbesprechung wichtig. Erklären Sie, warum der Kunde sich so verhält. Unfreundliches Verhalten oder Beschwerden von Kunden nicht persönlich zu nehmen, ist für Jugendliche oft nicht leicht.

Lassen Sie die Lehrlinge von Ihren Erfahrungen profitieren. Erzählen Sie Ihren Lehrlingen von **Ihrer bisher schlimmsten Beschwerde**, wie Sie damit umgegangen sind und was Sie daraus gelernt haben.



AUS DER PRAXIS

„Den Umgang mit schwierigen Kundensituationen erlernen die Lehrlinge in internen Trainings, in denen wir sehr viele Rollenspiele machen. So werden Lehrlinge zum Beispiel bei Beschwerdegesprächen, die tatsächlich im Alltag stattfinden, mitgenommen. Bevor das Gespräch tatsächlich stattfindet, wird, sofern es die Zeit erlaubt, mit dem Lehrling die Situation besprochen und sein Vorschlag zum Vorgehen eingeholt. Während des Gesprächs übernimmt er die Beobachterrolle, im Anschluss wird das gesamte Gespräch reflektiert.“

Eva Eberhart, BR Vorsitzende, Nordsee Gesellschaft m.b.H.

„Wir setzen auf verschiedene Vermittlungsmethoden bei der Vermittlung des richtigen Umgangs bei Reklamationen. Einerseits heben wir in einem internen Training für Lehrlinge die Bedeutung der zufriedenen Gäste hervor und vermitteln den Jugendlichen unsere Vorgehensweise bei Reklamationen. Andererseits üben wir in Rollenspielen, in denen unsere Trainerinnen und Trainer einen Gast spielen, die Gesprächsführungsstrategien. Als dritte Säule sehen wir die Praxiserfahrung. Reklamationen fallen in die Verantwortung der Restaurantleitung. Jede Restaurantleiterin bzw. jeder Restaurantleiter nimmt die Lehrlinge zu Reklamationgesprächen mit. So können die Lehrlinge den Gesprächen folgen, die Reaktionen der Gäste beobachten und im Anschluss mit der Restaurantleitung die Wahrnehmungen reflektieren.“

Michael Schürausz, Regionalleiter, XXXLutz KG

5. Produktzubereitung

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

Seite	1. Lehrjahr	2. Lehrjahr	3. Lehrjahr
101	Vorbereitung		
102	Zubereitung		

Hinweis

Klicken Sie auf die Überschriften, um direkt in das gewünschte Kapitel zu gelangen.



Vorbereitung		
1. Lehrjahr	2. Lehrjahr	3. Lehrjahr
Ihr Lehrling kann ...		
Lebensmittel bzw. Getränke und andere Waren aus verschiedenen Lagerorten fassen.		
Lebensmittel bzw. Getränke und andere Waren auf ihre Beschaffenheit prüfen.		
<i>Dazu zählen lt. Berufsbild: z. B.</i> - Ablaufdatum kontrollieren - Qualität kontrollieren		
für Sauberkeit und Ordnung am Arbeitsplatz sorgen und dabei unternehmensspezifische Vorgaben beachten.		
Zutaten und Arbeitsutensilien rezeptbezogen und nach unternehmensspezifischen Vorgaben vorbereiten.		
<i>Dazu zählen lt. Berufsbild: z. B.</i> - Auftauen - Anwärmen - Auffüllen - Vorbacken		

Diese Ausbildungsziele beziehen sich auf folgende Berufsbildpositionen: 5.1.1, 5.1.2, 5.1.3, 5.1.4



„Nehmen wir neue Produkte ins Sortiment auf, machen wir vorab gemeinsam eine Kostprobe, damit jeder weiß, wie die Speise zubereitet wird und wie sie schmeckt. So vorbereitet können die Produkte besser verkauft werden, da die Lehrlinge aus ihrer eigenen Erfahrung sprechen können.“

Eva Eberhart, BR Vorsitzende, Nordsee Gesellschaft m.b.H.

Zubereitung		
1. Lehrjahr	2. Lehrjahr	3. Lehrjahr
Ihr Lehrling kann ...		
mit Lebensmitteln bzw. Getränken und anderen Waren fachgerecht umgehen.		
Produkte (Speisen und/oder Getränke) unter Anwendung vorgegebener Arbeitstechniken und Rezepturen auf- und zubereiten.		
z. B. – Arbeitsschritte und -techniken aus den Rezepturen herauslesen und umsetzen – produktspezifische Besonderheiten bei der Auf- und Zubereitung berücksichtigen – Vorschriften zur Lebensmittelhygiene anwenden – Qualitätsvorgaben berücksichtigen		
Geräte, Maschinen und Werkzeuge zur Herstellung von Speisen und/oder Getränken fachgerecht verwenden.		
vorgefertigte Produkte unter Beachtung von Verarbeitungsstufen, Rezepturen und Wirtschaftlichkeit verarbeiten.		
z. B. – Arbeitsabläufe effizient planen – vorgegebene Produktionsprozesse für das jeweils vorgefertigte Produkt anwenden (Aufbereitungszeiten berücksichtigen, Warmhaltezeiten beachten etc.) – Vorschriften zur Lebensmittelhygiene anwenden		
einzelne Speisen bzw. Getränke in vorgegebenen Portionsgrößen für den Verkauf anrichten und bereitstellen.		
	Prüfverfahren zur Einhaltung der Systemstandards anwenden und bei Abweichungen adäquate Maßnahmen treffen (z. B. Erträge von Rohwaren einhalten).	

Diese Ausbildungsziele beziehen sich auf folgende Berufsbildpositionen: 5.2.1, 5.2.2, 5.2.3, 5.2.4, 5.2.5, 5.2.6



AUS DER PRAXIS

„Die Rezepturen beschäftigen unsere Lehrlinge im ersten halben Jahr. Da sie alle Produkte umsonst bei uns essen dürfen, wissen sie sehr genau, wie jede einzelne Speise schmecken soll. Das erleichtert sowohl die Zubereitung als auch die Bestellung und gegebenenfalls auch den Umgang mit Reklamationen, weil sie ihre Produkte wirklich gut kennen. Jedem Lehrling steht ein laminiertes Rezeptbuch zur Verfügung, in dem die Zubereitungen dargestellt sind und in dem jederzeit nachgelesen werden kann.“

Eva Eberhart, BR Vorsitzende, Nordsee Gesellschaft m.b.H.

LINK



Motivation fördern (Richtiger Umgang mit dem Lehrling):

<https://www.qualitaet-lehre.at/ausbilden-im-betrieb/ausbildung-gestalten/motivation-foerdern/>

Best Practice

Challenges



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

In der Systemgastronomie ist es wichtig, Produkte nach **vorgegebenen Standards** rasch unter Bedachtnahme der entsprechenden Gewichtsvorgaben zuzubereiten. Um zum Beispiel das Gefühl der Lehrlinge für Maßeinheiten zu schärfen, setzen die Crews von Burger King auf **Challenges**. „Diese würzen den Arbeitsalltag und können sehr abwechslungsreich eingesetzt werden“, sagt Martina Schleritzko, Trainerin der The Eatery Group GmbH.

BEISPIELE FÜR CHALLENGES:

- Wieviel sind 21 Gramm Mayonnaise?
- Wer kann in kürzester Zeit den schönsten Burger zuzubereiten, dessen Gewicht dem Sollgewicht laut Standard am nächsten kommt.

Bei der Erstellung der Challenges ist der Fantasie keine Grenze gesetzt und das gesamte Restaurantteam kann mit eingebunden werden.



© TQSR Group GmbH

6. Warenwirtschaft

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

Seite	1. Lehrjahr	2. Lehrjahr	3. Lehrjahr
105		Beschaffungsprozess	
105		Bedarfsermittlung	
106		Warenbestellung	
108		Warenannahme	
109		Umgang mit mangelhaften Lieferungen und Leistungen	
110		Lagerung	

Hinweis

Klicken Sie auf die Überschriften, um direkt in das gewünschte Kapitel zu gelangen.





Beschaffungsprozess		
1. Lehrjahr	2. Lehrjahr	3. Lehrjahr
Ihr Lehrling kann ...		
	den Ablauf des betrieblichen Beschaffungsprozesses beschreiben. <i>Dazu zählen lt. Berufsbild: z. B.</i> – Bezugsquellen – Freigabeprozesse – Kontrollmechanismen	
	die Grundsätze der unternehmensspezifischen Beschaffung darstellen. <i>Dazu zählen lt. Berufsbild: z. B.</i> – Zuständigkeiten – Bestellsysteme – Kriterien für Lieferantenauswahl – spezifische Qualitätsmerkmale von Waren	

Diese Ausbildungsziele beziehen sich auf folgende Berufsbildpositionen: 6.1.1, 6.1.2



„Gute Erfahrungen haben wird damit gemacht, unsere Lehrlinge Themen ausarbeiten und die Ergebnisse präsentieren zu lassen. Das fordert sowohl die Lehrlinge als auch uns als Ausbilderinnen und Ausbilder, da wir uns immer wieder neue Themen überlegen und unser Wissen auf dem Laufenden halten müssen.“

Martina Schleritzko, Trainerin, The Eatery Group GmbH

Bedarfsermittlung		
1. Lehrjahr	2. Lehrjahr	3. Lehrjahr
Ihr Lehrling kann ...		
	den Warenbestand ermitteln.  <i>Dazu zählt lt. Berufsbild: z. B. der Warenbestand von Getränken, Lebensmitteln und anderen Waren</i>	
	Bestellmengen aufgrund der unternehmensspezifischen Vorgaben vorschlagen bzw. ermitteln.  <i>Dazu zählen lt. Berufsbild: z. B.</i> – Mindestbestand – Mindestbestellmenge	

Diese Ausbildungsziele beziehen sich auf folgende Berufsbildpositionen: 6.2.1, 6.2.2



- Übertragen Sie Lehrlingen Aufgaben zur Recherche im Warenwirtschaftssystem. Lassen Sie zum Beispiel den **Warenbestand überprüfen**. Auch der korrekte Abgleich von Soll- und Istbestand ist eine gute Übung, um den Umgang mit den Funktionen des Warenwirtschaftsprogramms zu lernen.
- Geben Sie Ihren Lehrlingen die Aufgabe den **Mindestbestand bzw. die Mindestbestellmenge** für eine Ware zu recherchieren bzw. zu berechnen.

Warenbestellung		
1. Lehrjahr	2. Lehrjahr	3. Lehrjahr
Ihr Lehrling kann ...		
	Bestellungen unter Berücksichtigung der rechtlichen und unternehmensspezifischen Vorgaben durchführen.	1
	mögliche Auswirkungen von fehlerhaften Bestellungen und Beauftragungen unter rechtlichen und betriebswirtschaftlichen Aspekten beurteilen.	2
	Liefer- und Leistungstermine überwachen. z. B. - Liefertermine im Warenwirtschaftssystem kontrollieren - rechtliche und praxistaugliche Möglichkeiten bei Lieferverzug kennen - Lieferanten bei Lieferverzug kontaktieren - in Abstimmung mit dem/der Vorgesetzten die weitere Vorgangsweise besprechen	

Diese Ausbildungsziele beziehen sich auf folgende Berufsbildpositionen: 6.3.1, 6.3.2, 6.3.3

Ausbildungstipps

- 1 Erklären Sie Ihren Lehrlingen, dass die **Bestellmenge** und der **Bestellzeitpunkt** von verschiedenen Faktoren (z. B. Aktionen, Rabatten, Platz im Lager, saisonale Einflüsse) beeinflusst werden.
- 2 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).

AUS DER PRAXIS

„Nachdem der Lehrling uns eine Zeit lang bei der Bestellung über die Schulter geschaut hat, darf er zuerst unter Anleitung die Bestellung machen und in weiterer Folge dann selbstständig. Wir vertreten die Ansicht ‚aus Fehlern und gemeinsam erarbeiteten Lösungsstrategien lernt man‘. Mein Lehrling hat einmal viel zu wenig Semmeln bestellt. Gemeinsam haben wir überlegt, was wir nun tun können. Wir haben eine Kollegin in einer anderen Filiale angerufen und uns Semmeln ausgeborgt. Abgeholt hat sie mein Lehrling selbst. Seitdem hat er nie mehr etwas bei der Bestellung vergessen. Wichtig dabei ist die positive Kommunikation.“

Eva Eberhart, BR Vorsitzende, Nordsee Gesellschaft m.b.H.

Best Practice

Kompetent im Office

Digitales Lernangebot für kaufmännische Lehrlinge

Mit **Kompetent im Office** können Lehrlinge ihre **kaufmännischen** und **betriebswirtschaftlichen Kompetenzen** spielerisch testen und weiter stärken. Das kostenlose Lernangebot beinhaltet zwei Module mit unterschiedlichen virtuellen Trainingsszenarien. Das Modul **Auftragsabwicklung** enthält **Aufgaben zum Kaufvertrag** (Angebot, Auftragsbestätigung, Lieferschein, Rechnung und Bezahlung). Im zweiten Modul können verschiedene Aufgaben zum **Rechnungswesen** (Angebote vergleichen, Belege verbuchen) bearbeitet werden.

Nach dem Durchlauf jedes Trainingsszenarios erhält die Spielerin bzw. der Spieler Feedback im Rahmen eines virtuellen Mitarbeitergesprächs.

Kompetent im Office ...

- bietet auch eine gute Vorbereitung auf die kaufmännischen Inhalte der Lehrabschlussprüfung.
- kann in Lehrbetrieben, Berufsschulen und überbetrieblichen Ausbildungseinrichtungen sowie im privaten Umfeld eingesetzt werden.
- kann sowohl am PC als auch auf mobilen Geräten aufgerufen werden.
- ist für folgende Desktop Browser optimiert:
 - Google Chrome
 - Apple Safari (für Mac)
 - Mozilla FireFox
 - Microsoft Edge
- unterstützt folgende Browser bei mobilen Endgeräten (Android und iOS):
 - Google Chrome (Android)
 - Apple Safari (iOS)




LINK



Kompetent im Office

<https://aws.ibw.at/offers/301>

Warenannahme		
1. Lehrjahr	2. Lehrjahr	3. Lehrjahr
Ihr Lehrling kann ...		
	den Lieferschein mit dem Bestellschein vergleichen.	
	Waren unter Beachtung der rechtlichen und unternehmensspezifischen Vorgaben an- und übernehmen sowie allfällige Mängel feststellen und dokumentieren. 	
	<i>Dazu zählen lt. Berufsbild folgende Vorgaben: z. B.</i> – Qualität – Mindesthaltbarkeitsdatum – Frische der Waren	
	eingegangene Waren im Wareneingangsbuch bzw. Warenwirtschaftssystem erfassen.	
	Kontroll- und Checklisten einsetzen.	

Diese Ausbildungsziele beziehen sich auf folgende Berufsbildpositionen: 6.4.1, 6.4.2, 6.4.3, 6.4.4

Ausbildungstipp

Achten Sie darauf, dass Ihr Lehrling bei der **Überprüfung des Wareneingangs** u. a.


- die Anlieferung mit der Bestellung vergleicht,
- Preis und Qualität der angelieferten Waren vergleicht,
- weitere betriebliche Kriterien für Qualitätschecks beachtet,
- Verpackungen auf Beschädigungen kontrolliert,
- Waren auf sichtbare Schäden prüft und
- die Schwere des Mangels richtig einschätzt.

AUS DER PRAXIS

„Uns ist es wichtig, unsere Lehrlinge beim eigenständigen Handeln zu unterstützen. Sobald die Lehrlinge so weit sind, Ware selbstständig zu übernehmen, schlagen sie das weitere Vorgehen mit nicht den Burger King Qualitätskriterien entsprechender Ware vor.“

Martina Schleritzko, Trainerin, The Eatery Group GmbH

Umgang mit mangelhaften Lieferungen und Leistungen

1. Lehrjahr	2. Lehrjahr	3. Lehrjahr
Ihr Lehrling kann ...		
	Maßnahmen bei mangelhaften Lieferungen und Leistungen im Einklang mit den rechtlichen und unternehmensspezifischen Vorgaben ergreifen (z. B. Reklamationen durchführen).	
	Liefer- bzw. Leistungsverzug feststellen und Maßnahmen im Einklang mit den rechtlichen und unternehmensspezifischen Vorgaben ergreifen.	


Diese Ausbildungsziele beziehen sich auf folgende Berufsbildpositionen: 6.5.1, 6.5.2

Ausbildungstipp

- Besprechen Sie mit Ihrem Lehrling, wie bei **mangelhafter Lieferung** vorzugehen ist, z. B.
- Mängel dokumentieren (Mängel am Lieferschein vermerken, Fotos anfertigen etc.)
 - Lieferanten bei Nichtlieferung mahnen
 - Ersatz bei beschädigten Waren anfordern



© Shutterstock.com/PARINYA UENGRASERUPORN

Lagerung		
1. Lehrjahr	2. Lehrjahr	3. Lehrjahr
Ihr Lehrling kann ...		
Prinzipien der betrieblichen Lagerwirtschaft im eigenen Tätigkeitsbereich berücksichtigen (z. B. First-in-/First-out-Verfahren). z. B. – Ware entsprechend den Vorgaben einschichten (FIFO-Verfahren etc.) – Warenpflege durchführen (beschädigte Waren aussortieren, Verpackungen erneuern, nicht mehr verwendete Waren aussortieren etc.)		
Einlagerungen unter Beachtung der rechtlichen und betrieblichen Vorgaben vornehmen.		
Lagerbestände kontrollieren (z. B. Verfallsdaten beachten bzw. kontrollieren).		
Entnahmen durchführen (z. B. verdorbene Ware aussortieren und entsorgen, Auffüllen).		
	die Notwendigkeit der Inventur erklären und Arbeiten im Rahmen der Inventur durchführen.	
		Inventurergebnisse auswerten und Auffälligkeiten erkennen.

Diese Ausbildungsziele beziehen sich auf folgende Berufsbildpositionen: 6.6.1, 6.6.2, 6.6.3, 6.6.4, 6.6.5, 6.6.6

Ausbildungstipps

- Lehrlinge sollten wissen, warum sie etwas tun. Stellen Sie Fragen bei der **Warenlagerung** (z. B. wie einzelne Produkte gelagert werden sollen), um zu sehen, ob Ihre Lehrlinge Sinn und Zweck der Vorschriften wirklich verstanden haben.
- Geben Sie Ihren Lehrlingen **Produkt- und Sicherheitsdatenblätter** zum Durchlesen, bevor diese zum ersten Mal eine neue Ware einlagern. Lassen Sie sich von Ihren Lehrlingen berichten, welche Informationen sie in den Unterlagen gefunden haben.

AUS DER PRAXIS

„An das Thema Inventur führen wir unsere Lehrlinge langsam heran. Zu Beginn erklären wir die Gründe für die Inventur und beziehen sie Schritt für Schritt in das große Thema mit ein. Sie unterstützen uns bei der Inventur und übernehmen immer mehr Aufgaben, bis sie schlussendlich die Vorbereitung der Inventur alleine durchführen können. Wir sind zwar anwesend, aber nur als emotionale Stütze. Dadurch lernen sie sich auf sich selbst zu verlassen und sind unglaublich stolz, wenn sie alles alleine geschafft haben. In dieser Phase gibt es keine Fehler, die nicht korrigiert werden können, somit dürfen Fehler passieren und sind sogar sehr hilfreich im Lernprozess.“
Eva Eberhart, BR Vorsitzende, Nordsee Gesellschaft m.b.H.

7. Sicherstellung system- gastronomischer Prozesse

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

Seite	1. Lehrjahr	2. Lehrjahr	3. Lehrjahr
112	Gestaltung betrieblicher Prozesse (Planung und Organisation)		
113	Marketing		
117	Kommunikation		Kommunikation
118		Kostenrechnung und Erfolgsermittlung	
119	Kennzahlen und Reports		
120			Abrechnung

Hinweis

Klicken Sie auf die Überschriften, um direkt in das gewünschte Kapitel zu gelangen.



Gestaltung betrieblicher Prozesse (Planung und Organisation)




1. Lehrjahr	2. Lehrjahr	3. Lehrjahr
Ihr Lehrling kann ...		
	Aufgaben der Planung und Organisation von Arbeitsabläufen übernehmen (z. B. Checklisten umsetzen und ggf. anpassen).	
		bei der Umsatz- und Gästeplanung mitwirken (z. B. Umsatz- und Gästeplanung analysieren und entsprechende Maßnahmen in Zusammenarbeit mit der Filialleitung setzen).
		Trends erkennen und auf tagesaktuelle Situationen reagieren.
die betriebliche Ausstattung kompetent verwenden. <i>Dazu zählen lt. Berufsbild: z. B.</i> – Küchen- und Zubereitungsgeräte – Kassa		
bei auftretenden Störungen der betrieblichen Ausstattung Maßnahmen entsprechend den betrieblichen Regelungen setzen. <i>Dazu zählen lt. Berufsbild: z. B.</i> – Melden von schadhaften/nicht funktionierenden Geräten – Trouble-Shooting		

Diese Ausbildungsziele beziehen sich auf folgende Berufsbildpositionen: 7.1.1, 7.1.2, 7.1.3, 7.1.4, 7.1.5


Ausbildungstipp

Recherche: Wie kann die Arbeit besser gemacht und somit die Effizienz gesteigert werden?

Geben Sie Ihrem Lehrling die Aufgabe, seine täglichen Aufgaben durchzudenken:
Was klappt gut? Was weniger gut? Wie kann man Abläufe verbessern und dadurch die Effizienz steigern?

Marketing		
1. Lehrjahr	2. Lehrjahr	3. Lehrjahr
Ihr Lehrling kann ...		
einen grundlegenden Überblick über das unternehmensspezifische Marketing geben.		1 
sich über aktuelle betriebliche Promotions am Laufenden halten (z. B. Aktionspläne, Promotionskalender).		2 
Themen, Promotions bzw. Aktionen gemäß unternehmensspezifischen Vorgaben umsetzen.		
<i>Dazu zählt lt. Berufsbild z. B. der Einsatz von Werbemitteln und von Instrumenten zur visuellen Verkaufsförderung.</i>		
	Kontrolllisten bzw. Checklisten erstellen und verwenden.	
Produktpräsentationen durchführen.		
<i>Dazu zählen lt. Berufsbild: z. B.</i>		
<i>– Theken bauen</i>		
<i>– Verkostungen durchführen</i>		
den Point-of-Sale fachgerecht und nach unternehmensspezifischen Vorgaben einrichten.		
<i>Dazu zählen lt. Berufsbild: z. B.</i>		
<i>– neue Artikel in das Bestellsystem einspielen</i>		
<i>– Artikel für den Verkauf vorbereiten</i>		
bei der Sicherstellung des Systemschutzes mitwirken.		
<i>Dazu zählt lt. Berufsbild z. B. das Einhalten von Corporate Identity/Corporate Design.</i>		
<i>Weitere Beispiele:</i>		
<i>– sich über betriebliche Neuigkeiten zeitgerecht informieren</i>		
<i>– an Besprechungen teilnehmen</i>		
<i>– bei Schichtübergabe Informationen von MitarbeiterInnen entgegennehmen und weitergeben</i>		
	am Außenauftritt des Lehrbetriebs mitarbeiten.	
	<i>Dazu zählt lt. Berufsbild: z. B. an Veranstaltungen mitwirken</i>	
	<i>Weitere Beispiele:</i>	
	<i>– die betriebliche Corporate Identity durch gepflegte Erscheinung und das Tragen von Dienstkleidung unterstützen</i>	
	<i>– Beiträge für die sozialen Netzwerke verfassen</i>	
einen Überblick über die Strategien und Maßnahmen zur Herstellung und Aufrechterhaltung der Gästebindung geben.		3 
<i>z. B.</i>		
<i>– die Bedeutung von Aktionen für die Gästebindung erklären (Rabattaktionen etc.)</i>		
<i>– die Wichtigkeit der Berücksichtigung von Gästefeedback erläutern</i>		
<i>– im Betrieb eingesetzte CRM-Programme darstellen</i>		

Marketing

1. Lehrjahr	2. Lehrjahr	3. Lehrjahr
Ihr Lehrling kann ...		
an der Gästebindung mitwirken. <i>Dazu zählt lt. Berufsbild z. B. das Anwenden von Kundenbindungsprogrammen.</i> <i>Weitere Beispiele:</i> <ul style="list-style-type: none"> - Gästedaten aufnehmen (Gästedaten für Kundenkarten erfassen, Adressdaten verwalten etc.) - bei der Organisation von Rabattaktionen, Ausgabe von Gutscheinen an Gäste etc. mitwirken - an der Gestaltung von betrieblichen Kommunikationsmitteln mitwirken (Newsletter etc.) 		
Verkaufshilfen gemäß Vorgaben gästegerecht und zielorientiert einsetzen. <i>Dazu zählen lt. Berufsbild: z. B.</i> <ul style="list-style-type: none"> - Tischaufsteller - Speisekarten - Coupons 		

Diese Ausbildungsziele beziehen sich auf folgende Berufsbildpositionen: 7.2.1, 7.2.2, 7.2.3, 7.2.4, 7.2.5, 7.2.6, 7.2.7, 7.2.8, 7.2.9, 7.2.10, 7.2.11



AUS DER PRAXIS

„Vom Marketing bekommen wir eine Benachrichtigung über neue Aktionsrunden inklusive der Information über die Zusammensetzung der Preise und der entsprechenden Werbematerialien mit der Platzierung. Auch in diesen Prozess sind die Lehrlinge aktiv eingebunden, indem sie dafür verantwortlich sind, dass die POS-Materialien an der richtigen Stelle laut Vorgabe platziert sind und jeder in der Filiale über die neue Aktionsrunde Bescheid weiß.“

Eva Eberhart, BR Vorsitzende, Nordsee Gesellschaft m.b.H.

„Bei uns ist jedes Restaurant als eigenständiges Unternehmen zu sehen, alle Mitarbeitenden arbeiten aktiv an unseren Auftritten auf diversen Social-Media-Plattformen mit. An vielen unserer Standorte werden auch unsere Lehrlinge aktiv in diese Prozesse miteingebunden, indem sie Videos und Beiträge gestalten und online stellen. Das Ziel ist, dass all unsere Auszubildenden österreichweit involviert werden.“

Nima Sabouni, Director of HR & Payroll, Alpin Gastronomie GmbH

„Unsere Lehrlinge begleiten uns auf viele außenwirksame Veranstaltungen. Dort erzählen sie von ihrer Ausbildung, erklären das Berufsbild und stehen für Fragen zur Verfügung. Wir sind der Meinung, dass niemand die Ausbildung besser beschreiben kann als jemand, der sie gerade absolviert. Im Rahmen dieser Veranstaltungen lernen die Lehrlinge ihre Meinung zu artikulieren, sich zu präsentieren und das Unternehmen nach außen zu vertreten.“

Martina Schleritzko, Trainerin, The Eatery Group GmbH

Ausbildungstipps



- 1 **Recherche:** Lassen Sie Ihren Lehrling Marketingaktivitäten Ihres Betriebs und eines Mitbewerbers recherchieren. Welche Werbemaßnahmen findet Ihr Lehrling ansprechend bzw. überzeugend und warum?

Besprechen Sie mit Ihrem Lehrling u. a. Folgendes:

- Was sind die Zielgruppen des Unternehmens?
- Welche Marketinginstrumente verwendet das Unternehmen (Verkaufsförderung, Preisstrategien etc.)?
- Welche Werbemittel setzt das Unternehmen ein?

- 2 **Besprechen** Sie dazu mit Ihrem Lehrling z. B. Folgendes:

- Welche Aktionen gibt es derzeit?
- Wie lange gelten die Aktionen?

- 3 Besprechen Sie mit Ihrem Lehrling u. a. dass Kundenbindungsprogramme **zielgerichtete Werbemaßnahmen ohne große Streuverluste** ermöglichen (Newsletter, soziale Medien etc.)

- 4 Lassen Sie Ihre Lehrlinge über Ihr Kundenbindungsprogramm recherchieren. Besprechen Sie mit Ihrem Lehrling u.a. Stammgästevorteile, Preisnachlässe, Gutscheine etc.



© shutterstock.com / Ikonoklast Fotografie

Best Practice

Qualitätsmanagement

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



In der Systemgastronomie ist das **einheitliche kulinarische Erlebnis** für den Gast von besonderer Bedeutung. Alle Mitarbeiterinnen und Mitarbeiter, die im Bereich der Systemgastronomie bei der XXXLutz KG tätig sind, müssen das kulinarische Angebot der Restaurants kennen. So ist sichergestellt, dass die Produkte immer gleich schmecken und die Gäste bestmöglich beraten werden. Dafür setzt die XXXLutz KG auf mehrere Maßnahmen:

- **Richtlinien für Rezepte** werden **schriftlich und bildlich** vorgegeben.
- **Saisonkarten** werden gemeinsam mit einem **Kochbuch** an alle **Restaurants** verschickt. So wird sichergestellt, dass jeder Mitarbeitende diese Gerichte kennt und beschreiben kann.
- Öfters im Jahr kommen der **Einkauf** und das **Qualitätsmanagement** mit der **Geschäftsführung** zusammen und **kochen gemeinsam** die neuen Gerichte, um Qualität und Geschmack zu testen.
- Da nicht immer jeder dabei sein kann und auch, um das erworbene Wissen für einen späteren Zeitpunkt verfügbar zu machen, wird die **Zubereitung der einzelnen Speisen gefilmt** und **in den Kommunikationsgruppen der jeweiligen Restaurants geteilt**.



© XXXLutz KG

Kommunikation		
1. Lehrjahr	2. Lehrjahr	3. Lehrjahr
Ihr Lehrling kann ...		
sich über unternehmensspezifische Neuigkeiten zeitgerecht informieren.		
		Besprechungen organisieren.
		Informationen von MitarbeiterInnen entgegennehmen und weitergeben (z. B. Situationsbericht bei Schichtübergabe).

Diese Ausbildungsziele beziehen sich auf folgende Berufsbildpositionen: 7.3.1, 7.3.2, 7.3.3



„Vor einem Aktionsrundenwechsel haben die Lehrlinge die Aufgabe mit allen Mitarbeitenden über die neuen Produkte zu sprechen, sie darauf aufmerksam zu machen, wann der Aktionsrundenwechsel stattfindet und darauf zu achten, dass alle Bescheid wissen.“

Eva Eberhart, BR Vorsitzende, Nordsee Gesellschaft m.b.H.

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 z. B. die Gestaltung eines Social-Media-Beitrags.





LINK



Motivation fördern (Richtiger Umgang mit dem Lehrling):

<https://www.qualitaet-lehre.at/ausbilden-im-betrieb/ausbildung-gestalten/motivation-foerdern/>

Kostenrechnung und Erfolgsermittlung

1. Lehrjahr	2. Lehrjahr	3. Lehrjahr
Ihr Lehrling kann ...		
	Aufgaben der betrieblichen Buchführung und der Kostenrechnung voneinander unterscheiden.	1 
	die Zusammensetzung der betrieblichen Kosten und deren Auswirkungen auf den wirtschaftlichen Erfolg des Ausbildungsbetriebs beschreiben und im Rahmen der betrieblichen Vorgaben an Maßnahmen mitwirken, die sich positiv auf den wirtschaftlichen Erfolg auswirken.	2 
	<i>Dazu zählen lt. Berufsbild: z. B.</i> – Reinigungsmittel, Energie, Verpackung effizient einsetzen – mit Arbeitsbekleidung korrekt umgehen	
	Kosten abschätzen und entsprechend den Budgetvorgaben kostenbewusst agieren.	3 
	erklären, wie sich die Preiswürdigkeit im gesamtheitlichen Umfeld zusammensetzt und gegebenenfalls Preiskalkulationen durchführen.	
	<i>Dazu zählen lt. Berufsbild: z. B.</i> – Wareneinsatz – Präsentation – Betriebskosten – Kaufkraft – Personalkosten – Qualität – Ambiente – Service <i>Weitere Beispiele:</i> – verschiedene Kalkulationsschemen nachvollziehen (Bezugs- und Absatzkalkulation etc.) – Verkaufspreise ermitteln – Umsatzsteuersätze anwenden	
		das betriebliche Verfahren zur Erfolgsermittlung in seinen Grundzügen darstellen (Gewinn-/Verlustrechnung auf monatlicher Basis).
		4 

Diese Ausbildungsziele beziehen sich auf folgende Berufsbildpositionen: 7.4.1, 7.4.2, 7.4.3, 7.4.4, 7.4.5

Ausbildungstipps

- 1 Erklären Sie den Lehrlingen den **Unterschied** zwischen **betrieblicher Buchführung** (z. B. zahlenmäßige Erfassung der betrieblichen Vorgänge, Belege kontieren, Anlagenverzeichnis führen, Dokumentation des Erfolgs des Unternehmens) und **Kostenrechnung** (z. B. Basis für die Preiskalkulation).
- 2 Besprechen Sie mit Ihrem Lehrling im Bereich der **Kostenrechnung** z. B. Folgendes:
 - Welche Kosten fallen im Betrieb an?
 - Welchen Kostenstellen werden diese zugeordnet?
 - Wie hängen die anfallenden Kosten mit der Preisbildung zusammen?
- 3 Besprechen Sie mit Ihrem Lehrling dazu z. B. Folgendes: Wie können Bestellungen optimiert werden (Inanspruchnahme von Rabatten, Minimierung von Lieferkosten etc.)?
- 4 Geben Sie Ihrem Lehrling einen Überblick über die betriebliche Erfolgsermittlung: z. B.
 - Welches Verfahren zur Erfolgsermittlung verwendet der Betrieb?
 - Warum wird dieses Verfahren angewandt?
 - Wie funktioniert dieses Verfahren in Grundzügen?

Kennzahlen und Reports		
1. Lehrjahr	2. Lehrjahr	3. Lehrjahr
Ihr Lehrling kann ...		
	die Bedeutung von Kennzahlen für den Lehrbetrieb erklären. z. B. – Informationen aus Kennzahlen gewinnen – Unternehmensprozesse beurteilen – Kennzahlen zur Kostenkontrolle verwenden	
	einen Überblick über die wichtigsten vom Lehrbetrieb ermittelten Kennzahlen geben. z. B. – Lagerkosten (durchschnittliche Lagerdauer etc.) – Produktionskosten (Wareneinsatz, Materialintensität, Personalintensität etc.) – Erfolg des Unternehmens (Umsatz, Gewinn, Rentabilität etc.)	
	Kennzahlen bzw. Reports interpretieren und präsentieren und entsprechende Maßnahmen vorschlagen. Dazu zählen lt. Berufsbild: z. B. – Umsatz – Wareneinsatz – Produktivität	
bei der Einhaltung der betrieblichen Kennzahlen mitwirken. Dazu zählen lt. Berufsbild: z. B. – Rezepturen und Vorgaben einhalten – auf Gästefeedback reagieren Weitere Beispiele: – Soll/Ist-Vergleich von Kennzahlen durchführen – Umsatzvergleiche durchführen		

Diese Ausbildungsziele beziehen sich auf folgende Berufsbildpositionen: 7.5.1, 7.5.2, 7.5.3, 7.5.4



„Alle unsere Standorte legen ihre Zahlen bei monatlichen Meetings mit der Geschäftsleitung offen dar, um diese zu besprechen. Unsere Lehrlinge werden auch hier langsam, aber sicher in die Materie eingeführt, um ein Verständnis für Kennzahlen zu erhalten. Schulungen zum Thema ‚Zahlen, Daten, Fakten‘ durch unser Controlling-Team sollen hier vertiefende Kenntnisse vermitteln, aber auch als Grundlage dienen, dass unsere Lehrlinge im dritten Lehrjahr an den monatlichen Meetings teilnehmen.“

Nima Sabouni, Director of HR & Payroll, Alpin Gastronomie GmbH

„Neben den Erklärungen durch die Restaurantleitung gibt es auf der BK-University Kurzvideos, in denen unseren Lehrlingen alles zum Thema Kosten und wie diese beeinflusst werden, erklärt wird.“

Martina Schleritzko, Trainerin, The Eatery Group GmbH

„Die Zusammensetzung der Kennzahlen halten wir sehr transparent. Jeder Mitarbeitende kennt die Zusammensetzung der Kosten pro Produkt.“

Eva Eberhart, BR Vorsitzende, Nordsee Gesellschaft m.b.H.

Abrechnung		
1. Lehrjahr	2. Lehrjahr	3. Lehrjahr
Ihr Lehrling kann ...		
		das Kassabuch korrekt führen. <i>Dazu zählen lt. Berufsbild: z. B.</i> - Einnahmen/Ausgaben erfassen - Belege aufbewahren
		Tages- oder Schichtabrechnungen mit einem digitalen Abrechnungssystem durchführen und den Kassenstand in Bezug auf die von ihm verkauften Produkte (z. B. Speisen, Getränke) kontrollieren. <i>Dazu zählen lt. Berufsbild: z. B.</i> - kassierte Umsätze auswerten - Bargeld zählen - Kreditkartenumsätze kontrollieren
		Vergünstigungen im Rahmen von Kundenprogrammen bzw. Aktionen bei der Abrechnung berücksichtigen.
		Gutscheine auf Gültigkeit überprüfen und verrechnen.
		Differenzen bei Abrechnungen erkennen und entsprechende Maßnahmen vorschlagen.

Diese Ausbildungsziele beziehen sich auf folgende Berufsbildpositionen: 7.6.1, 7.6.2, 7.6.3, 7.6.4, 7.6.5



„Für den Einsatz an der Kassa ist unser Burger King Kassavideo Voraussetzung. In diesem werden alle wichtigen Standards vermittelt.“

Martina Schleritzko, Trainerin, The Eatery Group GmbH



8. Personal

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

Seite	1. Lehrjahr	2. Lehrjahr	3. Lehrjahr
122		Personalentwicklung/Teamführung	
124	Personalplanung		Personalplanung
124		Personaladministration	

Hinweis

Klicken Sie auf die Überschriften, um direkt in das gewünschte Kapitel zu gelangen.



Personalentwicklung/Teamführung		
1. Lehrjahr	2. Lehrjahr	3. Lehrjahr
Ihr Lehrling kann ...		
		Maßnahmen der betrieblichen Personalentwicklung darstellen (z. B. Mitarbeitergespräche).
	bei der Vor- und Nachbereitung von Maßnahmen zur Personalschulung mitwirken. <i>Dazu zählen lt. Berufsbild: z. B.</i> – mit Trainingsverantwortlichen abstimmen – das aktuelle Wissen über Arbeitsprozesse sicherstellen – Checklisten einsetzen – Protokolle erstellen	
	bei der Organisation und -durchführung von Schulungsmaßnahmen mitwirken (z. B. Schulungen zu ausgewählten Themen durchführen).	
	neue MitarbeiterInnen nach unternehmensspezifischen Vorgaben in Teilbereichen einschulen. <i>Dazu zählen lt. Berufsbild: z. B.</i> – Wissen an KollegInnen weitergeben – korrigierend eingreifen	
		für zugewiesene KollegInnen als Ansprechpartner fungieren (z. B. hinsichtlich HACCP-Checklisten).
		Stationen führen.

Diese Ausbildungsziele beziehen sich auf folgende Berufsbildpositionen: 8.1.1, 8.1.2, 8.1.3, 8.1.4, 8.1.5, 8.1.6



„Die Lehrlinge des dritten Lehrjahrs haben die Möglichkeit sich für das Leadership College zu bewerben. Dabei handelt es sich um interne Weiterbildungen für zukünftige Führungskräfte, wie zum Beispiel in den Bereichen Mitarbeiterführung, Mitarbeitergespräche, Mitarbeiterbesprechungstechnik und Feedbackgespräche. Interessierte Lehrlinge müssen sowohl unsere Geschäftsführung als auch eine Trainerin bzw. einen Trainer davon überzeugen, dass sie das Zeug zu einer künftigen XXXL-Führungskraft haben. Durch diese Ausbildung legen die jungen Menschen den Grundstein dafür, um nach der Lehre als Serviceleiterin bzw. Serviceleiter einsteigen zu können.“

Michael Schürausz, Regionalleiter, XXXLutz KG

Best Practice

Filialwochen

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



Lehrlinge dabei zu unterstützen, **selbstständig zu arbeiten, Verantwortung zu übernehmen** und dabei die **sozialen Kompetenzen zu schärfen**, ist im hektischen Alltag nicht immer leicht.

Aus diesem Grund hat Nordsee die **Filialwochen** ins Leben gerufen. Eine der österreichischen **Filialen** wird für **eine Woche nur von Lehrlingen geführt**. Um das umzusetzen, sind vorab Abstimmungen zwischen den Lehrlingen, Schulungen von der Trainingsabteilung und gute Vorbereitung durch die Filialleiterinnen und Filialleiter nötig. Der Einsatz lohnt sich, denn sowohl die Lehrlinge als auch die Ausbilderinnen und Ausbilder lernen in dieser Woche sehr viel über die Nordsee Standards, den Arbeitsalltag, sich selbst und ihr Team dazu.



„Wir haben sehr gute Erfahrungen damit gemacht, unseren Lehrlingen die Gelegenheit zu geben, eine Woche lang eine unserer Filialen zu führen. Um sich auf diese Herausforderung einzustimmen, organisieren die Lehrlinge aus ganz Österreich bereits vorab eine virtuelle Abstimmung, schmieden Pläne und verteilen ihre Rollen im Filialablauf. Von der Ausbilderseite her werden sie mit speziellen Trainingseinheiten vorbereitet. Auch, wenn der Ablauf am Montag für das Management meist noch etwas chaotisch wirkt, spätestens ab Donnerstag funktionieren die Filialen immer perfekt. Selbstverständlich ist im Hintergrund immer eine Filialleiterin bzw. ein Filialleiter zur Hand, die bzw. der im Notfall eingreifen kann, jedoch nicht mitarbeiten darf. Wir können mit Bestimmtheit sagen, dass diese Woche unsere Lehrlinge weiterbringt. Sie haben die Möglichkeit Verantwortung zu übernehmen, an Aufgaben zu wachsen und wie im Vorbeigehen werden ihre sozialen Kompetenzen geschärft.“

Eva Eberhart, BR Vorsitzende, Nordsee Gesellschaft m.b.H.

Personalplanung		
1. Lehrjahr	2. Lehrjahr	3. Lehrjahr
Ihr Lehrling kann ...		
den Dienstplan lesen.		
		Einsatzpläne bzw. Dienstpläne unter Berücksichtigung des geschätzten Personalbedarfs und der Einhaltung der rechtlichen Grundlagen vorbereiten.
		die arbeitsrechtlichen, kollektivvertraglichen und unternehmensspezifischen Regelungen bei der Dienstplanerstellung bzw. Einsatzplanerstellung berücksichtigen.

Diese Ausbildungsziele beziehen sich auf folgende Berufsbildpositionen: 8.2.1, 8.2.2, 8.2.3



„Bevor unsere Lehrlinge die Dienstpläne vorbereiten, erhalten sie eine interne Schulung hinsichtlich der arbeitsrechtlichen Rahmenbedingungen. Im Anschluss daran dürfen sie selbstständig die Vorbereitung des Dienstplans für die Filiale vorerst auf dem Papier durchführen. Gemeinsam mit der Ausbilderin bzw. dem Ausbilder geben sie den Entwurf in unser internes Zeiterfassungssystem ein und sehen sofort, ob und in welchem Bereich sie Fehler gemacht haben. Unser Zeiterfassungssystem gibt bei Fehlern entsprechend Rückmeldung und erklärt zusätzlich aus welchen Gründen der Eintrag nicht in Ordnung ist. So lernen die Lehrlinge sehr schnell die rechtlichen Grundlagen in die Praxis umzusetzen.“

Eva Eberhart, BR Vorsitzende, Nordsee Gesellschaft m.b.H.

Personaladministration		
1. Lehrjahr	2. Lehrjahr	3. Lehrjahr
Ihr Lehrling kann ...		
		die Personalkosten auf Grund von betrieblichen Kennzahlen und Vorgaben erklären.
	die erforderlichen Dokumente und Abläufe der Personaladministration beschreiben.	
	Aufgaben im Rahmen der Personaladministration durchführen. Dazu zählt lt. Berufsbild: z. B. das Einpflegen von Daten in vorgegebene Systeme.	

Diese Ausbildungsziele beziehen sich auf folgende Berufsbildpositionen: 8.3.1, 8.3.2, 8.3.3



„Im dritten Lehrjahr nehmen unsere Lehrlinge an den Human Resources Days teil. Diese interne, zweitägige Schulung dient dazu, den Lehrlingen die Abläufe in dem Bereich Personalwesen vorzustellen, Fragen zu stellen und ermöglicht ihnen einen Blick hinter die Kulissen.“

Nima Sabouni, Director of HR & Payroll, Alpin Gastronomie GmbH

Best Practice

Mitarbeitergespräche

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



Die Ausbildung zur Systemgastronomiefachkraft ist sehr umfangreich und bereitet die jungen Menschen darauf vor, künftig **Aufgaben im Management** zu übernehmen. Dazu gehören auch Themen rund um die Personalführung und -entwicklung, wie zum Beispiel **Mitarbeitergespräche**. Dabei handelt es sich um ein wichtiges Instrument der Mitarbeiterführung und -entwicklung.

Das Team der Alpin Gastronomie GmbH bindet die Lehrlinge im dritten Lehrjahr komplett in den Prozess der regelmäßig geführten Mitarbeitergespräche ein. In kleinen Schritten nähern sich die jungen Mitarbeiterinnen und Mitarbeiter in Ausbildung dem Ziel, dem selbstständigen Führen der Gespräche.

SCHRITTE ZUR FÜHRUNG VON MITARBEITERGESPRÄCHEN

Bereits ab dem ersten Lehrjahr begleiten unsere Lehrlinge die Restaurantleitung regelmäßig bei Mitarbeitergesprächen. Jedes Gespräch wird im Anschluss mit dem Lehrling besprochen und reflektiert.

Ab dem dritten Lehrjahr werden die Rollen getauscht und die Lehrlinge agieren als verantwortliche Teamleiterinnen bzw. Teamleiter. Die Aufgabe der Restaurantleitung besteht darin, die Lehrlinge bei ihren Gesprächen zu unterstützen und bei Bedarf zur Seite zu stehen.

Im Anschluss an die einzelnen Gespräche reflektieren Lehrling und Restaurantleiterin bzw. Restaurantleiter was bereits gut gelaufen ist und was verbessert werden kann. Beim nächsten durch den Lehrling geführten Mitarbeitergespräch wird darauf geachtet, wie der Lehrling die identifizierten Verbesserungsmöglichkeiten umsetzt.



„Die Mitarbeiterinnen und Mitarbeiter nehmen die mit den Lehrlingen geführten Mitarbeitergespräche sehr positiv wahr. Bestimmt auch, weil sich in den einzelnen Restaurants alle auf Augenhöhe begegnen und ein sehr großes Familiengefühl vorherrschend ist.“

Nima Sabouni, Director of HR & Payroll, Alpin Gastronomie GmbH





Tool 3

Abschluss der Lehrzeit & die Lehrabschlussprüfung

Inhalt

Inhalte und Ablauf der Lehrabschlussprüfung (LAP)	129
Anmeldung zum Antritt zur LAP	131
Betriebliche Unterstützung zur LAP	132
Vorbereitung auf die LAP	132
Vorbereitungsunterlagen für die LAP	133
Beurteilung der LAP	136
Belohnungen für gute Leistungen bei der LAP	137
Wiederholung der LAP	137
Verhinderung bei der LAP	138
Weiterbeschäftigungspflicht nach der LAP	138



© shutterstock.com/LSStockStudio

Inhalte und Ablauf der Lehrabschlussprüfung

INHALTE DER LEHRABSCHLUSSPRÜFUNG IM LEHRBERUF SYSTEMGASTRONOMIEFACHKRAFT

	Prüfungsgegenstände	Prüfungsbereiche	Zeit
Theoretische Prüfung	Berufliche Basiskompetenzen	<p>Bearbeitung von zumindest fünf der folgenden Aufgaben:</p> <ul style="list-style-type: none"> a) den Wareneinsatz für eine Speise und ein Getränk berechnen b) Speisenkalkulationen durchführen c) die Reinigung und Desinfektion eines Küchenbereichs oder Servicebereichs planen d) Arbeiten im Rahmen der Warenübernahme (z. B. qualitative und quantitative Kontrolle der Ware) erledigen e) Lebensmittelkennzeichnungen erkennen und die entsprechenden Eigenschaften, Qualitätsmerkmale und mögliche Veränderungen von Speisen und Getränken darstellen f) die für die Tätigkeit in der Systemgastronomie relevanten Grundlagen der Ernährungslehre darstellen g) Arbeiten im Rahmen der Umsetzung des HACCP-Konzepts ausführen 	<p>Regelfall: 120 Minuten (kann auf 150 Minuten ausgeweitet werden)</p>
Praktische Prüfung	Systemgastronomische Prozesse – schriftlich	<p>Bearbeitung von zumindest zwei Aufgaben aus jedem der folgenden Bereiche:</p> <p>1. Gästeservice und Sicherstellung von systemgastronomischen Prozessen</p> <ul style="list-style-type: none"> a) eine Beschwerde eines Gastes bearbeiten b) eine Tages- oder Schichtabrechnung durchführen und den Kassenstand in Bezug auf die vom Lehrling verkauften Produkte kontrollieren c) eine Aufgabe im Rahmen der Planung und Organisation von Arbeitsabläufen durchführen (z. B. Checklisten erstellen oder anpassen) d) eine Umsatz- und Gästeplanung analysieren und entsprechende Maßnahmen ableiten e) eine Preiskalkulation durchführen 	<p>Regelfall: 120 Minuten (kann auf 150 Minuten ausgeweitet werden)</p>

	Prüfungsgegenstände	Prüfungsbereiche	Zeit
Praktische Prüfung	Systemgastronomische Prozesse – schriftlich <i>(Fortsetzung von vorheriger Seite)</i>	f) eine Aufgabe im Rahmen der Umsetzung von Themen, Promotions bzw. Aktionen bearbeiten g) eine Aufgabe im Rahmen der Gästebindung bearbeiten 2. Warenwirtschaft a) den Warenbestand von Getränken, Lebensmitteln oder anderen Waren ermitteln und die Bestellung durchführen b) den Lieferschein mit dem Bestellschein vergleichen und geeignete Maßnahmen bei mangelhaften Lieferungen ergreifen c) Liefer- bzw. Leistungsverzug feststellen und geeignete Maßnahmen ergreifen d) Inventurergebnisse auswerten und Auffälligkeiten erkennen 3. Personal a) einen Dienstplan unter Berücksichtigung des geschätzten Personalbedarfs und der rechtlichen Grundlagen erstellen b) einen Einsatzplan unter Berücksichtigung des geschätzten Personalbedarfs und der rechtlichen Grundlagen erstellen c) eine Aufgabe im Rahmen der Mitarbeiterschulung durchführen	Regelfall: 120 Minuten (kann auf 150 Minuten ausgeweitet werden)
	System-gastronomische Prozesse – mündlich	Präsentation eines systemgastronomischen Produkts nach Auswahl der Prüfungskommission: Die Präsentation hat folgende Punkte zu umfassen: 1. erforderliche Zutaten 2. notwendige Vorbereitungsarbeiten 3. Arbeitsschritte und -techniken für die Auf- und Zubereitung des Produkts unter Einhaltung von HACCP 4. erforderliche Geräte, Maschinen und Werkzeuge 5. Anrichteweise und Bereitstellung	Regelfall: 10 Minuten (kann auf 20 Minuten ausgeweitet werden) (Verlängerung um weitere 10 Minuten möglich, wenn keine eindeutige Note festgestellt werden kann)
	Beratungs- und Verkaufsgespräch	Führen eines simulierten Gespräches mit Gästen (z. B. Verkauf, Beratung, Reklamation)	Regelfall: 15 Minuten (kann auf 20 Minuten ausgeweitet werden) (Verlängerung um weitere 10 Minuten möglich, wenn keine eindeutige Note festgestellt werden kann)

Die Prüfungsordnung für den Lehrberuf Systemgastronomiefachkraft ist unter folgendem Link zu finden:

LINK



RIS

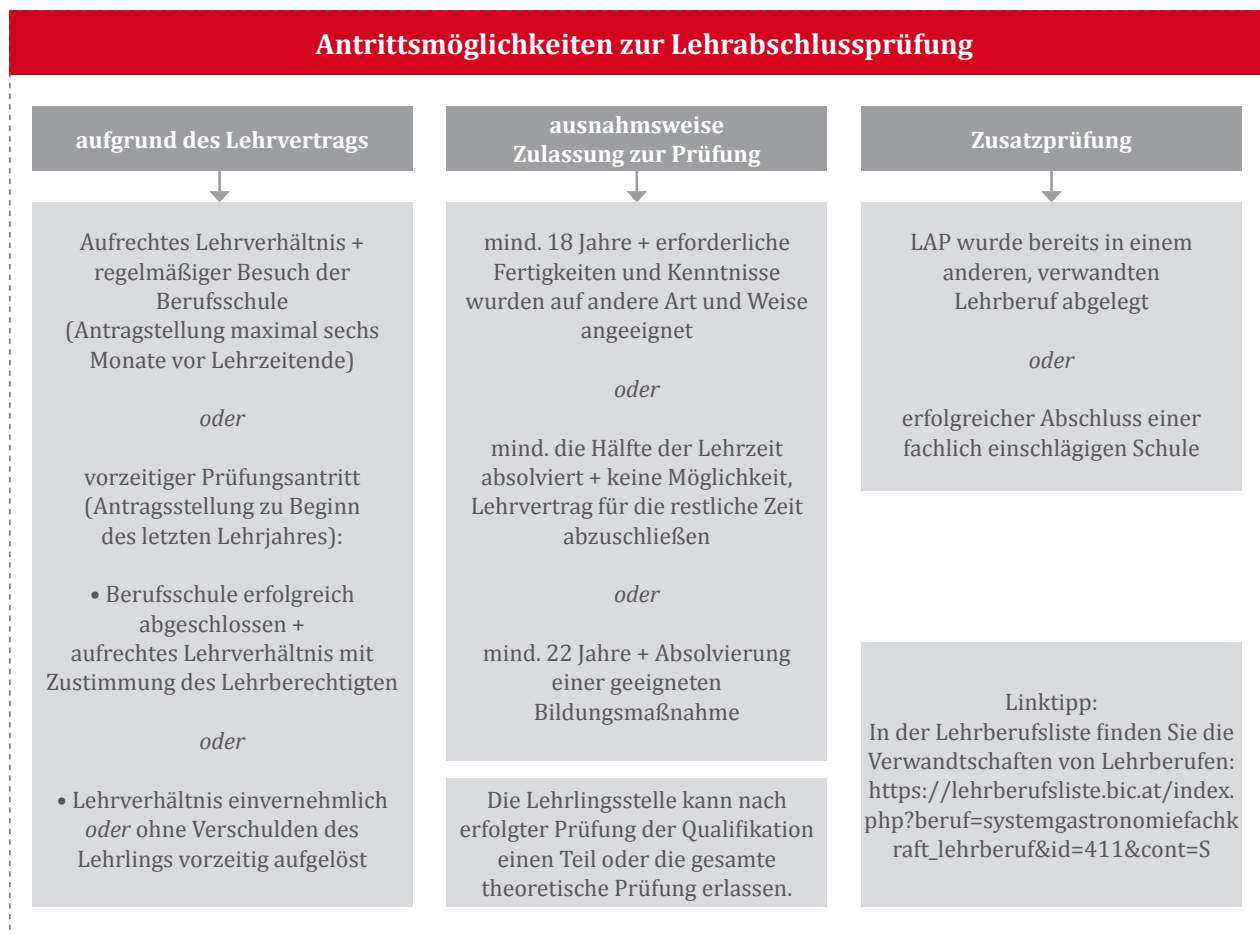
Systemgastronomiefachkraft-Ausbildungsordnung

https://www.ris.bka.gv.at/Dokumente/BgblAuth/BGBLA_2021_II_201/BGBLA_2021_II_201.pdfsig

Anmeldung zum Antritt zur LAP

ANTRITTMÖGLICHKEITEN ZUR LAP

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.



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 Bundeslands, in dem der Lehrbetrieb ansässig ist oder in dem sich der ordentliche Hauptwohnsitz des Lehrlings befindet.

LINK



Die Lehrabschlussprüfung (LAP):

<https://www.wko.at/lehre/lehrabschlusspruefung>

Betriebliche Unterstützung zur LAP

Beim erstmaligen Antritt zur Lehrabschlussprüfung trägt der Ausbildungsbetrieb die entstandenen Kosten, sofern der Lehrling innerhalb der Lehrzeit oder Weiterbeschäftigungszeit (siehe Seite 138) antritt. Die Prüfungstaxe beläuft sich derzeit auf 132 Euro (Stand 2024).

Dem Lehrling ist die Zeit für die Prüfung unter Fortzahlung der Bezüge freizugeben.

Besteht der Lehrling die Lehrabschlussprüfung beim ersten Antritt nicht, so hat er die Möglichkeit diese zweimal kostenlos zu wiederholen.

Vorbereitung auf die LAP

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 werden durch die Schule sehr gut auf die LAP vorbereitet. Wir motivieren sie dazu gleich am Ende des dritten Lehrjahrs zur LAP anzutreten, weil dann auch noch der Stoff der Berufsschule sehr gut abrufbar ist. Die Ergebnisse sprechen für sich, sodass wir mit Stolz sagen können, dass damit sowohl die Lehrlinge als auch wir als Ausbildungsbetrieb mit dieser Vorgehensweise gute Erfahrungen gemacht haben.“

Helga Neunteufel, Lehrlingsbeauftragte, IKEA MÖBELVERTRIEB OHG
Einrichtungshaus Vösendorf

Vorbereitungsunterlagen für die LAP

Die **Vorbereitung** auf die Lehrabschlussprüfung 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.

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



Vorbereitung für die theoretische Lehrabschlussprüfung



Vorbereitung für die praktische Lehrabschlussprüfung

LINK



ibw | lap.at
Institut für Bildungsforschung der Wirtschaft

Lernunterlagen zur Vorbereitung auf die Lehrabschlussprüfung:
<https://www.lap.at/>

Best Practice

Gute Vorbereitung ist die halbe Prüfung

VORBEREITUNGSPHASE

1. SEI ORGANISIERT

Schreibe einen Lernplan oder eine Checkliste und halte dich daran.

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.

2. SEI GEWISSENHAFT

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

3. SEI TRAINIERT

Versetze dich gedanklich in die Prüfungssituation und löse Musteraufgaben. Dadurch gewinnst du an Sicherheit.



© shutterstock.com/goodluz

KURZ VOR DER PRÜFUNG



1. HÖRE AUF ZU LERNEN

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

2. LASSE DICH NICHT VERRÜCKT MACHEN

Höre nicht auf die Kommentare von KollegInnen, 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. Denke an die Erfolge, die du schon geschafft hast (z. B. Führerschein).

© shutterstock.com/NakoPhotography

WÄHREND DER PRÜFUNG



1. FANGE RICHTIG AN

Beginne mit jenen Aufgaben, die du am besten kannst. Hast du erst einmal den Anfang geschafft, fällt dir das Weitere viel leichter.

2. VERJAGE DEINE ANGST

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

© shutterstock.com/Maksivil

Beurteilung der LAP

Bei der Gesamtbewertung 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))				<p>Das heißt:</p> <ul style="list-style-type: none"> ■ 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.
	Beispiele für mögliche Prüfungsergebnisse:				
	Theoretische Prüfung*		Praktische Prüfung		
	BBK	SP-S	SP-M	BV	
entfallen		„Sehr gut“			
max. „Gut“		„Sehr gut“			
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))				<p>Das heißt:</p> <ul style="list-style-type: none"> ■ 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.
	Beispiele für mögliche Prüfungsergebnisse:				
	Theoretische Prüfung*		Praktische Prüfung		
	BBK	SP-S	SP-M	BV	
entfallen		„Sehr gut“	„Sehr gut“	„Gut“	
max. „Befriedigend“		„Sehr gut“	„Sehr gut“	„Gut“	
Bestanden	„Wenn kein Prüfungsgegenstand mit „Nicht genügend“ bewertet wurde.“ (BAG § 25.(5c))				<p>Das heißt:</p> <p>Es wurde kein Gegenstand mit „Nicht genügend“ benotet.</p>
	Beispiele für mögliche Prüfungsergebnisse:				
	Theoretische Prüfung*		Praktische Prüfung		
	BBK	SP-S	SP-M	BV	
entfallen		kein „Nicht genügend“			
kein „Nicht genügend“		kein „Nicht genügend“			
Nicht bestanden	„Wenn ein oder mehrere Prüfungsgegenstände mit „Nicht genügend“ bewertet wurden.“ (lt. BAG § 25.(5d))				<p>Das heißt:</p> <p>Ein oder mehrere Gegenstände wurden mit „Nicht genügend“ benotet.</p> <p>Hinweis: Lt. BAG § 24.(2) sind bei der Wiederholungsprüfung nur die Gegenstände zu wiederholen, die mit „Nicht genügend“ beurteilt wurden.</p>
	Beispiele für mögliche Prüfungsergebnisse:				
	Theoretische Prüfung*		Praktische Prüfung		
	BBK	SP-S	SP-M	BV	
mind. ein „Nicht genügend“					

*) 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: BBK = Berufliche Basiskompetenzen, SP-S = Systemgastronomische Prozesse – schriftlich, SP-M = Systemgastronomische Prozesse – mündlich, BV = Beratungs- und Verkaufsgespräch

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 Bundeslands zu stellen.

LINK



Förderungen für Lehrbetriebe:

<https://www.wko.at/lehre/foerderung-ausgezeichnete-gute-lehrabschlusspruefungen>

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.

Wiederholung der LAP

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.

LINK



Wiederholung der LAP:

<https://www.wko.at/lehre/wiederholung-lehrabschlusspruefung>

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 Krankenstandsbestätigung), dass er unverschuldet nicht zur Prüfung antreten konnte.

In diesen Fällen wird die Prüfungstaxe rückerstattet.

Bei unentschuldigtem Fernbleiben wird die Prüfungstaxe einbehalten.

Weiterbeschäftigungspflicht nach der LAP

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

Reduzierte Weiterbeschäftigungszeit:

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 Weiterbeschäftigung im halben Ausmaß verpflichtet (1,5 Monate).

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

LINK



Kollektivvertrag für Arbeiterinnen und Arbeiter im Hotel- und Gastgewerbe:
<http://www.kollektivvertrag.at/>



Tool 4

Karriere

Karrierperspektiven nach der Ausbildung

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

Die Systemgastronomie bietet interessante Zukunftsperspektiven und gute Rahmenbedingungen.



Berufsmatura

Für die Berufsreifeprüfung ist es nie zu spät. Sie entspricht einer „normalen Matura“. Besprechen Sie die Möglichkeit einer Berufsmatura mit Ihren Lehrlingen.

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.

Auslands-erfahrung

Die österreichische Lehrlingsausbildung wird in vielen Ländern geschätzt. Ehemalige Lehrlinge können eine hilfreiche Unterstützung bei der Erschließung neuer Märkte sein. Wenn Ihr Unternehmen darüber hinaus Filialen bzw. Kooperationen mit Betrieben in anderen Ländern hat, sind Austauschprogramme für Ihre Mitarbeiterinnen und Mitarbeiter im Sinne eines Wissens- und Erfahrungstransfers von großem Wert. Mehr Informationen zu Auslandspraktika von Lehrlingen finden Sie auf Seite 70.

Fachliche Vertiefung

Während der Lehrzeit entwickeln sich die Lehrlinge auch persönlich weiter. Neue Vorlieben entfalten sich und ein Talent in einem bestimmten Gebiet (Kommunikation, Produktzubereitung 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

Mit Ehrgeiz und Talent kann man viel erreichen. Ziehen Sie die Möglichkeit in Betracht, dass ehemalige Lehrlinge zukünftige Partnerinnen bzw. Partner werden könnten.

Ausbildungstipp

Einer der häufigsten Gründe, warum Lehrabsolventinnen und -absolventen 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.



„Unser Bestreben ist es, alle ausgelernten Lehrlinge zu behalten. Um das möglich zu machen, führen wir gleich zu Jahresbeginn im dritten Lehrjahr mit jedem einzelnen Lehrling ein Gespräch, in dem die Zukunft bei uns besprochen wird. Die Jahrgangsbesten dürfen sich die künftige Abteilung aussuchen.“

„Unser Motto lautet ‚The right person on the right place‘. Dass wir damit erfolgreich sind, zeigt sich durch die Besetzung einer Teamleiterposition mit einem vor zwei Jahren ausgelernten Lehrling.“

Helga Neunteufel, Lehrlingsbeauftragte, IKEA MÖBELVERTRIEB OHG
Einrichtungshaus Vösendorf

Weiterbildung für Systemgastronomiefachkräfte

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

Mithilfe der **Bildungspfade** von BILDUNG DER WIRTSCHAFT können Lehrabsolventen ihre Bildungs- und Karriereverläufe planen. Die Bildungspfade zeigen exemplarisch, welche Entwicklungsmöglichkeiten es für verschiedene Branchen und Berufsfelder gibt.

LINK



Weiterbildung im Tourismus und in der Freizeitwirtschaft:

<https://www.wko.at/branchen/tourismus-freizeitwirtschaft/weiterbildung.html>

Bildungspfade im Tourismus:

<https://www.wko.at/branchen/tourismus-freizeitwirtschaft/gastronomie/entwicklungs-und-karrieremoeglichkeiten-gastronomie.html>

AUSBILDERIN ODER AUSBILDER WERDEN

Der Weiterbildung nach der Lehre 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 25). Lehrgänge für Ausbilderinnen und Ausbilder beinhalten zum Beispiel Themen wie Persönlichkeitsentwicklung, Kommunikation und Gesprächsführung, Präsentation, soziale Kompetenz, Diversity, Methodik/Didaktik der Ausbildung, Beurteilungsmethoden, Konfliktbewältigung, Motivation, Selbst- und Zeitmanagement, Coaching sowie Sozial- und Arbeitsverhalten.

LINK



AusbilderIn in der Systemgastronomie:

<https://www.wko.at/weiterbildung/ausbilder>



Anhang

BUNDESGESETZBLATT

FÜR DIE REPUBLIK ÖSTERREICH

Jahrgang 2021

Ausgegeben am 30. April 2021

Teil II

201. Verordnung: Systemgastronomiefachkraft-Ausbildungsordnung

201. Verordnung der Bundesministerin für Digitalisierung und Wirtschaftsstandort, mit der Ausbildungsvorschriften für den Lehrberuf Systemgastronomiefachkraft (Systemgastronomiefachkraft-Ausbildungsordnung) erlassen werden

Auf Grund des §§ 8 des Berufsausbildungsgesetzes (BAG), BGBl. Nr. 142/1969, zuletzt geändert durch das Bundesgesetz BGBl. I Nr. 60/2021, wird verordnet:

Lehrberuf Systemgastronomiefachkraft

§ 1. (1) Der Lehrberuf Systemgastronomiefachkraft 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 (Systemgastronomiefachfrau bzw. Systemgastronomiefachmann) zu bezeichnen.

Berufsprofil

§ 2. (1) Mit dem positiven Abschluss der Lehrabschlussprüfung und der Berufsschule verfügt die Systemgastronomiefachkraft über folgende berufliche Kompetenzen:

(2) Fachliche Kompetenzbereiche:

1. Gästeservice

Die Systemgastronomiefachkraft agiert im Gästekontakt professionell und stellt die Bedürfnisse des Gastes an erste Stelle. Sie nimmt Bestellungen auf oder berät die Gäste zum betrieblichen Angebot. Auf Änderungs- und Sonderwünsche geht sie entsprechend der betrieblichen Vorgaben ein. Mit Beschwerden/Reklamationen und Gästebedürfnissen geht sie kompetent um. Sie wickelt den Zahlungsvorgang mit dem Gast ab. Bei der Ausführung dieser Aufgaben wendet die Systemgastronomiefachkraft digitale Bestells- und Boniersysteme sowie das betriebliche Kassensystem an. Eine weitere wesentliche Aufgabe ist die Produktausgabe. Die Systemgastronomiefachkraft stellt Speisen und/oder Getränke systemkonform zusammen, gibt diese an Gäste aus bzw. bringt sie zum Tisch.

2. Produktzubereitung

Die Systemgastronomiefachkraft bereitet Speisen und/oder Getränke unter Anwendung von vorgegebenen Arbeitstechniken und Rezepturen auf und zu. Sie setzt dabei geeignete Geräte, Maschinen und Werkzeuge ein. Bei der Verarbeitung von vorgefertigten Produkten beachtet sie Verarbeitungsstufen und Rezepturen und arbeitet wirtschaftlich und nach betrieblichen Vorgaben. Im Rahmen der Produktzubereitung führt sie darüber hinaus standardisierte Vorbereitungstätigkeiten durch. Dazu zählt das Fassen von Lebensmitteln bzw. Getränken und anderen Waren aus verschiedenen Lagerorten, die Prüfung der Warenbeschaffenheit sowie die rezeptbezogene Vorbereitung von Zutaten und Arbeitsutensilien.

3. Warenwirtschaft

Die Systemgastronomiefachkraft verfügt über Kenntnisse des Beschaffungswesens, bearbeitet darauf aufbauend verschiedene standardisierte Aufgaben in diesem Bereich und kommuniziert dabei mit Personen inner- und außerhalb des Betriebs. So ermittelt sie den Warenbedarf und wirkt bei Warenbestellungen mit. Die Systemgastronomiefachkraft nimmt Waren an, überprüft die Lieferung und lagert diese fachgerecht. Sie setzt bei mangelhaften Lieferungen und Leistungen angemessene Maßnahmen. Darüber hinaus führt sie Inventuren durch und wertet Inventurergebnisse aus.

4. Sicherstellung systemgastronomischer Prozesse

Die Systemgastronomiefachkraft sorgt auf Basis von Checklisten für strukturierte Abläufe und gestaltet damit die betrieblichen Prozesse aktiv und systematisch mit. Anhand von unterschiedlichen Maßnahmen stellt sie Qualität, Service und Sauberkeit sicher. Dabei passt sie zum Beispiel Checklisten an oder analysiert die Umsatz- und Gästeplanung und setzt entsprechende Maßnahmen in Zusammenarbeit mit der Filialleitung. Im Marketing beteiligt sich die Systemgastronomiefachkraft an betrieblichen Promotions und Aktionen und arbeitet am betrieblichen Außenauftritt mit. Im Rahmen der Kommunikation organisiert sie Besprechungen und nimmt daran teil. Darüber hinaus ist sie in der Lage, Kosten abzuschätzen und entsprechend der Budgetvorgaben kostenbewusst zu agieren. Betriebliche Kennzahlen bzw. Reports kann sie interpretieren und präsentieren. Die Systemgastronomiefachkraft führt Tages- und/oder Schichtabrechnungen mit einem digitalen Abrechnungssystem durch und kontrolliert dabei den Kassenstand. Informationen von Kollegen und Kolleginnen nimmt sie entgegen und gibt diese weiter (zB bei der Schichtübergabe).

5. Personal

Die Systemgastronomiefachkraft ist in der Lage, für übertragene Mitarbeitergruppen als Ansprechpartner bzw. Ansprechpartnerin zu fungieren und Stationen zu führen. Sie bereitet Einsatzpläne bzw. Dienstpläne unter Berücksichtigung des geschätzten Personalbedarfs und der Einhaltung der rechtlichen Grundlagen vor. Darüber hinaus übernimmt sie Aufgaben der Personalentwicklung und Teamführung, wie die Einschulung von neuen Kollegen/Kolleginnen. Die Systemgastronomiefachkraft wirkt bei der Vorbereitung, Durchführung und Nachbereitung von Personalschulungen mit. Im Rahmen der Personaladministration übernimmt die Systemgastronomiefachkraft Aufgaben, wie zum Beispiel Daten in vorgegebene Systeme einpflegen oder Formulare ans Personalbüro weiterleiten.

(3) Fachübergreifende Kompetenzbereiche:

Zur Erfüllung dieser fachlichen Aufgaben setzt der die Systemgastronomiefachkraft folgende fachübergreifende Kompetenzen ein:

1. Arbeiten im betrieblichen und beruflichen Umfeld

Die Systemgastronomiefachkraft verfügt über grundlegende Kenntnisse des betrieblichen Leistungsspektrums und betriebswirtschaftlicher sowie ökologischer Zusammenhänge, um ihre Tätigkeiten effizient zu organisieren und auszuführen. Sie agiert innerhalb der betrieblichen Aufbau- und Ablauforganisation selbst-, sozial- und methodenkompetent und bearbeitet die ihr übertragenen Aufgaben lösungsorientiert sowie situationsgerecht auf Basis ihres Verständnisses für Intrapreneurship. Darüber hinaus kommuniziert sie zielgruppenorientiert, berufsadäquat auch auf Englisch, und agiert gästeorientiert.

2. Qualitätsorientiertes, sicheres, hygienisches und nachhaltiges Arbeiten

Die Systemgastronomiefachkraft wendet die Grundsätze des betrieblichen Qualitätsmanagements an und bringt sich in die Weiterentwicklung der betrieblichen Standards ein. Sie reflektiert ihr eigenes Vorgehen und nutzt die daraus gewonnenen Erkenntnisse in ihrem Aufgabenbereich. Die Systemgastronomiefachkraft beachtet die rechtlichen und betrieblichen Regelungen für ihre persönliche Sicherheit und Gesundheit am Arbeitsplatz und handelt bei Unfällen, Verletzungen oder persönlichen Übergriffen (insbesondere sexuelle Belästigung, Gewalt, Mobbing) situationsgerecht. Die Systemgastronomiefachkraft wendet die betrieblichen Gesundheits- und Hygienestandards korrekt an. Sie setzt die notwendigen Maßnahmen im Bereich der persönlichen Hygiene, der Küchenhygiene, der Hygiene im Servicebereich und der Lebensmittelhygiene um. Dabei berücksichtigt sie unter anderem die HACCP-Richtlinie und wendet die „Gute Hygiene Praxis“ an. Im Rahmen ihres Aufgabenbereichs berücksichtigt sie wesentliche ökologische Auswirkungen ihrer Tätigkeit und handelt somit nachhaltig und ressourcenschonend.

3. Digitales Arbeiten

Die Systemgastronomiefachkraft wählt im Rahmen der rechtlichen und betrieblichen Vorgaben die für ihre Aufgaben am besten geeignete/n digitalen Geräte, betriebliche Software und digitalen Kommunikationsformen aus und nutzt diese effizient. Sie beschafft auf digitalem Weg die für die Aufgabenbearbeitung erforderlichen betriebsinternen und -externen Informationen. Die Systemgastronomiefachkraft agiert auf Basis ihrer digitalen Kompetenz zielgerichtet und verantwortungsbewusst. Dazu zählt vor allem der sensible und sichere Umgang mit Daten unter Berücksichtigung der betrieblichen und rechtlichen Vorgaben (zB Datenschutzgrundverordnung).

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 jeweils angeführten Lehrjahres zu vermitteln.

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

(5) Fachübergreifende Kompetenzbereiche sind:

1. Kompetenzbereich: Arbeiten im betrieblichen und beruflichen Umfeld
1.1 Betriebliche Aufbau- und Ablauforganisation
Die Systemgastroniefachkraft kann
1.1.1 sich in den Räumlichkeiten des Lehrbetriebs zurechtfinden.
1.1.2 die wesentlichen Aufgaben der verschiedenen Bereiche des Lehrbetriebs erklären.
1.1.3 die Zusammenhänge der einzelnen Betriebsbereiche sowie der betrieblichen Prozesse darstellen.
1.1.4 die wichtigsten Verantwortlichen nennen (zB Geschäftsführer/in, Filialleiter/in) und ihre Ansprechpartner/innen im Lehrbetrieb erreichen.
1.1.5 die Vorgaben der betrieblichen Ablauforganisation und des Prozessmanagements bei der Erfüllung seiner/ihrer Aufgaben berücksichtigen.
1.2 Leistungsspektrum und Eckdaten des Lehrbetriebs
Sie kann
1.2.1 das betriebliche Leistungsangebot beschreiben.
1.2.2 das Leitbild bzw. die Ziele des Lehrbetriebs erklären.
1.2.3 die Struktur des Lehrbetriebs beschreiben (zB Größenordnung, Tätigkeitsfelder, Rechtsform und deren Bedeutung).
1.2.4 Faktoren erklären, die die betriebliche Leistung beeinflussen (zB Standort, Gästegruppen).
1.3 Branche des Lehrbetriebs
Sie kann
1.3.1 einen Überblick über die Branche des Lehrbetriebs geben (zB Branchentrends, Segmente der Systemgastronomie).
1.3.2 die Position des Lehrbetriebs in der Branche darstellen.
1.4 Ziel und Inhalte der Ausbildung sowie Weiterbildungsmöglichkeiten
Sie kann
1.4.1 den Ablauf seiner/ihrer Ausbildung im Lehrbetrieb erklären (zB Inhalte und Ausbildungsfortschritt).
1.4.2 Grundlagen der Lehrlingsausbildung erklären (zB Ausbildung im Lehrbetrieb und in der Berufsschule, Bedeutung und Wichtigkeit der Lehrabschlussprüfung).
1.4.3 die Notwendigkeit der lebenslangen Weiterbildung erkennen und sich mit konkreten Weiterbildungsangeboten auseinandersetzen.
1.5 Rechte, Pflichten und Arbeitsverhalten
Sie kann
1.5.1 auf Basis der gesetzlichen Rechte und Pflichten als Lehrling ihre Aufgaben erfüllen.
1.5.2 Arbeitsgrundsätze wie Sorgfalt, Zuverlässigkeit, Verantwortungsbewusstsein, Pünktlichkeit etc. einhalten und sich mit seinen/ihren Aufgaben im Lehrbetrieb identifizieren.
1.5.3 sich nach den innerbetrieblichen Vorgaben verhalten (zB Betriebsordnung einhalten).
1.5.4 eine Lohn- oder Gehaltsabrechnung interpretieren (anhand seinem Lehrlingseinkommen sowie eines anonymisierten Personalverrechnungs-Abrechnungsbelegs einer anderen Beschäftigtengruppe im Betrieb).
1.5.5 die für ihn/sie relevanten Bestimmungen des KJBG (minderjährige Lehrlinge) bzw. des AZG und ARG (erwachsene Lehrlinge) und des GIBG grundlegend verstehen.
1.6 Selbstorganisierte, lösungsorientierte und situationsgerechte Aufgabenbearbeitung
Sie kann
1.6.1 ihre Aufgaben selbst organisieren und sie nach Prioritäten reihen.
1.6.2 den Zeitaufwand für ihre Aufgaben abschätzen und diese zeitgerecht durchführen.

1.6.3 sich auf wechselnde Situationen einstellen und auf geänderte Herausforderungen mit der notwendigen Flexibilität reagieren.
1.6.4 Lösungen für aktuell auftretende Problemstellungen entwickeln und Entscheidungen im vorgegebenen betrieblichen Rahmen treffen.
1.6.5 in Konfliktsituationen konstruktiv handeln bzw. entscheiden, wann eine andere Person hinzugezogen wird.
1.6.6 sich zur Aufgabebearbeitung notwendige Informationen selbstständig beschaffen.
1.6.7 in unterschiedlich zusammengesetzten Teams arbeiten.
1.6.8 die eigene Tätigkeit reflektieren und gegebenenfalls Optimierungsvorschläge für seine/ihre Tätigkeit einbringen.
1.7 Zielgruppengerechte Kommunikation
Sie kann
1.7.1 mit verschiedenen Zielgruppen (wie Ausbildern/Ausbilderinnen, Führungskräften, Kollegen/Kolleginnen, Gästen, Lieferanten) kommunizieren (zB Feedback geben) und sich dabei betriebsadäquat verhalten sowie kulturelle Gepflogenheiten berücksichtigen.
1.7.2 seine/ihre Anliegen verständlich vorbringen und der jeweiligen Situation angemessen auftreten.
1.7.3 berufsadäquat und betriebspezifisch auf Englisch kommunizieren.
1.8 Gastorientiertes Agieren
Sie kann
1.8.1 erklären, warum Gäste für den Lehrbetrieb im Mittelpunkt stehen.
1.8.2 die Orientierung am Gast bei der Erfüllung aller ihrer Aufgaben berücksichtigen.
1.8.3 in unterschiedlichen Situationen mit Gästen kompetent umgehen und gast- sowie betrieboptimierte Lösungen finden.
2. Kompetenzbereich: Qualitätsorientiertes, sicheres, hygienisches und nachhaltiges Arbeiten
2.1 Betriebliches Qualitätsmanagement
Sie kann
2.1.1 die betrieblichen Qualitätsmanagementmaßnahmen in den verschiedenen Tätigkeitsbereichen darstellen.
2.1.2 betriebliche Qualitätsvorgaben im Aufgabenbereich umsetzen (zB Qualitätssicherungssysteme anwenden).
2.1.3 an der Entwicklung von innerbetrieblichen Qualitätsstandards mitwirken.
2.1.4 die eigene Tätigkeit hinsichtlich der Einhaltung der Qualitätsstandards überprüfen.
2.1.5 die Ergebnisse der Qualitätsüberprüfung reflektieren und diese in die Aufgabenbewältigung einbringen.
2.2 Sicherheit und Gesundheit am Arbeitsplatz
Sie kann
2.2.1 Betriebs- und Hilfsmittel sicher und sachgerecht einsetzen.
2.2.2 die betrieblichen Sicherheitsvorschriften einhalten.
2.2.3 Aufgaben von mit Sicherheitsagenden beauftragten Personen im Überblick beschreiben.
2.2.4 berufsbezogene Gefahren, wie Sturz- und Brandgefahr, in seinem/ihrer Arbeitsbereich erkennen und sich entsprechend den Arbeitnehmerschutz- und Brandschutzvorgaben verhalten.
2.2.5 sich im Notfall richtig verhalten.
2.2.6 bei Unfällen geeignete Erste-Hilfe-Maßnahmen ergreifen.
2.2.7 die Grundlagen des ergonomischen Arbeitens anwenden.
2.2.8 Sicherheitsrundgänge durchführen und dokumentieren.
2.2.9 an der Führung von Wartungslisten und Checklisten (zB betreffend Sicherheit, Arbeitsplatzevaluierung, Fluchtwege) mitwirken.
2.2.10 bei Fehlverhalten von Gästen oder Kollegen/Kolleginnen (zB Alkoholisierung, Gewalt, sexuelle Belästigung) richtig reagieren und entsprechende Maßnahmen treffen (zB Verständigung des Vorgesetzten, Verständigung von Sicherheitskräften).
2.3 Hygienestandards und -konzepte

Sie kann
2.3.1 die betrieblichen Gesundheits- und Hygienestandards und -konzepte anwenden.
2.3.2 die HACCP-Richtlinien und Gute Hygiene Praxis einhalten und entsprechende Checklisten und Protokolle führen.
2.3.3 Reinigungspläne gemäß rechtlichen und betrieblichen Vorgaben anwenden.
2.3.4 gastronomische Gebrauchsgegenstände pflegen.
2.3.5 auf ihr persönliches berufsadäquates Erscheinungsbild achten.
2.4 Nachhaltiges und ressourcenschonendes Handeln
Sie kann
2.4.1 die Bedeutung des Umweltschutzes und der Nachhaltigkeit für den Lehrbetrieb darstellen.
2.4.2 die Mülltrennung nach rechtlichen und betrieblichen Vorgaben umsetzen.
2.4.3 energiesparend arbeiten und Ressourcen sparsam einsetzen.
2.4.4 bei der Umsetzung von Umweltschutzmaßnahmen im Betrieb mitarbeiten.
2.4.5 nach den Grundsätzen von Corporate Social Responsibility agieren.
3. Kompetenzbereich: Digitales Arbeiten (Diese Berufsbildpositionen schließen gegebenenfalls auch entsprechende analoge Anwendungen mit ein.)
3.1 Datensicherheit und Datenschutz
Sie kann
3.1.1 die rechtlichen und betriebsinternen Vorgaben einhalten (zB Datenschutzgrundverordnung).
3.1.2 Gefahren und Risiken erkennen (zB Phishing-E-Mails, Viren).
3.1.3 Maßnahmen treffen, wenn Sicherheitsprobleme und Auffälligkeiten auftreten (zB rasche Verständigung von Dritten, des Datenschutzbeauftragten bzw. der verantwortlichen IT-Administration).
3.1.4 Maßnahmen unter Einhaltung der betrieblichen Vorgaben ergreifen, um Daten, Dateien, Geräte und Anwendungen vor Fremdzugriff zu schützen (zB sorgsamer Umgang mit Passwörtern und Hardware).
3.2 Software und weitere digitale Anwendungen
Sie kann
3.2.1 Software bzw. Apps für Tabellenkalkulation sowie Datenbanken und weitere digitale Anwendungen kompetent verwenden (zB in den Bereichen Systemmanagement, Beschaffung, Kassa).
3.2.2 die für eine auszuführende Aufgabe am besten geeignete betriebliche Software bzw. digitale Anwendung auswählen.
3.2.3 mit betrieblichen Datenbanken arbeiten (zB Daten erfassen, löschen, aktualisieren).
3.2.4 Inhalte aus verschiedenen Datenquellen beschaffen und zusammenfügen.
3.2.5 Probleme im Umgang mit Software und digitalen Anwendungen lösen (zB Helpdesk kontaktieren, Hilfefunktion nutzen, im Internet bzw. Intranet nach Problemlösungen recherchieren).
3.3 Digitale Kommunikation
Sie kann
3.3.1 ein breites Spektrum an Kommunikationsformen verwenden (zB E-Mail, Telefon, Social Media).
3.3.2 eine geeignete Kommunikationsform anforderungsbezogen auswählen.
3.3.3 verantwortungsbewusst und unter Einhaltung der betrieblichen Vorgaben in sozialen Netzwerken agieren.
3.3.4 kennt betriebliche und persönliche Schutzmaßnahmen vor belastenden oder kriminellen Inhalten und hält diese ein
3.3.5 die unterschiedlichen Möglichkeiten und Anwendungsbereiche von sozialen Netzwerken beschreiben.

3.4 Datei- und Ablageorganisation	
Sie kann	
3.4.1 sich in der betrieblichen Datei- bzw. Ablagestruktur zurechtfinden (zB gespeicherte Dateien finden).	
3.4.2 in der betrieblichen Datei- bzw. Ablagestruktur arbeiten und dabei die Grundregeln eines effizienten Dateimanagements berücksichtigen (zB Ordner anlegen bzw. löschen, Vergabe von Dateinamen).	
3.4.3 sich an die betrieblichen Vorgaben zur Datenanwendung und Datenspeicherung halten.	
3.4.4 Ordner und Dateien unter Einhaltung der betrieblichen Vorgaben teilen (zB unter Nutzung von Cloud-Diensten, VPN, Intranet, Extranet).	
3.5 Informationssuche und -beschaffung	
Sie kann	
3.5.1 Suchmaschinen für die Online-Recherche effizient (zB unter Einsatz entsprechender Suchtechniken) nutzen.	
3.5.2 nach gespeicherten Dateien suchen.	
3.5.3 in bestehenden Dateien relevante Informationen suchen.	
3.5.4 in Datenbankanwendungen Daten filtern.	
3.6 Bewertung und Auswahl von Daten und Informationen	
Sie kann	
3.6.1 die Zuverlässigkeit von Informationsquellen und die Glaubwürdigkeit von Daten und Informationen einschätzen.	
3.6.2 Daten und Informationen interpretieren und nach betrieblichen Vorgaben entscheiden, welche Daten und Informationen herangezogen werden.	
3.6.3 Daten und Informationen strukturiert aufbereiten.	

(6) Fachliche Kompetenzbereiche sind:

4. Kompetenzbereich: Gästeservice				
4.1 Grundlagen				
Sie kann	Lehrjahr			
	1	2	3	
4.1.1 im Gästekontakt professionell agieren (zB Alter, Geschlecht, Herkunft, sexuelle Orientierung berücksichtigen).	x			
4.1.2 bei Beratungs- und Verkaufsgesprächen die unternehmensspezifischen Vorgaben einhalten und dabei die Tagesziele sowie aktuelle Promotions berücksichtigen.	x	x		
4.1.3 die rechtlichen Bedingungen für das Zustandekommen und die Erfüllung von Kauf-verträgen darstellen (zB Geschäftsfähigkeit).	x	x		
4.2 Aufnahmen der Bestellung				
Sie kann	Lehrjahr			
	1	2	3	
4.2.1 Gäste freundlich begrüßen und verabschieden.	x			
4.2.2 Gästebestellungen entgegennehmen und zum Angebot des Lehrbetriebs informieren.	x			
4.2.3 auf Änderungs- und Sonderwünsche entsprechend der unternehmensspezifischen Vorgaben eingehen.	x			
4.2.4 Zusatzverkäufe zielgerichtet anbieten.	x			
4.2.5 digitale Bestellungs- und Boniersysteme anwenden (zB Bestellungen im Bestellsystem ändern).	x			
4.3 Kassieren				
Sie kann	Lehrjahr			
	1	2	3	
4.3.1 das Kassensystem ordnungsgemäß bedienen und kassieren.		x	x	
4.3.2 bei Bargeldzahlungen das korrekte Retourgeld ausgeben.		x	x	

4.3.3 die im Betrieb akzeptierten Zahlungsmittel auf ihre Echtheit und Gültigkeit überprüfen.		x	x
4.3.4 die mit dem Geldverkehr verbundenen Sicherheitsmaßnahmen einhalten.		x	x
4.3.5 besondere Situationen an der Kassa nach betrieblichen Vorgaben abwickeln.		x	x
4.3.6 die Rechnung an den Gast übergeben.		x	x
4.3.7 Gutscheine erstellen bzw. aufladen und ausfertigen.		x	x
4.4 Produktausgabe			
Sie kann	Lehrjahr		
	1	2	3
4.4.1 Produkte (Speisen und/oder Getränke) vollständig zusammenstellen.	x		
4.4.2 die Bestellung ausgeben bzw. an den Tisch bringen.	x		
4.5 Umgang mit Beschwerden und Reklamationen			
Sie kann	Lehrjahr		
	1	2	3
4.5.1 die Bedeutung eines professionellen Umgangs mit Beschwerden und Reklamationen erklären.	x	x	
4.5.2 auf Reklamationen entsprechend den Systemvorgaben und gästeorientiert reagieren.	x	x	
4.5.3 Beschwerden und Reklamationen entsprechend den rechtlichen und unternehmensspezifischen Vorgaben bearbeiten bzw. weiterleiten (zB bei komplexen Anliegen).			x
5. Kompetenzbereich: Produktzubereitung			
5.1 Vorbereitung			
Sie kann	Lehrjahr		
	1	2	3
5.1.1 Lebensmittel bzw. Getränke und andere Waren aus verschiedenen Lagerorten fassen.	x		
5.1.2 Lebensmittel bzw. Getränke und andere Waren auf ihre Beschaffenheit prüfen (zB Ablaufdatum kontrollieren, Qualität kontrollieren).	x		
5.1.3 für Sauberkeit und Ordnung am Arbeitsplatz sorgen und dabei unternehmensspezifische Vorgaben beachten.	x	x	
5.1.4 Zutaten und Arbeitsutensilien rezeptbezogen und nach unternehmensspezifischen Vorgaben vorbereiten (zB Auftauen, Anwärmen, Auffüllen, Vorbacken).	x	x	
5.2 Zubereitung			
Sie kann	Lehrjahr		
	1	2	3
5.2.1 mit Lebensmitteln bzw. Getränken und anderen Waren fachgerecht umgehen.	x	x	
5.2.2 Produkte (Speisen und/oder Getränke) unter Anwendung vorgegebener Arbeitstechniken und Rezepturen auf- und zubereiten.	x	x	
5.2.3 Geräte, Maschinen und Werkzeuge zur Herstellung von Speisen und/oder Getränken fachgerecht verwenden.	x	x	
5.2.4 vorgefertigte Produkte unter Beachtung von Verarbeitungsstufen, Rezepturen und Wirtschaftlichkeit verarbeiten.	x	x	
5.2.5 einzelne Speisen bzw. Getränke in vorgegebenen Portionsgrößen für den Verkauf anrichten und bereitstellen.	x	x	
5.2.6 Prüfverfahren zur Einhaltung der Systemstandards anwenden und bei Abweichungen adäquate Maßnahmen treffen (zB Erträge von Rohwaren einhalten).		x	x
6. Kompetenzbereich: Warenwirtschaft			
6.1 Beschaffungsprozess			
Sie kann	Lehrjahr		
	1	2	3

6.1.1 den Ablauf des betrieblichen Beschaffungsprozesses beschreiben (zB Bezugsquellen, Freigabeprozesse, Kontrollmechanismen).		x	
6.1.2 die Grundsätze der unternehmensspezifischen Beschaffung darstellen (zB Zuständigkeiten, Bestellsysteme, Kriterien für Lieferantenauswahl, spezifische Qualitätsmerkmale von Waren).		x	
6.2 Bedarfsermittlung			
Sie kann	Lehrjahr		
	1	2	3
6.2.1 den Warenbestand ermitteln (zB von Getränken, Lebensmitteln und anderen Waren).		x	x
6.2.2 Bestellmengen aufgrund der unternehmensspezifischen Vorgaben vorschlagen bzw. ermitteln (zB Mindestbestand, Mindestbestellmenge).		x	x
6.3 Warenbestellung			
Sie kann	Lehrjahr		
	1	2	3
6.3.1 Bestellungen unter Berücksichtigung der rechtlichen und unternehmensspezifischen Vorgaben durchführen.		x	x
6.3.2 mögliche Auswirkungen von fehlerhaften Bestellungen und Beauftragungen unter rechtlichen und betriebswirtschaftlichen Aspekten beurteilen.		x	x
6.3.3 Liefer- und Leistungstermine überwachen.		x	x
6.4 Warenannahme			
Sie kann	Lehrjahr		
	1	2	3
6.4.1 den Lieferschein mit dem Bestellschein vergleichen.		x	x
6.4.2 Waren unter Beachtung der rechtlichen und unternehmensspezifischen Vorgaben (zB Qualität, Mindesthaltbarkeitsdatum, Frische der Waren) an- und übernehmen sowie allfällige Mängel feststellen und dokumentieren.		x	x
6.4.3 eingegangene Waren im Wareneingangsbuch bzw. Warenwirtschaftssystem erfassen.		x	x
6.4.4 Kontroll- und Checklisten einsetzen.		x	x
6.5 Umgang mit mangelhaften Lieferungen und Leistungen			
Sie kann	Lehrjahr		
	1	2	3
6.5.1 Maßnahmen bei mangelhaften Lieferungen und Leistungen im Einklang mit den rechtlichen und unternehmensspezifischen Vorgaben ergreifen (zB Reklamationen durchführen).		x	x
6.5.2 Liefer- bzw. Leistungsverzug feststellen und Maßnahmen im Einklang mit den rechtlichen und unternehmensspezifischen Vorgaben ergreifen.		x	x
6.6 Lagerung			
Sie kann	Lehrjahr		
	1	2	3
6.6.1 Prinzipien der betrieblichen Lagerwirtschaft im eigenen Tätigkeitsbereich berücksichtigen (zB First-in-/First-out-Verfahren).	x		
6.6.2 Einlagerungen unter Beachtung der rechtlichen und betrieblichen Vorgaben vornehmen.	x	x	
6.6.3 Lagerbestände kontrollieren (zB Verfallsdaten beachten bzw. kontrollieren).	x	x	
6.6.4 Entnahmen durchführen (zB verdorbene Ware aussortieren und entsorgen, Auffüllen).	x	x	
6.6.5 die Notwendigkeit der Inventur erklären und Arbeiten im Rahmen der Inventur durchführen.		x	
6.6.6 Inventurergebnisse auswerten und Auffälligkeiten erkennen.			x
7. Kompetenzbereich: Sicherstellung systemgastronomischer Prozesse			

7.1 Gestaltung betrieblicher Prozesse (Planung und Organisation)			
Sie kann	Lehrjahr		
	1	2	3
7.1.1 Aufgaben der Planung und Organisation von Arbeitsabläufen übernehmen (zB Checklisten umsetzen und ggf. anpassen).		x	x
7.1.2 bei der Umsatz- und Gästeplanung mitwirken (zB Umsatz- und Gästeplanung analysieren und entsprechende Maßnahmen in Zusammenarbeit mit der Filialleitung setzen).			x
7.1.3 Trends erkennen und auf tagesaktuelle Situationen reagieren.			x
7.1.4 die betriebliche Ausstattung kompetent verwenden (zB Küchen- und Zubereitungsgeräte, Kassa).	x		
7.1.5 bei auftretenden Störungen der betrieblichen Ausstattung Maßnahmen entsprechend den betrieblichen Regelungen setzen (zB Melden von schadhafte/nicht funktionierenden Geräten, Trouble-Shooting).	x	x	
7.2 Marketing			
Sie kann	Lehrjahr		
	1	2	3
7.2.1 einen grundlegenden Überblick über das unternehmensspezifische Marketing geben.	x	x	
7.2.2 sich über aktuelle betriebliche Promotions am Laufenden halten (zB Aktionspläne, Promotionskalender).	x		
7.2.3 Themen, Promotions bzw. Aktionen gemäß unternehmensspezifischen Vorgaben (zB Einsatz von Werbemitteln, Einsatz von Instrumenten zur visuellen Verkaufsförderung) umsetzen.	x	x	
7.2.4 Kontrolllisten bzw. Checklisten erstellen und verwenden.		x	x
7.2.5 Produktpräsentationen durchführen (zB Thekenbau, Verkostungen).	x		
7.2.6 den Point-of-Sale fachgerecht und nach unternehmensspezifischen Vorgaben einrichten (zB Neue Artikel in das Bestellsystem einspielen, Artikel für den Verkauf vorbereiten).	x		
7.2.7 bei der Sicherstellung des Systemschutzes mitwirken (zB Corporate Identity/Corporate Design einhalten).	x	x	
7.2.8 am Außenauftritt des Lehrbetriebs mitarbeiten (zB an Veranstaltungen mitwirken).		x	x
7.2.9 einen Überblick über die Strategien und Maßnahmen zur Herstellung und Aufrechterhaltung der Gästebindung geben.	x	x	
7.2.10 an der Gästebindung mitwirken (zB Kundenbindungsprogramme anwenden).	x	x	
7.2.11 Verkaufshilfen (zB Tischaufsteller, Speisekarten, Coupons) gemäß Vorgaben gästegerecht und zielorientiert einsetzen.	x		
7.3 Kommunikation			
Sie kann	Lehrjahr		
	1	2	3
7.3.1 sich über unternehmensspezifische Neuigkeiten zeitgerecht informieren.	x		
7.3.2 Besprechungen organisieren.			x
7.3.3 Informationen von Mitarbeitern entgegennehmen und weitergeben (zB Situationsbericht bei Schichtübergabe).			x
7.4 Kostenrechnung und Erfolgsermittlung			
Sie kann	Lehrjahr		
	1	2	3
7.4.1 Aufgaben der betrieblichen Buchführung und der Kostenrechnung voneinander unterscheiden.		x	x
7.4.2 die Zusammensetzung der betrieblichen Kosten und deren Auswirkungen auf den wirtschaftlichen Erfolg des Ausbildungsbetriebs beschreiben und im Rahmen der		x	x

betrieblichen Vorgaben an Maßnahmen mitwirken, die sich positiv auf den wirtschaftlichen Erfolg auswirken (zB Reinigungsmittel, Energie, Verpackung effizient einsetzen, mit Arbeitsbekleidung korrekt umgehen).			
7.4.3 Kosten abschätzen und entsprechend der Budgetvorgaben kostenbewusst agieren.		x	x
7.4.4 erklären, wie sich die Preiswürdigkeit im gesamtheitlichen Umfeld (zB Wareneinsatz, Betriebskosten, Personalkosten, Ambiente, Präsentation, Kaufkraft, Qualität, Service) zusammensetzt und gegebenenfalls Preiskalkulationen durchführen.		x	x
7.4.5 das betriebliche Verfahren zur Erfolgsermittlung in seinen Grundzügen darstellen (Gewinn-/Verlustrechnung auf monatlicher Basis).			x
7.5 Kennzahlen und Reports			
Sie kann	Lehrjahr		
	1	2	3
7.5.1 die Bedeutung von Kennzahlen für den Lehrbetrieb erklären.		x	x
7.5.2 einen Überblick über die wichtigsten vom Lehrbetrieb ermittelten Kennzahlen geben.		x	x
7.5.3 Kennzahlen bzw. Reports interpretieren und präsentieren (zB Umsatz, Wareneinsatz, Produktivität) und entsprechende Maßnahmen vorschlagen.		x	x
7.5.4 bei der Einhaltung der betrieblichen Kennzahlen mitwirken (zB Rezepturen und Vorgaben einhalten, auf Gästefeedback reagieren).	x	x	
7.6 Abrechnung			
Sie kann	Lehrjahr		
	1	2	3
7.6.1 das Kassabuch korrekt führen (zB Einnahmen/Ausgaben erfassen, Belege aufbewahren).			x
7.6.2 Tages- oder Schichtabrechnungen mit einem digitalen Abrechnungssystem durchführen und den Kassenstand in Bezug auf die von ihm/ihr verkauften Produkte (zB Speisen, Getränke) kontrollieren (zB kassierte Umsätze auswerten, Bargeld zählen, Kreditkartenumsätze kontrollieren).			x
7.6.3 Vergünstigungen im Rahmen von Kundenprogrammen bzw. Aktionen bei der Abrechnung berücksichtigen.			x
7.6.4 Gutscheine auf Gültigkeit überprüfen und verrechnen.			x
7.6.5 Differenzen bei Abrechnungen erkennen und entsprechende Maßnahmen vorschlagen.			x
8. Kompetenzbereich: Personal			
8.1 Personalentwicklung/Teamführung			
Sie kann	Lehrjahr		
	1	2	3
8.1.1 Maßnahmen der betrieblichen Personalentwicklung darstellen (zB Mitarbeitergespräche).			x
8.1.2 bei der Vor- und Nachbereitung von Maßnahmen zur Personalschulung mitwirken (zB Abstimmung mit Trainingsverantwortlichen, Sicherstellung des aktuellen Wissens über Arbeitsprozesse, Checklisten einsetzen, Protokolle erstellen).		x	x
8.1.3 bei der Organisation und -durchführung von Schulungsmaßnahmen mitwirken (zB Schulungen zu ausgewählten Themen durchführen).		x	x
8.1.4 neue Mitarbeiter und Mitarbeiterinnen nach unternehmensspezifischen Vorgaben in Teilbereichen einschulen (zB Wissen an Kollegen weitergeben und korrigierend eingreifen).		x	x
8.1.5 für zugewiesene Kollegen/Kolleginnen als Ansprechpartner fungieren (zB hinsichtlich HACCP-Checklisten).			x
8.1.6 Stationen führen.			x
8.2 Personalplanung			
Sie kann	Lehrjahr		

	1	2	3
8.2.1 den Dienstplan lesen.	x		
8.2.2 Einsatzpläne bzw. Dienstpläne unter Berücksichtigung des geschätzten Personalbedarfs und der Einhaltung der rechtlichen Grundlagen vorbereiten.			x
8.2.3 die arbeitsrechtlichen, kollektivvertraglichen und unternehmensspezifischen Regelungen bei der Dienstplanerstellung bzw. Einsatzplanerstellung berücksichtigen.			x
8.3 Personaladministration			
Sie kann	Lehrjahr		
	1	2	3
8.3.1 die Personalkosten auf Grund von betrieblichen Kennzahlen und Vorgaben erklären.			x
8.3.2 die erforderlichen Dokumente und Abläufe der Personaladministration beschreiben.		x	x
8.3.3 Aufgaben im Rahmen der Personaladministration durchführen (zB Daten in vorgegebene Systeme einpflegen).		x	x

(7) Bei der Vermittlung sämtlicher Berufsbildpositionen ist den Bestimmungen des Kinder- und Jugendlichen-Beschäftigungsgesetzes 1987 (KJBG), BGBl. Nr. 599/1987, in der geltenden Fassung, und der KJBG-VO, BGBl. II Nr. 436/1998, in der geltenden Fassung, 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 besteht aus einem Gegenstand und hat schriftlich zu erfolgen.
- (2) Die Prüfung hat grundsätzlich computerunterstützt zu erfolgen, abgesehen von infrastrukturbedingten Ausnahmefällen.

Berufliche Basiskompetenzen

§ 6. (1) Der Prüfungskandidat/die Prüfungskandidatin hat zumindest fünf der folgenden Aufgaben zu bearbeiten. Er/Sie hat...

- a) den Wareneinsatz für eine Speise und ein Getränk zu berechnen.
 - b) Speisenkalkulationen durchzuführen.
 - c) die Reinigung und Desinfektion eines Küchenbereichs oder Servicebereichs zu planen.
 - d) Arbeiten im Rahmen der Warenübernahme (zB qualitative und quantitative Kontrolle der Ware) zu erledigen.
 - e) Lebensmittelkennzeichnungen zu erkennen und die entsprechenden Eigenschaften, Qualitätsmerkmale und mögliche Veränderungen von Speisen und Getränken darzustellen.
 - f) die für die Tätigkeit in der Systemgastronomie relevanten Grundlagen der Ernährungslehre darzustellen.
 - g) Arbeiten im Rahmen der Umsetzung des HACCP-Konzepts auszuführen.
- (2) Für die Bewertung sind folgende Kriterien maßgebend:
- fachliche Richtigkeit

– Vollständigkeit der Aufgabenlösung

(3) Die Aufgaben sind so zu konzipieren, dass sie im Regelfall in 120 Minuten bearbeitet werden können. Die Prüfung ist nach 150 Minuten zu beenden.

Praktische Prüfung

§ 7. Die praktische Prüfung gliedert sich in die Gegenstände Systemgastronomische Prozesse – schriftlich, Systemgastronomische Prozesse – mündlich und Beratungs- und Verkaufsgespräch.

Systemgastronomische Prozesse – schriftlich

§ 8. (1) Die Prüfung hat schriftlich zu erfolgen.

(2) Die Prüfung im schriftlichen Teil hat grundsätzlich computerunterstützt zu erfolgen, abgesehen von infrastrukturebedingten Ausnahmefällen.

(3) Die Prüfung hat die Bearbeitung von kompetenzorientierten Aufgaben zu umfassen. Es sind von der Prüfungskommission zumindest zwei Aufgaben aus jedem der folgenden Bereiche zu stellen: Der Prüfungskandidat/Die Prüfungskandidatin hat

1. Gästeservice und Sicherstellung von systemgastronomischen Prozessen

- eine Beschwerde eines Gastes zu bearbeiten.
- eine Tages- oder Schichtabrechnung durchzuführen und den Kassenstand in Bezug auf die von ihm/ihr verkauften Produkte zu kontrollieren.
- eine Aufgabe im Rahmen der Planung und Organisation von Arbeitsabläufen durchzuführen (zB Checklisten erstellen oder anpassen).
- eine Umsatz- und Gästeplanung zu analysieren und entsprechende Maßnahmen abzuleiten.
- eine Preiskalkulation durchzuführen.
- eine Aufgabe im Rahmen der Umsetzung von Themen, Promotions bzw. Aktionen zu bearbeiten.
- eine Aufgabe im Rahmen der Gästebindung zu bearbeiten.

2. Warenwirtschaft

- den Warenbestand von Getränken, Lebensmitteln oder anderen Waren zu ermitteln und die Bestellung durchzuführen.
- den Lieferschein mit dem Bestellschein zu vergleichen und geeignete Maßnahmen bei mangelhaften Lieferungen zu ergreifen.
- Liefer- bzw. Leistungsverzug festzustellen und geeignete Maßnahmen zu ergreifen.
- Inventurergebnisse auszuwerten und Auffälligkeiten zu erkennen.

3. Personal

- einen Dienstplan unter Berücksichtigung des geschätzten Personalbedarfs und der rechtlichen Grundlagen zu erstellen.
- einen Einsatzplan unter Berücksichtigung des geschätzten Personalbedarfs und der rechtlichen Grundlagen zu erstellen.
- eine Aufgabe im Rahmen der Mitarbeiterschulung durchzuführen.

(4) Für die Bewertung sind folgende Kriterien maßgebend:

- a) fachliche Richtigkeit und
- b) Vollständigkeit der Aufgabenlösung.

(5) Die Aufgaben sind so zu konzipieren, dass sie im Regelfall in 120 Minuten durchgeführt werden können. Die Prüfung ist nach 150 Minuten zu beenden.

Systemgastronomische Prozesse – mündlich

§ 9. (1) Die Prüfung erfolgt mündlich vor der gesamten Prüfungskommission.

(2) In der Einladung zur Lehrabschlussprüfung hat die Lehrlingsstelle dem Prüfungskandidaten/der Prüfungskandidatin mitzuteilen, dass diese/r eine Aufstellung mit zumindest zehn Produkte (Speisen und/oder Getränken), die er/sie in seiner/ihrer bisherigen Berufspraxis zubereitet hat, zur Prüfung mitzubringen hat.

(3) Aus der Aufstellung gemäß Abs. 2 wählt die Prüfungskommission ein Produkt aus. Legt ein Prüfungskandidat/eine Prüfungskandidatin keine Aufstellung vor oder entspricht diese nicht den in Abs. 2 genannten Anforderungen, wählt die Prüfungskommission ein Produkt aus.

(4) Der/die Prüfungskandidat/in hat den Produktionsprozess eines systemgastronomischen Produkts nach Auswahl der Prüfungskommission zu präsentieren. Diese Präsentation hat folgende Punkte zu umfassen:

1. erforderliche Zutaten
2. notwendige Vorbereitungsarbeiten
3. Arbeitsschritte und -techniken für die Auf- und Zubereitung des Produkts unter Einhaltung von HACCP
4. erforderliche Geräte, Maschinen und Werkzeuge
5. Anrichteweise und Bereitstellung

(5) Die Prüfungskommission kann Fragen zur Präsentation sowie damit in Zusammenhang stehende Aufgaben stellen.

(6) Für die Bewertung sind die fachliche Richtigkeit und Praxistauglichkeit maßgebend.

(7) Die Präsentation soll zumindest 10 Minuten zu dauern. Sie 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/der Prüfungskandidaten/in nicht möglich ist.

Beratungs- und Verkaufsgespräch

§ 10. (1) Die Prüfung hat mündlich zu erfolgen.

(2) Im Rahmen eines simulierten Gesprächs mit Gästen (zB Verkauf, Beratung, Reklamation) ist die berufliche Kompetenz des Prüfungskandidaten/der Prüfungskandidatin festzustellen. Dabei sind die Besonderheiten des Lehrbetriebs des Prüfungskandidaten/der Prüfungskandidatin zu berücksichtigen.

(3) Die Prüfung soll für jeden Prüfungskandidaten/jede Prüfungskandidatin 15 Minuten dauern. Sie 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.

(4) Für die Bewertung sind folgende Kriterien maßgebend:

- a) fachliche Richtigkeit und Praxistauglichkeit
- b) professionelle Gesprächsführung und Kundenorientierung

Wiederholungsprüfung

§ 11. (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

§ 12. (1) Diese Verordnung tritt mit Ausnahme der §§ 4 bis 11 mit 1. Mai 2021 in Kraft.

(2) Die §§ 4 bis 11 treten mit 1. März 2022 in Kraft.


(3) Die Verordnung des Bundesministers für wirtschaftliche Angelegenheiten über die Berufsausbildung im Lehrberuf im Lehrberuf Systemgastronomiefachmann (Systemgastronomiefachmann-Ausbildungsordnung), BGBl. II Nr. 295/1998, tritt mit Ausnahme der §§ 4 bis 11 mit Ablauf des 30. April 2021 außer Kraft.

(4) Die §§ 4 bis 11 der Systemgastronomiefachmann-Ausbildungsordnung, BGBl. II Nr. 295/1998, treten mit Ablauf des 28. Februar 2022 außer Kraft.

(5) Unbeschadet der Absätze 3 und 4 können Lehrlinge, die bis 30. April 2021 im Lehrberuf Systemgastronomiefachmann ausgebildet wurden und die gemäß Lehrvertrag zu diesem Zeitpunkt das Lehrverhältnis noch nicht abgeschlossen haben, gemäß der in Abs. 3 und 4 angeführten Ausbildungsordnung bis zum Ende der vereinbarten Lehrzeit (ohne Lehrzeitunterbrechung) weiter ausgebildet werden und bis ein Jahr nach Ablauf der vereinbarten Lehrzeit zur Lehrabschlussprüfung antreten.

(6) Lehrzeiten, die im Lehrberuf Systemgastronomiefachmann gemäß der in Abs. 3 und Abs. 4 angeführten Ausbildungsordnung zurückgelegt wurden, sind auf die Lehrzeit im Lehrberuf Systemgastronomiefachkraft gemäß dieser Verordnung zur Gänze anzurechnen.

Schramböck

	Unterzeichner	serialNumber=932783133,CN=Bundeskanzleramt,C=AT
	Datum/Zeit	2021-04-30T17:49:32+02:00
	Prüfinformation	Informationen zur Prüfung des elektronischen Siegels bzw. der elektronischen Signatur finden Sie unter: https://www.signaturpruefung.gv.at Informationen zur Prüfung des Ausdrucks finden Sie unter: https://www.bundeskanzleramt.gv.at/verifizierung
	Hinweis	Dieses Dokument wurde amtssigniert.

Ihr erster Ansprechpartner

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

Wirtschaftskammer Burgenland

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

Wirtschaftskammer Steiermark

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

Wirtschaftskammer Kärnten

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

Wirtschaftskammer Tirol

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

Wirtschaftskammer Niederösterreich

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

Wirtschaftskammer Vorarlberg

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

Wirtschaftskammer Oberösterreich

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

Wirtschaftskammer Wien

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

Wirtschaftskammer Salzburg

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

Wirtschaftskammer Österreich

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

www.qualitaet-lehre.at

