

# BUNDESGESETZBLATT

## FÜR DIE REPUBLIK ÖSTERREICH

Jahrgang 2015

Ausgegeben am 26. Mai 2015

Teil II

**131. Verordnung:** Hotelkaufmann/-frau-Ausbildungsordnung sowie Änderung der die Verordnung über die Lehrabschlussprüfung in den kaufmännisch-administrativen Lehrberufen

**131. Verordnung des Bundesministers für Wissenschaft, Forschung und Wirtschaft, mit der die Ausbildungsordnung für den Lehrberuf Hotelkaufmann/-frau (Hotelkaufmann/-frau-Ausbildungsordnung) erlassen und die Verordnung über die Lehrabschlussprüfung in den kaufmännisch-administrativen Lehrberufen geändert wird**

Aufgrund der §§ 8 und 24 des Berufsausbildungsgesetzes (BAG), BGBI. Nr. 142/1969, zuletzt geändert durch das Bundesgesetz BGBI. I Nr. 129/2013, wird verordnet:

### Artikel 1

#### Ausbildungsordnung für den Lehrberuf Hotelkaufmann/-frau (Hotelkaufmann/-frau-Ausbildungsordnung)

##### Lehrberuf Hotelkaufmann/-frau

**§ 1.** (1) Der Lehrberuf Hotelkaufmann/-frau ist mit einer Lehrzeit von drei Jahren als Ausbildungsvorschuss eingerichtet.

(2) In die Ausbildung im Lehrberuf Hotelkaufmann/-frau kann bis zum Ablauf des 30. Juni 2020 eingetreten werden.

(3) In den Lehrverträgen, Lehrzeugnissen, Lehrabschlussprüfungszeugnissen und Lehrbriefen ist der Lehrberuf in der dem Geschlecht des Lehrlings entsprechenden Form (Hotelkaufmann oder Hotelkauffrau) zu bezeichnen.

##### Berufsprofil

**§ 2.** Durch die Berufsausbildung im Lehrbetrieb und in der Berufsschule soll der im Lehrberuf Hotelkaufmann/-frau ausgebildete Lehrling befähigt werden, die nachfolgenden Tätigkeiten fachgerecht, selbstständig und eigenverantwortlich ausführen zu können:

1. Beraten und Betreuen von Gästen betreffend ihren Aufenthalt im Hotel und der Destination in Deutsch und Englisch, Führen professioneller Gästekommunikation,
2. Kundenorientierte Bewältigung von Reklamationen und Beschwerden in Deutsch und Englisch,
3. Führen von Verkaufs- und Beratungsgesprächen mit Gästen, Erstellen zielgruppenorientierter Angebote in Deutsch und Englisch,
4. Vermieten der Zimmer, Anbieten von Zusatzleistungen in Deutsch und Englisch,
5. Arbeiten mit dem betrieblichen Abrechnungssystem, Ausstellen von Rechnungen, Abwickeln von unbaren (Kredit- und Bankomatkarde) und baren Zahlungen, Mitarbeit beim Führen der Kasse,
6. Erstellen von Statistiken, Reports und Berichten, zB Logis, Nächtigung etc,
7. Arbeiten mit E-Commerce (Reservierungssystemen, virtuellen Reiseplattformen, Bewertungsplattformen, Concierge Informationssystemen),
8. Mitarbeit an den betrieblichen Marketingaktivitäten,
9. Mitarbeit an der Erarbeitung (Packageentwicklung etc.) und Kalkulation des betrieblichen Leistungsangebots,
10. Durchführen von Bestellungen, Reklamation vertragswidriger Leistungen,

11. Arbeiten mit der betrieblichen Informations- und Kommunikationstechnologie,
12. Erledigen der Büroorganisation.

### Berufsbild

**§ 3. (1)** Für die Ausbildung im Lehrberuf Hotelkaufmann/-frau wird folgendes Berufsbild festgelegt. Die angeführten Fertigkeiten und Kenntnisse sind spätestens in dem jeweils angeführten Lehrjahr beginnend derart zu vermitteln, dass der Lehrling zur Ausübung qualifizierter Tätigkeiten im Sinne des Berufsprofils befähigt wird, die insbesondere selbstständiges Planen, Durchführen, Kontrollieren und Optimieren einschließt.

<b>Pos.</b>	<b>1. Lehrjahr</b>	<b>2. Lehrjahr</b>	<b>3. Lehrjahr</b>
<b>1</b>	<b>Der Lehrbetrieb</b>		
<b>1.1</b>	<b>Wirtschaftliche Stellung des Lehrbetriebes</b>		
1.1.1	Grundkenntnisse über die Organisation, die Kommunikation, die Aufgaben und das Leistungsangebot, die sich aus der Stellung des Betriebes im jeweiligen Wirtschaftsbereich ergeben	Kenntnis der Organisation, der Kommunikation, der Aufgaben und des Leistungsangebotes, die sich aus der Stellung des Betriebes im jeweiligen Wirtschaftsbereich ergeben	
1.1.2	Grundkenntnisse über die Branchenstellung und ihre Beziehungen zur übrigen Wirtschaft	–	–
1.1.3	–	Kenntnis der Marktposition, der betriebsspezifischen Kontakte zu den jeweiligen Auftraggeber/innen, Auftragnehmer/innen, Kunden/innen, Parteien, Patienten/innen oder Klienten/innen und deren Verhalten	
1.1.4	–	Kenntnis der für den Betrieb maßgeblichen Standorteinflüsse und des Kundenverhaltens	
1.1.5	–	Kenntnis der Rechtsform und Grundkenntnisse über die spezifischen Rechtsvorschriften, sowie über die sich daraus ergebenen Aufgaben des Lehrbetriebs	
<b>1.2</b>	<b>Einrichtungen, Arbeitssicherheit, Unfallverhütung und Umweltschutz</b>		
1.2.1	Kenntnis und funktionsgerechte Anwendung der betrieblichen Einrichtungen und der technischen Betriebsmittel und Hilfsmittel		
1.2.2	Kenntnis der Unfallgefahren, über Erste-Hilfe-Maßnahmen, sowie der einschlägigen Sicherheitsvorschriften und der sonstigen in Betracht kommenden Vorschriften zum Schutze des Lebens und der Gesundheit		
1.2.3	Grundkenntnisse der behördlichen Aufsichtsorgane, Sozialversicherungen und Interessenvertretungen, sowie der aushangpflichtigen arbeitsrechtlichen Vorschriften		
1.2.4	Kenntnis der ergonomischen Gestaltung des Arbeitsplatzes		
1.2.5	Kenntnis der Vermeidung, umweltgerechten Trennung und Entsorgung von im Betrieb anfallenden Abfall- und Reststoffen		
1.2.6	Kenntnis und Anwendung der betrieblichen Vorschriften über Hygiene und Brandverhütung	–	–
<b>1.3</b>	<b>Ausbildung im dualen System</b>		
1.3.1	Kenntnis der sich aus dem Lehrvertrag ergebenden Verpflichtungen (§§ 9 und 10 BAG)		
1.3.2	Kenntnis über Inhalt und Ziel der Ausbildung sowie über wesentliche einschlägige Weiterbildungsmöglichkeiten		
<b>2</b>	<b>Verwaltung, Organisation, Kommunikation und EDV</b>		
<b>2.1</b>	<b>Verwaltung</b>		

<b>Pos.</b>	<b>1. Lehrjahr</b>	<b>2. Lehrjahr</b>	<b>3. Lehrjahr</b>		
2.1.1 Kenntnis des organisatorischen Aufbaus, der Aufgaben, Zuständigkeiten und Zusammenhänge der einzelnen Betriebsbereiche und der Beziehungen zu außerbetrieblichen einschlägigen Unternehmen					
2.1.2 Kenntnis der betrieblichen Arbeitsabläufe					
2.1.3 Anlegen, Führen und Archivieren von Dateien, Statistiken, Karteien und Akten					
2.1.4 – Auswerten von betriebsspezifischen Statistiken und Berichten und entscheidungsorientierte Bewertung der Ergebnisse					
<b>2.2 Organisation und Qualität</b>					
2.2.1 Fach- und funktionsgerechte Verwendung und Pflege der betrieblichen, bürotechnischen Organisations-, Arbeits- und Kommunikationsmittel					
2.2.2 – – Kenntnis der Risiken, die sich aus dem Arbeitsumfeld ergeben, deren Versicherungsmöglichkeiten sowie Verhalten im Schadensfall					
2.2.3 – Kenntnis der betriebsüblichen Behandlung und des Verhaltens bei Reklamationen oder Beschwerden Mitwirken beim Behandeln von Reklamationen oder Beschwerden					
2.2.4 – Grundkenntnisse über das Leistungsangebot von Bahn, Post, anderen Verkehrsträgern und Kommunikationseinrichtungen					
2.2.5 Administration und Organisation von Terminen und/oder Dienstreisen sowie Vor- und Nachbereiten von Verhandlungen und Besprechungen					
2.2.6 Grundkenntnisse des Qualitätswesens		Kenntnis des betriebsüblichen Qualitätsmanagements			
2.2.7 Kenntnis über Arbeitsorganisation und Arbeitsgestaltung –					
<b>2.3 Kommunikation</b>					
2.3.1 Schreiben nach konkreter Vorgabe und allgemeinen Angaben, Schreiben von Standardbriefen					
2.3.2 Arbeiten mit Formularen und Vordrucken					
2.3.3 Sprach- und fachgerechte Ausdrucksweise (deutsch- und fremdsprachig)					
2.3.4 Führen von zielgerichteten Gesprächen (deutsch- und fremdsprachig)					
2.3.5 kunden-, patienten- und mitarbeiterorientierte Kommunikation					
2.3.6 Kenntnis des fachgerechten Verhaltens gegenüber Auftraggeber/innen, Auftragnehmer/innen, Kunden/innen, Parteien, Klienten/innen oder Lieferanten/innen					
2.3.7 Einschlägige Schriftverkehrsarbeiten, Arbeiten bei Postein- und –ausgang, Ablage, Evidenz und Registratur					
2.3.8 – Kenntnis der facheinschlägigen fremdsprachigen Fachausdrücke					
2.3.9 – Grundkenntnisse über die branchen- und betriebsüblichen Mittel und Möglichkeiten von Marketing, Werbung und Öffentlichkeitsarbeit Kenntnis der branchen- und betriebsüblichen Mittel und Möglichkeiten von Marketing, Werbung und Öffentlichkeitsarbeit					
2.3.10 – Mitwirken bei der Betreuung und Beratung von Kunden/innen, Klienten/innen, Patienten/innen oder Parteien					
<b>2.4 EDV</b>					
2.4.1 Grundkenntnisse über die Struktur der betrieblichen EDV (Anwendung und Aufgabe der EDV in der Betriebsorganisation wie Textverarbeitung, Kalkulation, Bestellwesen, Buchhaltung und Lagerhaltung) Kenntnis der Struktur der betrieblichen EDV (Anwendung und Aufgabe der EDV in der Betriebsorganisation wie Textverarbeitung, Kalkulation, Bestellwesen, Buchhaltung und Lagerhaltung) –					
2.4.2 – Kenntnis und Anwendung der betrieblichen Einrichtungen der EDV (Hardware, Software und Betriebssysteme)					
2.4.3 – Durchführen arbeitsplatzspezifischer EDV-Anwendungen (wie Textverarbeitung, Kalkulation, Internet, e-mail, Buchhaltung, Terminüberwachung und Ablage)					

<b>Pos.</b>	<b>1. Lehrjahr</b>	<b>2. Lehrjahr</b>	<b>3. Lehrjahr</b>
2.4.4	Grundkenntnisse über den Stand und die Entwicklung neuer arbeitsplatzspezifischer Anwendungen der EDV		
2.4.5	Grundkenntnisse über den Datenschutz		
2.4.6	Erstellen und Warten von Textbausteinen und Adressdateien		
<b>3</b>	<b>Beschaffung und Angebot (Arbeitsmittel, Material, Waren, Dienstleistungen)</b>		
<b>3.1</b>	<b>Beschaffung</b>		
3.1.1	Grundkenntnisse über die branchen- und betriebsspezifischen Beschaffungsmöglichkeiten und über die Ermittlung des Bedarfs	Kenntnis der branchen- und betriebsspezifischen Beschaffungsmöglichkeiten und der organisatorischen Durchführung der Beschaffung	–
3.1.2	–	–	Mitwirken bei der Ermittlung des Bedarfs
3.1.3	–	Vorbereitung von und Mitwirken bei Bestellungen	Durchführen von Bestellungen
3.1.4	–	Einholen, Bearbeiten und Prüfen von Angeboten, Prüfen von Auftragsbestätigungen	
3.1.5	–	Überwachen der Liefertermine	Maßnahmen bei Lieferverzug
<b>3.2</b>	<b>Anbot</b>		
3.2.1	Kenntnis der betrieblichen Leistungen (Waren, Produkte, Dienstleistungen)		
3.2.2	Kenntnis der branchenspezifischen Warenkennzeichnung, Normen und Produktdeklaration und/oder Rahmenbedingungen für die betriebliche Leistung		
3.2.3	–	Mitwirken bei der Erstellung von Angeboten und/oder Informationen über die betrieblichen Leistungen	
<b>4</b>	<b>Betriebliches Rechnungswesen</b>		
<b>4.1</b>	<b>Kostenrechnung und Kalkulation</b>		
4.1.1	–	Grundkenntnisse über die betrieblichen Kosten, deren Beeinflussbarkeit und deren Auswirkung auf die Rentabilität und/oder Effizienz	
4.1.2	–	Grundkenntnisse über die Kostenrechnung, Kalkulation und/oder Budgeterstellung	–
4.1.3	–	Mitwirken bei Kalkulationsarbeiten und/oder Budgeterstellung	
<b>4.2</b>	<b>Steuern, Abgaben und Lohnverrechnung</b>		
4.2.1	–	Grundkenntnisse über die betriebsspezifischen Steuern und Abgaben	
4.2.2	–	Grundkenntnisse über die Information der Lohn- und Gehaltsverrechnung	
<b>4.3</b>	<b>Rechnungswesen</b>		
4.3.1	Grundkenntnisse über Aufgaben und Funktion des betrieblichen Rechnungswesens	Kenntnis der Aufgaben und Funktion des betrieblichen Rechnungswesens	
4.3.2	–	Grundkenntnisse über rechnergestützte Abläufe im betrieblichen Rechnungswesen	Kenntnis der rechnergestützten Abläufe im betrieblichen Rechnungswesen
4.3.3	–	Grundkenntnisse über Bedeutung und Aufgabe der Inventur und Bestandsaufnahme	
4.3.4	–	Mitarbeit bei der Inventur oder Bestandsaufnahme	
4.3.5	Durchführen von betrieblichen Rechnungsarten, Erfassen, Prüfen und Kontrollieren von Daten		
4.3.6	Vorbereiten von Unterlagen für die Verrechnung		–
<b>4.4</b>	<b>Zahlungsverkehr</b>		
4.4.1	Grundkenntnisse über den Zahlungsverkehr mit Lieferanten, Kunden, Behörden, Post, Geld- und Kreditinstituten	Kenntnis des betriebsspezifischen Zahlungsverkehrs mit Lieferanten, Kunden, Behörden, Post, Geld- und Kreditinstituten	

<b>Pos.</b>	<b>1. Lehrjahr</b>	<b>2. Lehrjahr</b>	<b>3. Lehrjahr</b>		
4.4.2	Grundkenntnisse über Kassaführung und Kassabuch		Kenntnis der Kassaführung		
4.4.3	–	–	Mitwirken beim Zahlungsverkehr		
4.4.4	–	–	Kenntnis des betriebsüblichen Verfahrens bei Zahlungsverzug, Mahnwesen		
<b>4.5</b>	<b>Buchführung</b>				
4.5.1	Grundkenntnisse über die betriebliche Buchführung und die betrieblichen Buchungsunterlagen	–	–		
4.5.2	Grundkenntnisse über Buchungen und Kontierungen; Durchführen einfacher, einschlägiger Arbeiten	Betriebliche Buchungsarbeiten und Erstellen von Auswertungen und Statistiken			
4.5.3	–	Kenntnis des Einheitskontenrahmens			
<b>5</b>	<b>Erweiterte Grundkenntnisse</b>				
5.1	Anwenden der Hygienebestimmungen (Personalhygiene, Betriebshygiene, produktbezogene Hygiene, HACCP-System) in sämtlichen Betriebsbereichen				
5.2	–	Kenntnis über wichtige Vereinbarungen im Zusammenhang mit der Beschaffung wie Einkaufskonditionen, Liefer- und Zahlungsbedingungen			
5.3	–	Grundkenntnisse über die betriebsspezifischen einkaufsbezogenen, rechtlichen Bestimmungen			
5.4	–	Kenntnis der spezifischen Qualitätsmerkmale für Beschaffung von Nahrungsmitteln, Getränken, Wäsche- und Gebrauchsmittel der Etage und sonstigen Vorräten			
5.5	–	Mitwirken bei der Bestätigung und Abwicklung von Aufträgen			
5.6	Grundkenntnisse über die betriebsspezifischen verkaufsbezogenen rechtlichen Bestimmungen	–	–		
5.7	–	–	Kenntnis der betriebsspezifischen Kostenrechnung und Kalkulation		
5.8	–	Fakturieren			
<b>6.</b>	<b>Besondere Leistungen des Betriebes</b>				
6.1	Kenntnis der betrieblichen Produkt- und Angebotsgestaltung in Hinblick auf das Kundensegment, abgestimmt auf die Bedürfnisse verschiedener Zielgruppen		Mitwirken bei der betrieblichen Produkt- und Angebotsgestaltung in Hinblick auf das Kundensegment, abgestimmt auf die Bedürfnisse verschiedener Zielgruppen		
6.2	Kenntnis der betrieblichen Marketingaktivitäten (zB Erarbeitung des betrieblichen Leistungsangebots – Packageentwicklung, Werbung, Verkaufsförderung, Umgang mit Bewertungsplattformen, Wahrnehmen der Schnittstellenfunktion zu Tourismusverbänden, Erstellen von Angeboten etc.) sowie der dazugehörigen Werbemaßnahmen und der Kundenbindungsprogramme		Mitarbeit an den betrieblichen Marketingaktivitäten (zB Erarbeitung des betrieblichen Leistungsangebots – Packageentwicklung, Werbung, Verkaufsförderung, Umgang mit Bewertungsplattformen, Wahrnehmen der Schnittstellenfunktion zu Tourismusverbänden, Erstellen von Angeboten etc.) sowie der dazugehörigen Werbemaßnahmen und der Kundenbindungsprogramme		

Pos.	1. Lehrjahr	2. Lehrjahr	3. Lehrjahr
6.3	Kenntnis des betrieblichen Leistungsortiments und der hiefür maßgebenden Faktoren, die sich aus Standort, Gätekreis, Wettbewerbssituation, Auslastung, Preisgestaltung sowie Beschaffungs- und Absatzmöglichkeiten ergeben		
6.4		Kenntnis der betrieblichen Kosten, der Kalkulation, und der Preisgestaltung,	Kenntnis ertragsoptimierender Maßnahmen (Revenue Management)
6.5	–	–	Kalkulation des Zimmerpreises
6.6	–	Kenntnis der wichtigsten branchen- und betriebsrelevanten rechtlichen Bestimmungen (zu Kaufvertrag und Beherbergungsvertrag, Verträgen mit Reisebüros, Melderecht, Datenschutz, Abkommen im Reiseverkehr, die relevanten Bestimmungen des Konsumentenschutzes)	
6.7	–	Präsentation und Online-Verkauf über die Hotelwebsite	
6.8	Grundkenntnisse über die Etage		–
6.9	Kenntnisse der heimischen (österreichischen und regionalen) Küche und der klassischen Speisenfolge, um Gäste zu beraten		–
6.10	Kenntnisse der betrieblichen Angebote an nichtalkoholischen und alkoholischen Getränken; Grundkenntnisse über die Getränke- und Barkunde		–
6.11	Kenntnis über den Aufbau der Tageskarte, der Speisen- und Getränkekarte		–
6.12	Kenntnis des organisatorischen und wirtschaftlichen Zusammenwirkens der Beherbergung mit der gastronomischen Funktion des Betriebs	Kenntnis über gastronomische Veranstaltungen, Mitwirken bei der Erstellung von Vorschlägen und der administrativen Abwicklung	
6.13	–	Kenntnis der einschlägigen abgabenrechtlichen Bestimmungen	
7	<b>Rezeption und Office</b>		
7.1	Funktionsgerechtes Anwenden hotelspezifischer Betriebs- und Hilfsmittel einschließlich der entsprechenden betrieblichen Informations- und Kommunikationstechnologie (u.a. PMS Front-Office Programm, Zimmerstatusreport, Telefonanlage, Sicherheitstechnische Einrichtungen im Front-Office Bereich, WLAN, Infotainment)		
7.2	Empfangen der Gäste, Anwenden der im Hotel- und Gastgewerbe erforderlichen Umgangsformen unter Berücksichtigung der besonderen Gästebedürfnisse		
7.3	–	Funktionsgerechtes Anwenden von Reservierungssystemen, virtuellen Reiseplattformen, Online-Verkaufsplattformen, Concierge Informationssystemen, Kenntnis von neuen Technologien, die im Gätekontakt zur Anwendung kommen	
7.4		Kenntnis von Anwendung und Funktionsweise von Online-marketing und –vertrieb (zB Suchmaschinenoptimierung und –marketing, Online-Kampagnen)	Betriebliche Analyse der daraus resultierenden Daten und Treffen von Ableitungen
7.5	Kenntnis über Aufbau und Funktion des betrieblichen Reportings	Mitwirken am betrieblichen Reporting	
7.6	–	Vermieten der Zimmer, Anbieten von Zusatzeleistungen unter Verwendung der betrieblichen Informations- und Kommunikationstechnologie (Hotelsoftware) in Deutsch und Englisch	
7.7	–	Beraten und Betreuen von Gästen in Bezug auf ihren Aufenthalt im Hotel und an der Destination (zB Auskunftserteilung über lokale Kulturangebote, Freizeitangebote, Einkaufsmöglichkeiten und touristische Attraktionen) in Deutsch und Englisch; Handhaben von Fahrplänen; Mieten und Reservieren von Verkehrsmitteln, Beschaffen von Karten für Veranstaltungen etc. unter Verwendung der betrieblichen Informations- und Kommunikationstechnologie; Handhaben von Online-Routenplanern	

Pos.	1. Lehrjahr	2. Lehrjahr	3. Lehrjahr
7.8	–	Arbeiten mit den betrieblichen Abrechnungssystemen: Ausstellen von Rechnungen für Gäste und Reiseveranstalter, Kassieren (bar und unbar), unter Einsatz der betrieblichen Informations- und Kommunikationstechnologie	Führen und Abschluss der Kassa
7.9	–	Beschwerdemanagement: Behandeln von Reklamationen und Beschwerden in Deutsch und Englisch	
7.10	–	Fachgerechter Umgang mit Bewertungsplattformen und Social Media Anwendungen	
7.11	–	Kooperation mit Reisebüros und Reiseveranstaltern	
<b>8</b>		<b>Lagerwirtschaft/Lagerhaltung</b>	
8.1	–	Kenntnis der betriebsüblichen Warenannahme und Warenübernahme	–
8.2	–	Warenannahme, Vergleichen der gelieferten Waren mit Lieferpapieren, Arbeiten bei der Behandlung der Wareneingangsbelege	
8.3	–	Feststellen von Mängeln und Schäden bei Waren und Verpackung	Ergreifen von Maßnahmen bei Mängeln und Schäden bei Waren und Verpackung
8.4	–	Grundkenntnisse über die Gewährleistung	
<b>9.</b>		<b>Fachübergreifende Ausbildung (Schlüsselqualifikationen)</b>	
		In der <b>Art der Vermittlung</b> der fachlichen Kenntnisse und Fertigkeiten ist auf die Förderung folgender fachübergreifender Kompetenzen des Lehrlings Bedacht zu nehmen:	
9.1	<b>Methodenkompetenz</b> , zB Lösungsstrategien entwickeln, Informationen selbstständig beschaffen, auswählen und strukturieren, Entscheidungen treffen etc.		
9.2	<b>Soziale Kompetenz</b> , zB in Teams arbeiten, Mitarbeiter/innen führen etc.		
9.3	<b>Personale Kompetenz</b> , zB Selbstvertrauen und Selbstbewusstsein, Bereitschaft zur Weiterbildung, Bedürfnisse und Interessen artikulieren etc.		
9.4	<b>Kommunikative Kompetenz</b> , zB mit Kunden/innen, Vorgesetzten, Kollegen/innen und anderen Personengruppen zielgruppengerecht kommunizieren; Englisch auf branchen- und betriebsüblichem Niveau zum Bestreiten von Alltags- und Fachgesprächen beherrschen		
9.5	<b>Arbeitsgrundsätze</b> , zB Sorgfalt, Zuverlässigkeit, Verantwortungsbewusstsein, Pünktlichkeit etc.		
9.6	<b>Kundenorientierung</b> : Im Zentrum aller Tätigkeiten im Betrieb hat die Orientierung an den Bedürfnissen der Kunden/innen unter Berücksichtigung der Sicherheit zu stehen		

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

#### Evaluierung

**§ 4.** Die Zweckmäßigkeit der Ausbildung im Lehrberuf Hotelkaufmann/-frau ist unter Heranziehung eines Berufsforschungsinstitutes zu evaluieren. Der Bundes-Berufsausbildungsbeirat hat bis zum 30. Juni 2019 ein Gutachten (Befund, Motivenbericht und Schlussfolgerungen) über die Überführung des Lehrberufes Hotelkaufmann/-frau in die Regelausbildung an den Bundesminister für Wissenschaft, Forschung und Wirtschaft zu erstatten. Sofern bei der Erarbeitung eines Gutachtens keine Stimmeneinhelligkeit zustande kommt, ist gemäß § 31 Abs. 7 BAG vorzugehen.

#### Schlussbestimmungen und Inkrafttreten

**§ 5.** Die Bestimmungen der §§ 1 bis 3 betreffend die Ausbildungsordnung für den Lehrberuf Hotelkaufmann/-frau treten mit 1. Juni 2015 in Kraft.

## Artikel 2

### Änderung der Verordnung über die Lehrabschlussprüfungen in den kaufmännisch-administrativen Lehrberufen

Die Verordnung über die Lehrabschlussprüfungen in den kaufmännisch-administrativen Lehrberufen, BGBl. II Nr. 245/2004 in der Fassung der Verordnung BGBl. II Nr. 139/2013, wird wie folgt geändert:

1. Am Ende des § 1 Z 26 wird der Punkt durch einen Beistrich ersetzt und es wird folgende Z 27 angefügt:

„27. Hotelkaufmann/-frau“

2. § 6 wird folgende Ziffer 27 angefügt:

#### „27. Hotelkaufmann/-frau

(1) Für den Geschäftsfall gilt § 4. Der schriftliche Prüfungsteil hat sich auf folgende Gebiete zu erstrecken:

1. Kalkulieren des Zimmerpreises und Erstellen von Angeboten,
2. Mieten und Reservieren von Verkehrsmitteln sowie Beschaffen von Karten für Veranstaltungen,
3. Anbieten von Zusatzleistungen unter Verwendung der betrieblichen Informations- und Kommunikationstechnologie,
4. Anwenden von Reservierungssystemen.

(2) Der mündliche Prüfungsteil hat auch Fragen zu folgenden Gebieten mit einzubeziehen:

1. Empfangen der Gäste und Vermieten der Zimmer,
2. Führen von Beratungsgesprächen (zB Auskunftserteilung über lokale Kulturangebote, Freizeitangebote, Einkaufsmöglichkeiten und touristische Attraktionen) mit dem Gast,
3. Behandeln von Reklamationen und Beschwerden.

(3) Für das Fachgespräch gilt § 5. Hierbei sind auch Fragen über hotelspezifischer Betriebs- und Hilfsmittel, über Reservierungssysteme, Concierge Informationssystemen sowie über Umgang und Beratung von Gästen mit einzubeziehen.“

3. Dem § 10 wird folgender Abs. 5 angefügt:

„(5) Nach erfolgreich abgelegter Lehrabschlussprüfung im Lehrberuf Hotel- und Gastgewerbeassistent/in kann eine eingeschränkte Zusatzprüfung gemäß § 27 Abs. 2 BAG im Lehrberuf Hotelkaufmann/-frau abgelegt werden. Diese erstreckt sich auf den Nachweis des Erwerbs der im Berufsbild der Hotelkaufmann/-frau – Ausbildungsordnung unter § 3 Abs. 1 in den Positionen 6 und 7 „Besondere Leistungen des Betriebes“ sowie „Rezeption und Office“ festgelegten Kenntnisse und Fertigkeiten in den Gegenständen Geschäftsfall und Fachgespräch. Die §§ 4, 5 und 6 Z 27 sind subsidiär anzuwenden.“

4. Nach § 12 Abs. 1e wird folgender Abs. If eingefügt:

„(1f) Die §§ 1, 6, 10 und 12 in der Fassung der Verordnung BGBl. II Nr. 131/2015 treten mit 1. Juni 2017 in Kraft.“

### Mitterlehner