

1. BEZEICHNUNG DES ABSCHLUSSZEUGNISSES ⁽¹⁾**Lehrabschlussprüfungszeugnis Hotel- und Restaurantfachmann/Hotel- und Restaurantfachfrau**⁽¹⁾ In der Originalsprache2. ÜBERSETZTE BEZEICHNUNG DES ABSCHLUSSZEUGNISSES ⁽²⁾⁽²⁾ Falls gegeben. Diese Übersetzung besitzt keinen Rechtsstatus.

3. PROFIL DER FERTIGKEITEN UND KOMPETENZEN

Fachliche Kompetenzbereiche:**Rezeption**

Der Hotel- und Restaurantfachmann/Die Hotel- und Restaurantfachfrau übernimmt vielfältige Aufgaben an der Rezeption. Dazu gehören Tätigkeiten, wie die individuelle Angebotserstellung für Gäste, die Zimmervermietung sowie Check-in und Check-out. Gäste betreut der Hotel- und Restaurantfachmann/die Hotel- und Restaurantfachfrau während ihres Aufenthalts professionell. Er/Sie beantwortet Gästefragen und organisiert die Umsetzung von deren Wünschen. Mit Beschwerden und Reklamationen geht er/sie kompetent um.

Front- und Backoffice

Der Hotel- und Restaurantfachmann/Die Hotel- und Restaurantfachfrau erfüllt vielfältige Aufgaben im Rahmen der betrieblichen Kommunikation. Dazu zählt insbesondere der Brief- bzw. E-Mail-Verkehr, bei dem er/sie die Textgestaltung unter Berücksichtigung betriebsinterner Vorgaben (z. B. Corporate Design) erledigt. Der Hotel- und Restaurantfachmann/Die Hotel- und Restaurantfachfrau erledigt auch den Postein- und -ausgang. Er/Sie nutzt die Ausstattung seines/ihres Arbeitsbereichs kompetent.

Angebotsentwicklung

Der Hotel- und Restaurantfachmann/Die Hotel- und Restaurantfachfrau arbeitet bei der Angebotsentwicklung mit. Dabei ermittelt er/sie unter anderem Kennzahlen und erstellt Reportings und Statistiken. Ebenso wirkt er/sie an der Kalkulation und Umsetzung neuer Angebote mit. Dabei kooperiert der Hotelkaufmann/die Hotelkauffrau mit Vertriebs- und Packagepartnern.

Marketing und E-Commerce

Der Hotel- und Restaurantfachmann/Die Hotel- und Restaurantfachfrau verfügt über Kenntnisse des Marketings und des E-Commerce und beteiligt sich darauf aufbauend an der Gestaltung betrieblicher Kommunikationsmittel (z. B. Newsletter, Morgenpost): Er/Sie erstellt z. B. kurze Texte bzw. bearbeitet Textbausteine und übernimmt Formatierungs- und Gestaltungsarbeiten. Darüber hinaus arbeitet er/sie am betrieblichen Außenauftritt mit. Das betriebliche E-Commerce-System nutzt er/sie bei seinen/ihren Aufgaben fachgerecht.

Veranstaltungsmanagement und -durchführung

Der Hotel- und Restaurantfachmann/Die Hotel- und Restaurantfachfrau übernimmt verschiedene mit der Veranstaltungsplanung und -abwicklung verbundene Aufgaben. Dazu gehören unter anderem Tätigkeiten wie die Mitwirkung bei der Erstellung von Vorschlägen für Veranstaltungen, die Vor- und Aufbereitung von Unterlagen, der Gästeempfang sowie die Gästebetreuung. Ebenso wickelt Der Hotel- und Restaurantfachmann/Die Hotel- und Restaurantfachfrau Veranstaltungen administrativ ab.

Facility-Management/Haustechnik

Der Hotel- und Restaurantfachmann/Die Hotel- und Restaurantfachfrau übernimmt vielfältige Aufgaben im Rahmen der Planung und Durchführung des Facility-Managements bzw. der Haustechnik, um einen reibungslosen Unternehmensbetrieb sicherzustellen. Er/Sie überprüft die betriebliche Ausstattung auf Vollständigkeit, Beschädigungen und Mängel und ergreift im Bedarfsfall geeignete Maßnahmen. Darüber hinaus gewährleistet der Hotel- und Restaurantfachmann/die Hotel- und Restaurantfachfrau ein effizientes Reinigungs- und Hygienemanagement. Er/Sie stellt etwaige Gefahren für Sicherheit und Gesundheit fest und setzt die erforderlichen Maßnahmen, um diese zu beseitigen. Der Hotel- und Restaurantfachmann/Die Hotel- und Restaurantfachfrau konzipiert und organisiert Personalschulungen und führt diese durch.

Beschaffung/Warenwirtschaft

Der Hotel- und Restaurantfachmann/Die Hotel- und Restaurantfachfrau verfügt über Kenntnisse des Beschaffungswesens, bearbeitet verschiedene Aufgaben in diesem Bereich und kommuniziert dabei mit Personen inner- und außerhalb des Betriebs. So ermittelt er/sie den Warenbedarf in seinem/ihrem Aufgabenbereich, vergleicht Angebote verschiedener Anbieter, trifft eine begründete Vorauswahl und wirkt bei Warenbestellungen bzw. bei der Beauftragung von Dienstleistungen mit. Der Hotel- und Restaurantfachmann/Die Hotel- und Restaurantfachfrau nimmt Waren an und lagert diese fachgerecht. Er/Sie setzt bei mangelhaften Lieferungen und Leistungen angemessene Maßnahmen.

Mise en place

Der Hotel- und Restaurantfachmann/Die Hotel- und Restaurantfachfrau führt die täglichen Vorbereitungsarbeiten im Servicebereich aus. Er/Sie stellt Tische, Tafeln und Buffets, setzt themenbezogene Dekorationsvorschläge und verschiedene Gedeckarten um. Er/Sie stellt Servicematerialien und Arbeitsgeräte bereit, um einen effizienten Arbeitsablauf zu ermöglichen. Speise- und Getränkearten werden je nach Betrieb alleine oder im Team vorbereitet. Er/Sie fertigt Function-Sheets an und setzt die darin gemachten Angaben um.

Gästebetreuung im Service

Der Hotel- und Restaurantfachmann/Die Hotel- und Restaurantfachfrau berät Gäste bei der Speisenauswahl, gibt Auskunft über deren Zusammensetzung und kann Vorschläge zur saisonalen, regionalen und internationalen Menügestaltung erstellen. Er/Sie empfiehlt den Gästen korrespondierend zur Speisenauswahl nationale und internationale alkoholische und alkoholfreie Getränke. Seine/Ihre Aufgaben umfassen den Gästeempfang, die Bestellung sowie die Abrechnung. Für seine/ihre Arbeit nutzt er/sie das betriebliche Kassa-bzw. Boniersystem, Tischpläne etc. Er/Sie geht mit Reklamationen fachgerecht um. Die Gästebetreuung erfolgt je nach Betrieb alleine oder im Team. Er/Sie berät Kunden bei der Durchführung gastronomischer Veranstaltungen und erstellt entsprechende Angebote.

Service

Der Hotel- und Restaurantfachmann/Die Hotel- und Restaurantfachfrau serviert kalte und warme Speisen je nach Tages- und Jahreszeit sowie korrespondierende Getränke in offenen und geschlossenen Behältern. Er/Sie wendet dabei u.a. verschiedene Trage-, Servier- und Einstelltechniken an und führt am Buffet Vorlegearbeiten und Serviertätigkeiten durch.

Speisen und Getränke

Der Hotel- und Restaurantfachmann/Die Hotel- und Restaurantfachfrau bereitet Speisen bei Tisch oder am Buffet zu und nutzt dazu die vorgegebenen Werkzeuge sowie Sideboard und Guéridon. Mixgetränke, Kaffee und Kaffeespezialitäten sowie Cocktails werden vom ihm/ihre entsprechend der vorgesehenen Rezeptur zubereitet.

Fachübergreifende Kompetenzbereiche:

Arbeiten im betrieblichen und beruflichen Umfeld

Der Hotel- und Restaurantfachmann/Die Hotel- und Restaurantfachfrau verfügt über grundlegende Kenntnisse des betrieblichen Leistungsspektrums und betriebs- und volkswirtschaftlicher sowie ökologische Zusammenhänge, um seine/ihre Tätigkeiten effizient und nachhaltig zu organisieren und auszuführen. Er/Sie agiert innerhalb der betrieblichen Aufbau- und Ablauforganisation selbst-, sozial- und methodenkompetent und bearbeitet die ihm/ihr übertragenen Aufgaben lösungsorientiert sowie situationsgerecht auf Basis seines/ihres Verständnisses für Intrapreneurship. Darüber hinaus kommuniziert er/sie zielgruppenorientiert, berufsadäquat auch auf Englisch, und agiert kundenorientiert.

Qualitätsorientiertes, sicheres, hygienisches und nachhaltiges Arbeiten

Der Hotel- und Restaurantfachmann/Die Hotel- und Restaurantfachfrau wendet die Grundsätze des betrieblichen Qualitätsmanagements an und bringt sich in die Weiterentwicklung der betrieblichen Standards ein. Er/Sie reflektiert sein/ihr eigenes Vorgehen und nutzt die daraus gewonnenen Erkenntnisse in seinem/ihrem Aufgabenbereich. Zudem wendet er/sie die einschlägigen Sicherheitsvorschriften sowie die Vorschriften zum Lebensmittelrecht und zur Gesundheitsfürsorge korrekt an. Er/Sie setzt die notwendigen Maßnahmen im Bereich der persönlichen Hygiene, der Hygiene im Servicebereich und der Lebensmittelhygiene unter Berücksichtigung der HACCP-Richtlinie um. Im Rahmen seines/ihres Aufgabenbereiches berücksichtigt er/sie wesentliche ökologische Auswirkungen seiner/Ihrer Tätigkeit und handelt somit nachhaltig und ressourcenschonend.

Digitales Arbeiten

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

rechtlichen und betrieblichen Vorgaben (z. B. Datenschutzgrundverordnung).
4. TÄTIGKEITSFELDER, DIE FÜR DEN INHABER/DIE INHABERIN DES ABSCHLUSSZEUGNISSES ZUGÄNGLICH SIND ⁽³⁾
Tätigkeitsfelder: Einsatz u. a. in Hotels, Gastronomiebetrieben, Pensionen, Restaurants, Cafés, Ferien- und Freizeitzentren, Wellness Resorts und Clubs, Kuranstalten, Speisewagenbetrieben sowie auf Personenschiffen mit Gastronomie
⁽³⁾ Falls gegeben

^(*) Erläuterung
Die vorliegende Erläuterung bezieht sich auf den Beschluss (EU) 2018/646 des Europäischen Parlaments und des Rates vom 2. Mai 2018 über einen gemeinsamen Rahmen für die Bereitstellung besserer Dienste für Fertigkeiten und Qualifikationen (Europass).
Weitere Informationen zum Thema Transparenz finden Sie unter: <http://europass.cedefop.europa.eu> und www.europass.at

5. AMTLICHE GRUNDLAGEN DES ABSCHLUSSZEUGNISSES	
Bezeichnung und Status der ausstellenden Stelle	Name und Status der nationalen/regionalen Behörde, die für die Beglaubigung/Anerkennung des Abschlusszeugnisses zuständig ist
Lehrlingsstelle der Wirtschaftskammer (Adresse siehe Zeugnis)	Bundesministerium für Digitalisierung und Wirtschaftsstandort
Niveau (national oder international) des Abschlusszeugnisses	Bewertungsskala/Bestehensregeln
NQR/EQR 4 ISCED 35	Gesamtkalkül: Mit Auszeichnung bestanden Mit gutem Erfolg bestanden Bestanden Nicht bestanden
Zugang zur nächsten Ausbildungsstufe	Internationale Abkommen
Zugang zur Berufsreifeprüfung oder einer Höheren Lehranstalt für Berufstätige. Zugang zum fachbezogenen Fachhochschulstudium, wobei jedoch Zusatzprüfungen abzulegen sind, wenn es das Ausbildungsziel des betreffenden Studienganges erfordert.	Zwischen Deutschland, Ungarn, Südtirol und Österreich gibt es internationale Abkommen über die gegenseitige automatische Anerkennung von Lehrabschlussprüfungen und anderen berufsbezogenen Abschlüssen. Auskünfte zu den gleichgestellten Lehrberufen erteilt das Bundesministerium für Digitalisierung und Wirtschaftsstandort.
Rechtsgrundlagen	
1. Hotel- und Restaurantfachmann/Hotel- und Restaurantfachfrau-Ausbildungsordnung BGBl. II Nr. 59/2020 (Ausbildung im Betrieb), Prüfungsordnung wird im Jahr 2021 erlassen 2. Rahmenlehrplan (Ausbildung in der Berufsschule)	

6. OFFIZIELL ANERKANNTE WEGE ZUR ERLANGUNG DES ZEUGNISSES
1. Ausbildung im Rahmen der vorgegebenen Hotel- und Restaurantfachmann/Hotel- und Restaurantfachfrau-Ausbildungsordnung sowie des Berufsschullehrplans. Zulassung zur Lehrabschlussprüfung nach Zurücklegung der für den Lehrberuf festgesetzten Lehrzeit. Zweck der Lehrabschlussprüfung ist es festzustellen, ob sich der Lehrling die im betreffenden Lehrberuf erforderlichen Fertigkeiten und Kenntnisse angeeignet hat und in der Lage ist, die dem erlernten Lehrberuf eigentümlichen Tätigkeiten selbst fachgerecht auszuführen.
2. Zulassung zur Lehrabschlussprüfung gem. § 23 Abs. 5 Berufsausbildungsgesetz i.d.g.F. Ein/e Prüfungswerber/in kann ohne Absolvierung einer formellen Lehrlingsausbildung zur Lehrabschlussprüfung antreten, wenn er/sie das 18. Lebensjahr vollendet hat und glaubhaft macht, dass die erforderlichen Fertigkeiten und Kenntnisse durch eine entsprechend lange, einschlägige praktische Tätigkeit, Anlern-tätigkeit oder durch den Besuch entsprechender Kursveranstaltungen etc. erworben wurden.
Zusätzliche Informationen
Zugang: Erfüllung der 9-jährigen Schulpflicht
Ausbildungsdauer: 4 Jahre

Ausbildung im Betrieb: Die Ausbildung im Betrieb umfasst $\frac{4}{5}$ der Gesamtausbildungszeit. Ziel der Ausbildung ist die Vermittlung qualifizierter berufsspezifischer Fertigkeiten und Kenntnisse gemäß § 2 der Ausbildungsordnung BGBl. II Nr. 59/2020 (vgl. das oben ausgeführte Berufsprofil).

Ausbildung in der Berufsschule: $\frac{1}{5}$ der Gesamtausbildungszeit ist für die schulische Ausbildung vorgesehen. Die Berufsschule hat die Aufgabe, den Lehrlingen grundlegende theoretische Kenntnisse zu vermitteln, ihre betriebliche Ausbildung zu ergänzen sowie ihre Allgemeinbildung zu erweitern.

Weitere Informationen: (einschließlich einer Beschreibung des nationalen Qualifizierungssystems) finden Sie unter: <http://www.zeugnisinfo.at> und <http://www.bildungssystem.at>

Nationales Europasszentrum: europass@oead.at
Ebendorferstraße 7, A-1010 Wien