

1. BEZEICHNUNG DES ABSCHLUSSZEUGNISSES ⁽¹⁾**Lehrabschlussprüfungszeugnis Hotelkaufmann/Hotelkauffrau**⁽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 Hotelkaufmann/Die Hotelkauffrau 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 Hotelkaufmann/die Hotelkauffrau 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 Hotelkaufmann/Die Hotelkauffrau 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 Hotelkaufmann/Die Hotelkauffrau erledigt auch den Postein- und -ausgang. Er/Sie nutzt die Ausstattung seines/ihrer Arbeitsbereichs kompetent.

Angebotsentwicklung

Der Hotelkaufmann/Die Hotelkauffrau 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 Hotelkaufmann/Die Hotelkauffrau 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 Hotelkaufmann/Die Hotelkauffrau 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 Hotelkaufmann/die Hotelkauffrau Veranstaltungen administrativ ab.

Facility-Management/Haustechnik

Der Hotelkaufmann/Die Hotelkauffrau 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 Hotelkaufmann/die Hotelkauffrau 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 Hotelkaufmann/Die Hotelkauffrau konzipiert und organisiert Personalschulungen und führt diese durch.

Beschaffung

Der Hotelkaufmann/Die Hotelkauffrau 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/ihrer Aufgabenbereich, vergleicht Angebote verschiedener Anbieter, trifft eine begründete Auswahl und wirkt bei Warenbestellungen bzw. bei der Beauftragung von Dienstleistungen mit. Der Hotelkaufmann/Die Hotelkauffrau nimmt Waren an und lagert diese fachgerecht. Er/Sie setzt bei mangelhaften Lieferungen und Leistungen angemessene Maßnahmen.

Fachübergreifende Kompetenzbereiche:

Arbeiten im betrieblichen und beruflichen Umfeld

Der Hotelkaufmann/Die Hotelkauffrau verfügt über grundlegende Kenntnisse des betrieblichen Leistungsspektrums und betriebs- und volkswirtschaftlicher sowie ökologischer 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/ihrer Verständnisses für Intrapreneurship. Darüber hinaus kommuniziert er/sie zielgruppenorientiert, berufsadäquat auch auf Englisch, und agiert kundenorientiert.

Qualitätsorientiertes, sicheres, hygienisches und nachhaltiges Arbeiten

Der Hotelkaufmann/Die Hotelkauffrau 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/ihrer Aufgabenbereich. Der Hotelkaufmann/Die Hotelkauffrau beachtet die rechtlichen und betrieblichen Regelungen für seine/ihre persönliche Sicherheit und Gesundheit am Arbeitsplatz und handelt bei Unfällen und Verletzungen situationsgerecht. Im Rahmen seines/ihrer Aufgabenbereiches berücksichtigt er/sie wesentliche ökologische Auswirkungen seiner/ihrer Tätigkeit und handelt somit nachhaltig und ressourcenschonend.

Digitales Arbeiten

Der Hotelkaufmann/Die Hotelkauffrau 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 Hotelkaufmann/Die Hotelkauffrau 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, Ferien- und Freizeitzentren, Wellness Resorts und Clubs sowie in Kuranstalten

⁽³⁾ Falls gegeben

(*) Erläuterung

Dieses Dokument wurde entwickelt, um zusätzliche Informationen über einzelne Zeugnisse zu liefern. Es besitzt selbst keinen Rechtsstatus. 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 zu Europass finden Sie unter: <http://europass.cedefop.europa.eu> und www.europass.at

5. AMTLICHE GRUNDLAGEN DES ABSCHLUSSZEUGNISSES	
Bezeichnung und Status der ausstellenden Stelle Lehrlingsstelle der Wirtschaftskammer (Adresse siehe Zeugnis)	Name und Status der nationalen/regionalen Behörde, die für die Beglaubigung/Anerkennung des Abschlusszeugnisses zuständig ist Bundesministerium für Digitalisierung und Wirtschaftsstandort
Niveau (national oder international) des Abschlusszeugnisses NQR/EQR 4 ISCED 35	Bewertungsskala/Bestehensregeln Gesamtkalkül: Mit Auszeichnung bestanden Mit gutem Erfolg bestanden Bestanden Nicht bestanden
Zugang zur nächsten Ausbildungsstufe 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.	Internationale Abkommen 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. Hotelkaufmann/Hotelkauffrau-Ausbildungsordnung BGBl. II Nr. 60/2020 (Ausbildung im Betrieb), Prüfungsordnung der kaufmännisch-administrativen Lehrberufe BGBl. II Nr. II 203/2021 2. Rahmenlehrplan (Ausbildung in der Berufsschule) 3. Der vorliegende Lehrberuf ersetzt den Lehrberuf Hotelkaufmann/Hotelkauffrau (Ausbildungsordnung BGBl. II Nr. 131/2015), welcher mit 30.04.2020 ausgelaufen ist.	

6. OFFIZIELL ANERKANNTE WEGE ZUR ERLANGUNG DES ZEUGNISSES
<p>1. Ausbildung im Rahmen der vorgegebenen Hotelkaufmann/Hotelkauffrau-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.</p> <p>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.</p>
<p>Zusätzliche Informationen</p> <p>Zugang: Erfüllung der 9-jährigen Schulpflicht</p> <p>Ausbildungsdauer: 3 Jahre</p> <p>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. 60/2020 (vgl. das oben ausgeführte Berufsprofil).</p> <p>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.</p> <p>Weitere Informationen: (einschließlich einer Beschreibung des nationalen Qualifizierungssystems) finden Sie unter: http://www.zeugnisinfo.at und http://www.bildungssystem.at</p> <p>Nationales Europasszentrum: europass@oead.at Ebindorferstraße 7, A-1010 Wien</p>