

**Themen der
Lehrabschlussprüfung
im Lehrberuf
Hotel- und
Gastgewerbeassistent/in**

Schriftverkehr und rechtliches Grundwissen

- Gästeanfragen
- Angebot
- Reservierungsbestätigung
- Preisgestaltung
- Rechnungserstellung
- Rechnungskontrolle
- Gästereklamationen
- Mängelrüge
- Schriftverkehr mit Reisebüros
- Bestellungen
- Preisauszeichnungsvorschriften
- Meldevorschriften
- Gästebblatt
- Arbeitsrechtliche Vorschriften (Gesetze, Kollektivverträge, Betriebsvereinbarung, Arbeitsvertrag, Behörden)
- Rechte und Haftung des Beherbergers
- Österreichische Hotelvertragsbedingungen
- Kooperationsabkommen
- Verträge zwischen Hotel und Reisebüro
- Reservierungsbedingungen
- Gutscheine (Voucher)
- Rechtsformen von Unternehmen
- Werbung, Marketing

Arbeiten an der Rezeption

- Reservierungsvorgang
- Reservierungsarten
- Gästeankunft
- Gästekartei
- Check-in
- Check-out
- Beschwerdemanagement
- Umgang mit dem Gast
- Fachgerechte Auskunftserteilung über Sehenswürdigkeiten
- Organisation von Gästerausflügen (Beschaffung von Fahrkarten, Eintrittskarten, usw)
- Angebot und Beratung von Zusatzleistungen (Geldwechsel, Babysitting, Souvenirs, Animation, Pauschalarrangements, etc)

Hygiene, Sicherheit und Umweltschutz

- Schädliche Keime (Vermeidung, Entstehung)
- Persönliche Hygiene
- Gesetzliche Bestimmungen (Lebensmittelgesetz, HACCP, aushangpflichtige Gesetze,)
- Unfallverhütung
- Sicherheit der Gäste
- Abfallwirtschaft

Speisen- und Nahrungsmittelkunde (Arten, Einteilung, Herkunft, Eigenschaften, Herstellung, Verwendung etc.)

- Fleischarten
- Fische
- Käse
- Vorspeisen
- Suppen
- Süßspeisen
- Fachausdrücke
- Kostformen
- Vegetarische Speisen
- Grundzubereitungsarten

Getränke- und Barkunde

(Sorten, Einteilung, Eigenschaften, Herstellung, Rezeptur etc.)

- Alkoholfreie Getränke
- Alkoholische Getränke
- Kaffeegetränke
- Teegetränke
- Arbeiten in der Bar
- Fachausdrücke
- Aperitifempfehlung

Menükunde

- Menüzusammenstellung, Grundregeln
- Übersetzung in die englische Sprache

Speisen- und Getränkearten samt Kalkulation und Rechnungslegung

- Kriterien zur Erstellung
- Aufbau
- Gestaltung
- Bestandteile einer Rechnung
- Rechnungsarten
- Umsatzsteuer
- Arten der Bezahlung (bar, fremde Währung, Kreditkarten)
- Steuern und Abgaben
- Function Sheet

Erstellen von Vorschlägen für Veranstaltungen

- Seminarabwicklung
- Catering

Impressum

Medieninhaber (Verleger) und Herausgeber:

Lehrlingsstelle der Wirtschaftskammer Tirol: 6021 Innsbruck, Egger-Lienz-Straße 116

Verlag und Herstellungsort: 6021 Innsbruck

Ausgabe: Jänner 2005