WIRTSCHAFTSKAMMER WIEN
Lehrlingsstelle

Lehrabschlussprüfung
Hotelkaufmann/-frau
WIEN

WKO WIEN
WIRTSCHAFTSKAMMER WIEN
Lehrlingsstelle

Wo finden die Lehrabschlussprüfungen statt?

- **Haus d. Wiener Wirtschaft**
  Straße der Wiener Wirtschaft 1
  1020 Wien

WIRTSCHAFTSKAMMER WIEN
Lehrlingsstelle

Infos für LAP-Vorbereitung

Bei folgenden Ansprechpartnern können Sie anfragen :

- KUS Netzwerk www.kusonline.at
- WIFI Wien Währinger Gürtel 97, 1180 Wien
  +43 1 476 77 – Mail: kundenservice@wifiwien.at
- BFI Wien Alfred-Dallinger-Platz 1, 1030 Wien
  +43 1 81178 -10100 – Mail: information@bfi-wien.or.at

Lernunterlagen:

Hier können Sie Skripten für das Selbststudium kostenpflichtig erwerben.

WKO WIEN
WIRTSCHAFTSKAMMER WIEN
Lehrlingsstelle

Lehrabschlussprüfung Hotelkaufmann/-frau

§ 5. (1) Die Lehrabschlussprüfung gliedert sich in eine praktische und eine theoretische Prüfung.

(2) Die praktische Prüfung umfasst die Gegenstände:

a) Kaufmännische Grundkompetenzen- mündlich

b) Geschäftsprozesse – schriftlich und mündlich

c) Fachgespräch – mündlich

(3) Die theoretische Prüfung umfasst die Gegenstände:

Berufliche Basiskompetenzen – schriftlich

(4) Die theoretische Prüfung entfällt, wenn der/die Prüfungskandidat/in das Erreichen des Lehrzieles der letzten Klasse der fachlichen Berufsschule für den Lehrberuf Hotel- und Gastgewerbeassistent/in oder den erfolgreichen Abschluss einer die Lehrzeit ersetzenden berufsbildenden mittleren oder höheren Schule nachgewiesen hat.

Welche Teile umfasst die theoretische Prüfung?

Dieser Prüfungsteil entfällt bei Vorlage eines positiven Jahres- und Abschlusszeugnisses der Berufsschule.

Berufliche Basiskompetenzen

- Prozentrechnung
- Kostenrechnung / Kalkulation
- Buchhaltung
- Berechnung Betriebsergebnis
- Wirtschaftskunde
- Rechts- und Organisationsformen
- Formen/Inhalte von Kaufverträgen

WKO WIEN
WIRTSCHAFTSKAMMER WIEN
Lehrlingsstelle

Praktische Prüfung – Geschäftsprozesse

Der *schriftliche* Prüfungsteil hat sich auf die Bearbeitung kaufmännisch administrativen Aufgabenstellungen zu erstrecken, wobei folgende Bereich zu prüfen sind:

•**Rezeption, Front- und Backoffice** (Kundenanfrage zu einer Buchung, Zusatzleistung oder Stornierung in Englisch zu beantworten, **Angebot für einen Gast zu erstellen, Reservierung/Stornierung, Beschwerde/Reklamation, Anfrage eines Gastes bearbeiten, Gästeabrechnung)**

•**Angebotsentwicklung (einfache Kennzahlen ermitteln, Statistik erstellen, Packageangebot zu entwickeln und zu kalkulieren)**

•**Marketing und E-Commerce (Übernachtungsangebot an Follow-Up-Kunden, verkaufsfördernde Maßnahmen)**

•**Beschaffung (Warenbestände und Bestellmenge, mangelhafte Lieferung und Leistungen, Lieferverzug Ergreifen von Maßnahmen im Einklang mit den rechtlichen und betrieblichen Vorgaben)**

•**Veranstaltungsmanagement und -durchführung** (Vorschläge für eine Veranstaltung zu erstellen, Unterlagen für eine Veranstaltung aufzubereiten)

Der *mündliche* Prüfungsteil hat sich ausgehend vom schriftlichen Prüfungsteil auf verschiedene damit zusammenhängende praktische Fragenstellungen zu erstrecken. Dabei ist auch das Leistungsgebiet des Lehrbetriebes und die Besonderheiten des Wirtschaftsbereiches, dem der Lehrbetrieb angehört Bedacht zu nehmen.

Der Gegenstand – Geschäftsprozesse - besteht aus einem schriftlichen und einem mündlichen Teil. Sie ist mit einer Note zu bewerten

WKO WIEN
WIRTSCHAFTSKAMMER WIEN
Lehrlingsstelle

Praktische Prüfung- Kaufmännische Grundkompetenzen

Der Gegenstand „Kaufmännische Grundkompetenzen“ wird in Form eines **Prüfungsgesprächs** durchgeführt.

Die Kandidatinnen und Kandidaten entwickeln Lösungsvorschläge zu von Ihnen geschilderten Situationen aus dem beruflichen Alltag.

- **unternehmerisches Denken**
- **Grundlagen des Rechnungswesen** (Bearbeitung von üblichen Belegen des Lehrberufs, Inventur, betriebliches Verfahren (in Grundzügen) zur Erfolgsermittlung)
- **Lohn- und Gehaltsabrechnung**
- **Grundlagen des Beschaffungsprozesses**

WKO WIEN
WIRTSCHAFTSKAMMER WIEN
Lehrlingsstelle

Praktische Prüfung – Wie sieht ein Fachgespräch aus ?

§ 5(1) Das Fachgespräch ist vor der Prüfungskommission abzulegen.

(2) Das Fachgespräch hat sich aus der praktischen Tätigkeit heraus zu entwickeln. Die Themenstellung hat den Anforderungen der Berufspraxis zu entsprechen.

(3) Im Fachgespräch ist unter Verwendung von Fachausdrücken das praktische Wissen des Prüflings festzustellen. Hierbei sind auch Fragen über Speisen- und Nahrungsmittelkunde, Getränkekunde, Barkunde, HACCP und betriebliche Hygiene mit einzubeziehen.

(4) Das Fachgespräch hat sich zumindest auf zwei der folgenden Situationen zu beziehen:

1. **Gästeempfang und Check-in**
2. **Gästebetreuung**
3. **Beschwerde bzw. Reklamation**

(5) Das Fachgespräch soll 15-20 Minuten dauern. Eine Verlängerung um 10 Minuten kann im Einzelfall erfolgen.

Die Kommission besteht aus:

1 Vorsitzender
1 Beisitzer – Arbeitgeber
1 Beisitzer - Arbeitnehmer

WKO WIEN
WIRTSCHAFTSKAMMER WIEN
Lehrlingsstelle

Hinweise für den Ablauf bei der Lehrabschlussprüfung am PC

- Die Angabe Blätter finden Sie in Papierform auf Ihrem Arbeitsplatz.
  - Diese sind personalisiert und enthalten:
    Zugangsdaten
    sowie die Aufgabenstellung des Gegenstandes
    Sie können auch für Notizen verwendet werden
    müssen nach der Prüfung wieder vollständig abgegeben werden

- Die Arbeitsblätter zum Lösen der Aufgabe finden Sie am PC
  - Arbeitsblätter sind der Aufgabenstellung zugeordnet (Bsp: Aufgabe 1 > Arbeitsblatt 1)
  - Nach dem Einloggen finden Sie die Übersicht über die Anzahl der Gegenstände (für die Sie eingeladen wurden)
    Information über die Zeit, die pro Gegenstand zur Verfügung steht.

Das Prüfungsprogramm:

- eigenständiges eLAP Programm
- Die Prüfungen sind auf Word aufgebaut, mit allen Funktionen von Windows Office.
- Excel-Listen sind keine vorhanden!
- Zwischenspeichern möglich, mit den Button „Speichern“
- Das Programm speichert automatisch ca. alle 3 Minuten
- Automatische Zeitmessung. Mit dem Button „Zeit“ kann die restliche Prüfungszeit angesehen werden.
- nach Ablauf der Prüfungszeit wird der Letztstand vom Prüfungsprogramm automatisch gespeichert und abgegeben.
- selbständiges Abgeben mit den Button „Abgeben“ ist natürlich auch möglich.

Genauere Information über den Ablauf der Prüfung erfahren Sie am Tag der Prüfung

WIRTSCHAFTSKAMMER WIEN
Lehrlingsstelle

Prüfungstermine:

<u>Haupttermine:</u>

September

Weitere Termine nach Bedarf!

WKO WIEN
WIRTSCHAFTSKAMMER WIEN
Lehrlingsstelle

Wurde der Lehrvertrag gelöst, oder haben Sie ausreichend Berufserfahrung?

Es besteht die Möglichkeit einen Antrag auf eine außerordentliche Lehrabschlussprüfung zu stellen

§ 23 Abs. 5 lit.a BAG – Voraussetzungen

- Alter: vollendetes 18. Lebensjahr
- Erwerb der erforderlichen Fertigkeiten und Kenntnisse durch ausreichende Anlernzeit, praktische Tätigkeit im Ausmaß der halben Lehrzeit

§23 Abs. 5 lit. b BAG – Voraussetzungen

- Zurücklegung mindestens der halben Lehrzeit
- keine Möglichkeit, einen Lehrvertrag für restliche Lehrzeit abzuschließen

WIRTSCHAFTSKAMMER WIEN
Lehrlingsstelle

Ansprechpartner

- **Prüfungsanmeldung**
  T 01/514 50 DW 2011 | lehre.wko.at

- **Prüfungsmanager**
  Denise Cerny | E denise.cerny@wkw.at