

BUNDESGESETZBLATT

FÜR DIE REPUBLIK ÖSTERREICH

Jahrgang 2021**Ausgegeben am 23. Juli 2021****Teil II**

335. Verordnung: Drogist/Drogistin-Ausbildungsordnung

335. Verordnung der Bundesministerin für Digitalisierung und Wirtschaftsstandort über die Berufsausbildung im Lehrberuf Drogist/Drogistin (Drogist/Drogistin-Ausbildungsordnung)

Auf Grund der §§ 8, 24 und 27 des Berufsausbildungsgesetzes (BAG), BGBl. Nr. 142/1969, zuletzt geändert durch das Bundesgesetz BGBl. I Nr. 118/2021, wird verordnet:

Lehrberuf Drogist/Drogistin

§ 1. (1) Der Lehrberuf Drogist/Drogistin ist mit einer Lehrzeit von drei Jahren eingerichtet.

(2) In den Lehrverträgen, Lehrzeugnissen, Lehrabschlussprüfungszeugnissen und Lehrbriefen ist der Lehrberuf in der dem Geschlecht des Lehrlings entsprechenden Form (Drogist bzw. Drogistin) oder auf Wunsch geschlechtsneutral zu bezeichnen.

Berufsprofil

§ 2. (1) Mit dem positiven Abschluss der Lehrabschlussprüfung und der Berufsschule verfügt der Drogist/die Drogistin über die in Abs. 2 und 3 festgelegten beruflichen Kompetenzen.

(2) Fachliche Kompetenzbereiche:

1. Verkauf und Beratung

Der Drogist/Die Drogistin ermittelt Kundenbedürfnisse und berät Kunden und Kundinnen gegebenenfalls unter Beachtung besonderer Abgabevorschriften entsprechend ihren Erwartungen und Wünschen sowie auf Grundlage seines/ihrer vernetzten Fachwissens zu unterschiedlichen Sortimenten, zum Beispiel in den Bereichen Gesundheitsvorsorge, Arzneimittel, Heilkräuter, Nahrungsergänzungsmittel, Kosmetik, Chemie, Pflanzenschutzmittel, Biozide sowie Haushalt. Er/Sie präsentiert auf Basis der erhobenen Kundenbedürfnisse geeignete Produkte und informiert im persönlichen Gespräch, schriftlich oder mit digitalen Medien über ihre Eigenschaften, Verwendungsmöglichkeiten etc. Digitale Geräte und Anwendungen setzt der Drogist/die Drogistin zur Recherche, Beratung und Abwicklung des Verkaufs bedarfsgerecht ein. Ebenso wickelt er/sie Zahlungen ab und ermittelt den Tagesumsatz. Der Drogist/Die Drogistin beantwortet Kundenanfragen und wickelt Kundenbestellungen ab. Mit Beschwerden und Reklamationen geht er/sie kompetent um.

2. Marketing und E-Commerce

Der Drogist/Die Drogistin verfügt über Grundkenntnisse in den Bereichen Marketing und E-Commerce und bearbeitet verschiedene Aufgaben im Rahmen der Durchführung von betrieblichen Marketingmaßnahmen (zB Werbung, Verkaufsförderung). So bereitet er/sie das Sortiment für den Verkauf vor. Der Drogist/Die Drogistin kennzeichnet Produkte und betreut Regale. Er/Sie präsentiert das betriebliche Sortiment unter Beachtung gesetzlicher Bestimmungen. Dazu positioniert er/sie Artikel ansprechend und gestaltet Präsentationen verkaufsgerecht. Über Trends im gesamten Sortiment hält er/sie sich am Laufenden.

3. Einkauf und Warenwirtschaft

Der Drogist/Die Drogistin 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, trifft eine begründete Vorauswahl und führt die Warenbestellung durch. Der Drogist/Die Drogistin nimmt Waren an und führt die Identitätsprüfung der zum Verkauf in der Drogerie zugelassenen Arzneimittel durch. Er/Sie kontrolliert Rechnungen und setzt bei mangelhaften

Lieferungen angemessene Maßnahmen. Darüber hinaus nimmt er/sie Einlagerungen unter Berücksichtigung produktspezifischer Lagerungsvorschriften vor und kontrolliert Lagerbestände auf Richtigkeit und Verkaufsfähigkeit.

4. Administration

Der Drogist/Die Drogistin erfüllt verschiedene Aufgaben im Rahmen der betrieblichen Administration. Dazu zählt insbesondere die Belegbearbeitung, bei dem er/sie Belege auf Richtigkeit und Vollständigkeit überprüft und diese nach betrieblichen Vorgaben ablegt oder weiterleitet. Der Drogist/Die Drogistin nutzt die Ausstattung seines/ihrer Arbeitsbereichs kompetent und entsprechend der betrieblichen Regelungen.

(3) Fachübergreifende Kompetenzbereiche:

Zur Erfüllung dieser fachlichen Aufgaben, die der Drogist/die Drogistin in unterschiedlichen Branchen und Tätigkeitsfeldern erfüllen kann, setzt er/sie folgende fachübergreifende Kompetenzen ein:

1. Arbeiten im betrieblichen und beruflichen Umfeld

Der Drogist/Die Drogistin verfügt über grundlegende Kenntnisse des betrieblichen Leistungsspektrums und betriebswirtschaftlicher sowie ökologischer Zusammenhänge, um seine/ihre Tätigkeiten effizient 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 unternehmerisches Denken. Darüber hinaus kommuniziert er/sie zielgruppenorientiert, berufsadäquat auch auf Englisch, und agiert kundenorientiert.

2. Qualitätsorientiertes, sicheres und nachhaltiges Arbeiten

Der Drogist/Die Drogistin 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 Drogist/Die Drogistin 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.

3. Digitales Arbeiten

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

Berufsbild

§ 3. (1) Zum Erwerb der im Berufsprofil angeführten beruflichen Kompetenzen wird das folgende Berufsbild mit Kenntnissen und Fertigkeiten in Form von Ausbildungszielen festgelegt.

(2) Das Berufsbild gliedert sich in fachübergreifende und fachliche Kompetenzbereiche.

(3) Die fachlichen Kompetenzbereiche sind nach Lehrjahren gegliedert. Die in den Kompetenzbereichen angeführten Kenntnisse und Fertigkeiten sind spätestens bis zum Ende des jeweils angeführten Lehrjahres zu vermitteln. Kenntnisse und Fertigkeiten, die sich über mehrere Lehrjahre erstrecken, sind in allen angeführten Lehrjahren zu vermitteln.

(4) Die fachübergreifenden Kompetenzbereiche sind während der gesamten Lehrzeit zu berücksichtigen und zu vermitteln.

(5) Fachübergreifende Kompetenzbereiche sind:

1. Kompetenzbereich: Arbeiten im betrieblichen und beruflichen Umfeld
1.1 Betriebliche Aufbau- und Ablauforganisation
Der Drogist/Die Drogistin kann
1.1.1 die wesentlichen Aufgaben der verschiedenen Bereiche des Lehrbetriebs erklären.
1.1.2 die Zusammenhänge der einzelnen Bereiche des Lehrbetriebs sowie der betrieblichen Prozesse erklären.

1.1.3 die wichtigsten Verantwortlichen nennen (zB Geschäftsführer/in, Filialleiter/in) und seine/ihre Ansprechpartner/innen im Lehrbetrieb erreichen.
1.1.4 die Vorgaben der betrieblichen Ablauforganisation und des Prozessmanagements bei der Erfüllung seiner/ihrer Aufgaben berücksichtigen.
1.2 Leistungsspektrum und Eckdaten des Lehrbetriebs
Die Fachkraft kann
1.2.1 das Leistungsangebot in allen Bereichen des betrieblichen Sortiments und der angebotenen Dienstleistungen erklären (zB fachliche Einteilung, Sortimentsbreite und -tiefe, Herkunft, Eigenschaften und Verwendungsmöglichkeiten der einzelnen Produkte).
1.2.2 das Leitbild bzw. die Ziele des Lehrbetriebs erklären.
1.2.3 die Struktur des Lehrbetriebs beschreiben (zB Größenordnung, Tätigkeitsfelder, Rechtsform).
1.2.4 Faktoren erklären, die die betriebliche Leistung beeinflussen (zB Standort, Zielgruppen).
1.3 Branche des Lehrbetriebs
Die Fachkraft kann
1.3.1 einen Überblick über die Branche des Lehrbetriebs geben (zB Branchentrends, wie Nachhaltigkeit, Do-it-yourself).
1.3.2 die Position des Lehrbetriebs in der Branche darstellen.
1.4 Ziel und Inhalte der Ausbildung sowie Weiterbildungsmöglichkeiten
Die Fachkraft kann
1.4.1 den Ablauf ihrer Ausbildung im Lehrbetrieb erklären (zB Inhalte und Ausbildungsfortschritt).
1.4.2 die Bedeutung der Lehrlingsausbildung für ihr späteres Berufsleben erklären (zB Ausbildung im Lehrbetrieb und in der Berufsschule, Wichtigkeit der abgeschlossenen Lehre).
1.4.3 die Notwendigkeit der laufenden Weiterbildung erkennen und sich mit konkreten Weiterbildungsangeboten auseinandersetzen.
1.5 Rechte, Pflichten und Arbeitsverhalten
Die Fachkraft kann
1.5.1 auf Basis der gesetzlichen Rechte und Pflichten als Lehrling ihre Aufgaben erfüllen.
1.5.2 Arbeitsgrundsätze wie Sorgfalt, Zuverlässigkeit, Verantwortungsbewusstsein, Pünktlichkeit, Ordnung etc. einhalten und sich mit seinen/ihren Aufgaben im Lehrbetrieb identifizieren.
1.5.3 sich nach den innerbetrieblichen Vorgaben verhalten.
1.5.4 eine Lohn- oder Gehaltsabrechnung interpretieren (anhand seines/ihrer Lehrlingseinkommens sowie eines anonymisierten Personalverrechnungs-Abrechnungsbelegs einer anderen Beschäftigtengruppe im Betrieb).
1.5.5 die für sie relevanten Bestimmungen des KJBG (minderjährige Lehrlinge) bzw. des AZG und ARG (erwachsene Lehrlinge) und des GIBG grundlegend verstehen.
1.6 Selbstorganisierte, lösungsorientierte und situationsgerechte Aufgabenbearbeitung
Die Fachkraft kann
1.6.1 ihre Aufgaben selbst organisieren und sie nach Prioritäten reihen.
1.6.2 den Zeitaufwand für ihre Aufgaben abschätzen und diese zeitgerecht durchführen.
1.6.3 sich auf wechselnde Situationen einstellen und auf geänderte Herausforderungen mit der notwendigen Flexibilität reagieren.
1.6.4 Lösungen für aktuell auftretende Problemstellungen entwickeln und Entscheidungen im vorgegebenen betrieblichen Rahmen treffen.
1.6.5 in Konfliktsituationen konstruktiv handeln bzw. entscheiden, wann eine andere Person hinzugezogen wird.

1.6.6 sich zur Aufgabenbearbeitung notwendige Informationen selbstständig beschaffen.
1.6.7 in Teams arbeiten.
1.6.8 die eigene Tätigkeit reflektieren und gegebenenfalls Optimierungsvorschläge für ihre Tätigkeit einbringen.
1.7 Unternehmerisches Denken
Die Fachkraft kann
1.7.1 kaufmännische Grundbegriffe wie Umsatz, Gewinn, Kosten, Umsatzsteuer erklären, die Grundsätze unternehmerischen Denkens bei ihren Aufgaben berücksichtigen und kostenbewusst handeln.
1.7.2 Auswirkungen von betrieblichen Kosten auf den Betriebserfolg in Grundzügen nachvollziehen.
1.8 Zielgruppengerechte Kommunikation
Die Fachkraft kann
1.8.1 mit verschiedenen Zielgruppen (wie Ausbildern/Ausbilderinnen, Führungskräften, Kollegen/Kolleginnen, Kunden und Kundinnen, Lieferanten und behördlichen Aufsichtsorganen) kommunizieren und sich dabei betriebsadäquat verhalten.
1.8.2 ihre Anliegen verständlich vorbringen und der jeweiligen Situation angemessen auftreten.
1.8.3 berufsadäquat und betriebspezifisch auf Englisch kommunizieren (insbesondere Anwendung von Fachausdrücken).
1.9 Kundenorientiertes Agieren (Unter Kunden und Kundinnen werden sämtliche Adressaten der betrieblichen Leistung verstanden.)
Die Fachkraft kann
1.9.1 erklären, warum Kunden und Kundinnen für den Lehrbetrieb im Mittelpunkt stehen.
1.9.2 die Kundenorientierung bei der Erfüllung aller ihrer Aufgaben berücksichtigen.
1.9.3 mit unterschiedlichen Kundensituationen kompetent umgehen und kunden- sowie betrieboptimierte Lösungen finden.
1.10 Ausstattung des Arbeitsbereiches
Die Fachkraft kann
1.10.1 die übliche Ausstattung ihres Arbeitsbereiches kompetent verwenden (zB Drucker, Telefonanlage, Kassensystem).
1.10.2 die Betriebsbereitschaft der Geräte sicherstellen (zB Papier in der Kassa nachfüllen) und einfache Probleme selbstständig lösen (zB Papierstau beseitigen).
1.10.3 bei komplexen Problemen Maßnahmen entsprechend der betrieblichen Regelungen setzen.
2. Kompetenzbereich: Qualitätsorientiertes, sicheres und nachhaltiges Arbeiten
2.1 Betriebliches Qualitätsmanagement
Die Fachkraft kann
2.1.1 betriebliche Qualitätsvorgaben im Aufgabenbereich umsetzen.
2.1.2 die eigene Tätigkeit hinsichtlich der Einhaltung der Qualitätsstandards überprüfen.
2.1.3 die Ergebnisse der Qualitätsüberprüfung reflektieren und diese in die Aufgabenbewältigung einbringen.
2.2 Sicherheit und Gesundheit am Arbeitsplatz
Die Fachkraft kann
2.2.1 Maßnahmen im Bereich der persönlichen Hygiene setzen.
2.2.2 Betriebs- und Hilfsmittel sicher und sachgerecht einsetzen (zB Betriebs- und Hilfsmittel des Verkaufs).

2.2.3 die betrieblichen Sicherheitsvorschriften einhalten.
2.2.4 Aufgaben von mit Sicherheitsagenden beauftragten Personen im Überblick beschreiben.
2.2.5 berufsbezogene Gefahren, wie Sturz- und Brandgefahr, in seinem/ihrem Arbeitsbereich erkennen und sich entsprechend den Arbeitsschutz- und Brandschutzvorgaben verhalten.
2.2.6 sich im Notfall richtig verhalten.
2.2.7 bei Unfällen geeignete Erste-Hilfe-Maßnahmen ergreifen.
2.2.8 die Grundlagen des ergonomischen Arbeitens anwenden (zB richtiges Heben und Tragen).
2.3 Nachhaltiges und ressourcenschonendes Handeln
Die Fachkraft kann
2.3.1 die Bedeutung des Umweltschutzes für den Lehrbetrieb erklären.
2.3.2 die Mülltrennung und -entsorgung nach rechtlichen und betrieblichen Vorgaben umsetzen und abfallvermeidend arbeiten.
2.3.3 Ressourcen sparsam einsetzen.
3. Kompetenzbereich: Digitales Arbeiten (Diese Berufsbildpositionen schließen gegebenenfalls auch entsprechende analoge Anwendungen mit ein.)
3.1 Datensicherheit und Datenschutz
Die Fachkraft kann
3.1.1 die rechtlichen und betriebsinternen Vorgaben einhalten (zB Betriebsgeheimnisse wahren, Regelungen der Datenschutz-Grundverordnung berücksichtigen).
3.1.2 mögliche Gefahren der digitalen Welt einschätzen (zB Mobbing, Missbrauch von Daten, Phishing-E-Mails, Viren).
3.1.3 Maßnahmen treffen, wenn Sicherheitsprobleme und Auffälligkeiten auftreten (zB rasche Verständigung des Datenschutzbeauftragten bzw. der verantwortlichen IT-Administration).
3.1.4 Maßnahmen unter Einhaltung der betrieblichen Vorgaben ergreifen, um Daten, Dateien, Geräte und Anwendungen vor Fremdzugriff zu schützen (zB sorgsamer Umgang mit Passwörtern und Hardware).
3.2 Software und weitere digitale Anwendungen
Die Fachkraft kann
3.2.1 Software bzw. Apps und weitere digitale Anwendungen kompetent verwenden (zB in den Bereichen Warenwirtschaft, CRM, E-Commerce, digitale Beratung).
3.2.2 die für eine auszuführende Aufgabe am besten geeignete betriebliche Software bzw. digitale Anwendung auswählen.
3.2.3 Probleme im Umgang mit Software und digitalen Anwendungen lösen (zB Hilfefunktion nutzen, im Internet bzw. Intranet nach Problemlösungen recherchieren).
3.2.4 sich über Innovationen im Bereich des digitalen Arbeitens informieren und Vorschläge für ihren Einsatz machen.
3.3 Digitale Kommunikation
Die Fachkraft kann
3.3.1 ein breites Spektrum an Kommunikationsformen verwenden (zB E-Mail, Telefon, Social Media, in der fachspezifischen Beratung).
3.3.2 eine geeignete Kommunikationsform anforderungsbezogen auswählen.
3.3.3 verantwortungsbewusst und unter Einhaltung der betrieblichen Vorgaben in sozialen Netzwerken agieren.
3.4 Datei- und Ablageorganisation
Die Fachkraft kann

3.4.1 sich in der betrieblichen Datei- bzw. Ablagestruktur zurechtfinden (zB gespeicherte Dateien finden).
3.4.2 sich an die betrieblichen Vorgaben zur Datenanwendung und Datenspeicherung halten.
3.5 Informationssuche und -beschaffung
Die Fachkraft kann
3.5.1 Suchmaschinen für die Online-Recherche effizient (zB unter Einsatz entsprechender Suchtechniken) nutzen.
3.5.2 nach gespeicherten Dateien suchen.
3.5.3 in bestehenden Dateien relevante Informationen suchen.
3.6 Bewertung und Auswahl von Daten und Informationen
Die Fachkraft kann
3.6.1 die Zuverlässigkeit von Informationsquellen und die Glaubwürdigkeit von Daten und Informationen einschätzen.
3.6.2 Daten und Informationen interpretieren und nach betrieblichen Vorgaben entscheiden, welche Daten und Informationen herangezogen werden.

(6) Fachliche Kompetenzbereiche sind:

4. Kompetenzbereich: Verkauf und Beratung			
4.1 Grundlagen von Verkaufs- und Beratungsgesprächen			
Die Fachkraft kann	Lehrjahr		
	1	2	3
4.1.1 Kunden und Kundinnen angemessen begrüßen.	x	x	x
4.1.2 Kundenbedürfnisse ermitteln.	x	x	x
4.1.3 Verkaufsgespräche führen und dabei auf verschiedene Kundentypen, deren Erwartungen, Wünsche und Einwände eingehen und unter Einsatz von Verkaufstechniken sowie unter Berücksichtigung von Verkaufspsychologie beraten.	x	x	x
4.1.4 Kunden und Kundinnen auf Grundlage seines/ihres fachlichen Know-Hows (drogistische Fachkunde, Gesundheit, Ernährung und Kosmetik, Arzneimittel und Chemikalien) im persönlichen Gespräch, schriftlich oder mit digitalen Medien beraten.	x	x	x
4.1.5 branchen- und betriebsübliche Produktbezeichnungen, Nomenklatur, Maß- und Mengeneinheiten und Fachausdrücke verwenden.	x	x	
4.1.6 digitale Geräte und Anwendungen zur Beratung und Abwicklung des Verkaufskunden- und bedarfsgerecht einsetzen.		x	x
4.1.7 entscheiden, welche Artikel sich situationsbezogen als Zusatzverkauf eignen und Zusatzverkäufe abschließen.		x	x
4.1.8 Kunden und Kundinnen über angebotene Serviceleistungen informieren und diese durchführen (zB Geschenkverpackung, Postversand).	x		
4.2 Verkauf von Arzneimitteln und Chemikalien			
Die Fachkraft kann	Lehrjahr		
	1	2	3
4.2.1 Kunden und Kundinnen über die Anwendung, Wirkung, Inhaltsstoffe, Darreichungsformen, Nebenwirkungen, Wechselwirkungen, Gegenanzeigen, Dosierung und Zubereitung von Arzneimitteln (insbesondere Heilkräuter) und Arzneispezialitäten gemäß der Abgrenzungsverordnung beraten und bei der Abgabe die einschlägigen Vorschriften (Abgrenzungsverordnung, Verpackungsvorschriften) berücksichtigen.		x	x

4.2.2 Stoffe oder Zubereitungen aus Stoffen gemäß Abgrenzungsverordnung herstellen, kennzeichnen und abgeben.		x	x
4.2.3 Kunden und Kundinnen über die Anwendung, Wirkung und Gefahren von Chemikalien (Gifte, Biozide, Haushaltschemikalien, Chemikalien für die Gesundheit) und Pflanzenschutzmittel beraten und bei der Abgabe die jeweiligen Vorschriften (zB Verpackungsvorschriften, Abgabebeschränkungen) beachten.		x	x
4.2.4 Kunden und Kundinnen die Bedeutung von GHS-Gefahrensymbolen, sowie H- und P-Sätzen erklären und sie informieren, wie und wo Kunden und Kundinnen bei Bedarf eine Bewilligung zum Bezug von Giften erhalten.		x	x
4.2.5 einschlägige lateinische und internationale Nomenklatur bei Arzneimitteln, Chemikalien und Giften anwenden.		x	x
4.2.6 Produktmischungen fachgerecht herstellen, die für das Verdünnen von Substanzen erforderliche Mischungsrechnung durchführen und Kunden und Kundinnen erklären.		x	x
4.3 Verkauf von Waren im Bereich Gesundheit, Ernährung und Kosmetik			
Die Fachkraft kann	Lehrjahr		
	1	2	3
4.3.1 Kunden und Kundinnen über Waren zur Gesundheitsvorsorge, Lebensmittel für die gesunde Ernährung und für spezielle Gruppen sowie Nahrungsergänzungsmittel beraten und dabei einschlägige Vorschriften (zB Health Claims VO) einhalten.		x	x
4.3.2 Kunden und Kundinnen über das sonstige betriebliche Sortiment, insbesondere Produkte der Kosmetik und Körperpflege, beraten und dabei über wichtige Anwendungsgebiete (zB Sonnenschutz, Haarpflege, Hand- und Fußpflege, Zahnpflege, Babypflege, Düfte) unter Anwendung seines/ihrer Fachwissens (zB Somatologie) ausführlich informieren und dabei auf Inhaltsstoffe, Eigenschaften, Verwendungsmöglichkeiten eingehen.	x	x	
4.3.3 im betrieblichen Sortiment angebotene Kosmetika anwendungsbezogen präsentieren (zB Kunden und Kundinnen unter Berücksichtigung der gewerberechtlichen Bestimmungen schminken).		x	x
4.3.4 Kunden und Kundinnen zu Medizinprodukten (zB Lichttherapiegeräte, Rotlichtlampen, Inhalationsgeräte) beraten und dabei die Freie Medizinprodukteverordnung berücksichtigen.		x	x
4.4 Kundenanfragen und Bestellungsabwicklung			
Die Fachkraft kann	Lehrjahr		
	1	2	3
4.4.1 allgemeine Kundenanfragen unter Einhaltung der betrieblichen Vorgaben beantworten (zB telefonisch, per E-Mail).	x		
4.4.2 häufig gestellte fachliche Kundenanfragen unter Einhaltung der betrieblichen Vorgaben beantworten und komplexe Kundenanfragen weiterleiten.		x	x
4.4.3 Bestellungen oder Aufträge entgegennehmen (zB telefonisch, über das betriebliche Bestellsystem, per E-Mail).	x	x	x
4.4.4 Schriftstücke im Rahmen der ordnungsgemäßen Vertragserfüllung erstellen (zB Rechnung und Lieferschein).	x	x	x
4.5 Umgang mit schwierigen Kundensituationen			
Die Fachkraft kann	Lehrjahr		
	1	2	3

4.5.1 die Bedeutung eines professionellen Umgangs mit Beschwerden und Reklamationen erklären.		x	
4.5.2 die aus Garantie und Gewährleistung resultierenden Rechte der Kunden und Kundinnen bei Reklamationen berücksichtigen.		x	
4.5.3 Beschwerden und Reklamationen entsprechend den rechtlichen und betrieblichen Vorgaben bearbeiten bzw. weiterleiten (zB bei komplexen Kundenanliegen).		x	x
4.5.4 Warenumtausch fachgerecht durchführen.			x
4.5.5 sich bei Diebstahl richtig verhalten und an Maßnahmen zur Verhinderung von Ladendiebstahl mitwirken.			x
4.6 Kassa- und Zahlungsverkehr			
Die Fachkraft kann	Lehrjahr		
	1	2	3
4.6.1 Zahlungen von Kunden und Kundinnen mit dem betrieblichen Kassensystem abwickeln.		x	x
4.6.2 die betrieblichen Sicherheitsmaßnahmen für den Umgang mit Bargeld umsetzen.		x	x
4.6.3 mit den im Betrieb akzeptierten Zahlungsmitteln umgehen.		x	x
4.6.4 die im Betrieb akzeptierten Zahlungsmittel auf ihre Echtheit und Gültigkeit überprüfen.		x	x
4.6.5 besondere Situationen an der Kassa abwickeln (zB Wechselgeldreklamation, Retouren).		x	x
4.6.6 Belege im Rahmen des betrieblichen Kassensystems erstellen.		x	x
4.6.7 die im betrieblichen Zahlungsverkehr üblichen analogen und digitalen Systeme (zB Zahlungsanweisung) erklären und verwenden.		x	x
4.6.8 den Kassastand überprüfen.		x	x
4.6.9 den Tagesumsatz ermitteln bzw. den Kassaabschluss durchführen.		x	x
4.6.10 über Zahlungsmöglichkeiten und die Zahlungsabwicklung bei E-Commerce informieren.		x	x
5. Kompetenzbereich: Marketing und E-Commerce			
5.1 Grundlagen des betrieblichen Marketing und von E-Commerce			
Die Fachkraft kann	Lehrjahr		
	1	2	3
5.1.1 Ziele des betrieblichen Marketings sowie von E-Commerce erklären.	x	x	
5.1.2 einen Überblick über das betriebliche Marketing (zB Zielgruppen, Marketinginstrumente, Werbung und Öffentlichkeitsarbeit, Preispolitik) und E-Commerce geben.	x	x	
5.1.3 die Grundlagen der betrieblichen Preisgestaltung erklären.		x	
5.1.4 Preise kalkulieren.			x
5.1.5 Möglichkeiten der Verbindung des stationären mit dem digitalen Handel erklären.		x	x
5.1.6 die verschiedenen Formen des Online-Marketings sowie die unterschiedlichen Marketingmöglichkeiten darstellen.	x	x	
5.2 Grundlagen der Sortimentsgestaltung			
Die Fachkraft kann	Lehrjahr		
	1	2	3

5.2.1 Faktoren erklären, die das betriebliche Warensortiment beeinflussen (zB Standort, Kundenkreis, Preisgestaltung, Spezialisierung auf Teilbereiche).		x	x
5.2.2 sich über Trends im gesamten Sortiment und aktuelle Entwicklungen der Branche am Laufenden halten und mögliche Auswirkungen auf das betriebliche Warensortiment erkennen.		x	x
5.3 Warenpräsentation			
Die Fachkraft kann	Lehrjahr		
	1	2	3
5.3.1 eingekaufte Waren den betrieblichen Sortimentsbereichen zuordnen und unter Einhaltung der einschlägigen Vorschriften (zB Selbstbedienungsverbot) entsprechend einordnen.	x		
5.3.2 Regale betreuen.	x	x	
5.3.3 das betriebliche Sortiment präsentieren (zB Artikel ansprechend positionieren, Sonderpräsentationen verkaufsgerecht gestalten, Auslagen gestalten, saisonale Aspekte berücksichtigen).	x	x	x
5.3.4 Produkte fachgerecht kennzeichnen (etikettieren).		x	x
5.3.5 Preise korrekt unter Einhaltung der einschlägigen Vorschriften auszeichnen.	x	x	
5.4 weitere Arbeiten im betrieblichen Marketing			
Die Fachkraft kann	Lehrjahr		
	1	2	3
5.4.1 an der Durchführung von betrieblichen Marketingmaßnahmen (zB Werbung, Verkaufsförderung, Kundenbindungsprogrammen, digitalen Systemen) mitarbeiten.		x	x
5.4.2 am Außenauftritt des Lehrbetriebs mitarbeiten (zB an Veranstaltungen mitwirken, die betriebliche CI durch gepflegte Erscheinung und das Tragen von Dienstkleidung unterstützen, Beiträge für die sozialen Netzwerke verfassen).		x	x
5.5 E-Commerce			
Die Fachkraft kann	Lehrjahr		
	1	2	3
5.5.1 die Bedeutung von Kundenbindungsprogrammen speziell im Bereich des Multi-Channel-Sellings erklären.		x	x
5.5.2 betriebspezifische verkaufsfördernde Maßnahmen im E-Commerce-Bereich (zB Newsletter, soziale Medien, Online-Bewertungssysteme) erklären.		x	x
6. Kompetenzbereich: Einkauf und Warenwirtschaft			
6.1 Bedarfsermittlung und Bestellung			
Die Fachkraft kann	Lehrjahr		
	1	2	3
6.1.1 die Grundsätze und Abläufe der betrieblichen Beschaffung darstellen (zB Zuständigkeiten, Bestellsysteme, Kriterien für Lieferantenauswahl) und Unterschiede zwischen Angeboten verschiedener Lieferanten (zB Preis, Lieferbedingungen, Zahlungsbedingungen) erkennen.	x	x	
6.1.2 den Bedarf ermitteln, die Beschaffungsentscheidung unter Einhaltung betrieblicher Vorgaben treffen und die Bestellung durchführen.			x
6.2 Warenannahme und Rechnungskontrolle			
Die Fachkraft kann	Lehrjahr		
	1	2	3

6.2.1 die Lieferung mit der Bestellung vergleichen.	x	x	
6.2.2 Waren unter Beachtung der rechtlichen und betrieblichen Vorgaben an- und übernehmen sowie allfällige Mängel feststellen und dokumentieren.	x	x	
6.2.3 die Identitätsprüfung der zum Verkauf in der Drogerie zugelassenen Arzneimittel durchführen.			x
6.2.4 die Rechnungskontrolle durchführen.	x	x	
6.3 Umgang mit mangelhaften Lieferungen			
Die Fachkraft kann	Lehrjahr		
	1	2	3
6.3.1 Maßnahmen bei mangelhaften Lieferungen im Einklang mit den betrieblichen Vorgaben ergreifen (zB Reklamationen durchführen).		x	x
6.3.2 Lieferverzug feststellen und Maßnahmen im Einklang mit den betrieblichen Vorgaben ergreifen.		x	x
6.4 Lagerung und Warenwirtschaft			
Die Fachkraft kann	Lehrjahr		
	1	2	3
6.4.1 Prinzipien der betrieblichen Waren- und Lagerwirtschaft im eigenen Tätigkeitsbereich berücksichtigen.	x	x	
6.4.2 Einlagerungen und/oder Auslagerungen (zB für den Versand) unter Beachtung der rechtlichen und betrieblichen Vorgaben vornehmen.	x	x	
6.4.3 produktspezifische Lagerungs- und Sicherheitsvorschriften (insbesondere für Gifte, gefährliche, gesundheitsschädliche und umweltgefährdende Stoffe und Chemikalien sowie Arzneimittel und Arzneispezialitäten) berücksichtigen.	x	x	
6.4.4 Lagerbestände auf Richtigkeit und Verkaufsfähigkeit kontrollieren (zB Mindesthaltbarkeitsdatum, Schädlingsbefall).	x	x	
6.4.5 Arbeiten im Rahmen der Inventur durchführen.		x	x
7. Kompetenzbereich: Administration			
7.1 Kaufvertrags-Grundlagen			
Die Fachkraft kann	Lehrjahr		
	1	2	3
7.1.1 die rechtlichen Bedingungen für das Zustandekommen und die Erfüllung von (Kauf-)Verträgen darstellen.	x	x	
7.1.2 mögliche Vertragswidrigkeiten bei der Erfüllung von (Kauf-)Verträgen (zB Zahlungsverzug) sowie deren rechtliche Konsequenzen erklären.	x	x	
7.2 Belegbearbeitung			
Die Fachkraft kann	Lehrjahr		
	1	2	3
7.2.1 Belege auf Richtigkeit und Vollständigkeit prüfen.		x	x
7.2.2 übliche Belege des Lehrbetriebs, wie Eingangs- und Ausgangsrechnungen sowie Zahlungsbelege, nach betrieblichen Vorgaben ablegen oder weiterleiten.		x	x

(7) Bei der Vermittlung sämtlicher Berufsbildpositionen ist den Bestimmungen des Kinder- und Jugendlichen-Beschäftigungsgesetzes 1987 (KJBG), BGBl. Nr. 599/1987, in der jeweils geltenden Fassung, und der KJBG-VO, BGBl. II Nr. 436/1998, in der jeweils geltenden Fassung, zu entsprechen.

Lehrabschlussprüfung

Allgemeine Bestimmungen

- § 4. (1) Die Lehrabschlussprüfung gliedert sich in eine theoretische und praktische Prüfung.
- (2) Die theoretische Prüfung ist grundsätzlich vor der praktischen Prüfung abzuhalten.
- (3) Die Aufgaben der Lehrabschlussprüfung haben nach Umfang und Niveau deren Zweck und den Anforderungen der Berufspraxis zu entsprechen.
- (4) Die Verwendung von Rechenbehelfen ist zulässig.

Theoretische Prüfung

Allgemeine Bestimmungen

- § 5. (1) Die Prüfung besteht aus einem Gegenstand und hat schriftlich zu erfolgen.
- (2) Die Prüfung kann computerunterstützt erfolgen.

Berufliche Basiskompetenzen

§ 6. (1) Die zur Prüfung antretende Person hat kompetenzorientierte Aufgaben aus folgenden Bereichen zu bearbeiten. Aus jedem Bereich sind zumindest zu je drei der angeführten Themen Aufgaben zu stellen.

1. betriebswirtschaftliche Kompetenzen:
 - a) kaufmännische Berechnungen in Zusammenhang mit der Beschaffung und/oder dem Absatz,
 - b) zentrale Aufgaben in den Leistungsbereichen Beschaffung und Absatz,
 - c) ordnungsgemäßes Zustandekommen von Kaufverträgen und/oder vertragswidrige Erfüllung von Kaufverträgen,
 - d) Bestimmungen des Umsatzsteuergesetzes und Berechnungen im Zusammenhang mit der Umsatzsteuer.
2. fachliche Kompetenzen:
 - a) Grundgesetze und -begriffe der allgemeinen, der anorganischen sowie der organischen Chemie,
 - b) die für die Tätigkeit in einer Drogerie relevanten humanbiologischen Grundlagen,
 - c) Grundlagen einer gesunden Ernährung sowie alternative Ernährungsformen,
 - d) anatomische Grundlagen des menschlichen Körpers und grundlegende physiologische Prozesse,
 - e) berufsrelevante rechtliche Bestimmungen in Bezug auf berufsspezifische Warengruppen.

(2) Für die Bewertung sind folgende Kriterien maßgebend:

1. fachliche Richtigkeit und
2. Vollständigkeit der Aufgabenlösung.

(3) Die Aufgaben sind so zu konzipieren, dass sie im Regelfall in 120 Minuten bearbeitet werden können. Die Prüfung ist nach 150 Minuten zu beenden.

Praktische Prüfung

§ 7. Die praktische Prüfung gliedert sich in die Gegenstände Arzneimittel und Chemikalien, Gesundheit, Ernährung und Kosmetik, Verkaufs- und Beratungsgespräch sowie Organisation der betrieblichen Leistung.

Arzneimittel und Chemikalien

§ 8. (1) Die Prüfung hat schriftlich zu erfolgen.

(2) Die Prüfung hat die Bearbeitung von kompetenzorientierten Aufgaben unter Einbeziehung der branchen- und betriebsüblicher Produktbezeichnungen, Nomenklatur, Maß- und Mengeneinheiten sowie der Anwendung von Fachausdrücken zu umfassen.

(3) Die zur Prüfung antretende Person hat

- a) Aufgaben zu Anwendung, Wirkung, Inhaltstoffen, Darreichungsformen, Nebenwirkungen, Wechselwirkungen, Gegenanzeigen, Dosierung und Zubereitung von Arzneimitteln (insbesondere Heilkräuter) und Arzneimittelspezialitäten zu bearbeiten und dabei einschlägige Abgabevorschriften sowie spezifische Krankheitsbilder zu berücksichtigen.

- b) Aufgaben zu Anwendung, Wirkung und Gefahren von Chemikalien und Pflanzenschutzmitteln zu bearbeiten und dabei die jeweiligen Vorschriften sowie GHS-Gefahrensymbolen sowie H- und P-Sätze zu berücksichtigen.
 - c) eine für das Verdünnen flüssiger Substanzen erforderliche Mischungsrechnung durchzuführen.
- (4) Für die Bewertung sind folgende Kriterien maßgebend:
- a) fachliche Richtigkeit und
 - b) Vollständigkeit der Aufgabenlösung.
- (5) Die Aufgaben sind so zu konzipieren, dass sie im Regelfall in 120 Minuten bearbeitet werden können. Die Prüfung ist nach 180 Minuten zu beenden.

Gesundheit, Ernährung und Kosmetik

- § 9. (1) Die Prüfung hat schriftlich zu erfolgen.
- (2) Die Prüfung hat die Bearbeitung von kompetenzorientierten Aufgaben zu umfassen. Die zur Prüfung antretende Person hat
- a) Aufgaben zu Waren zur Erhaltung und Förderung der Gesundheit, Lebensmitteln für die gesunde Ernährung und für spezielle Gruppen sowie Nahrungsergänzungsmitteln zu bearbeiten und dabei einschlägige Vorschriften zu berücksichtigen.
 - b) Aufgaben zu Produkten der Kosmetik- und Körperpflege zu bearbeiten und dabei wichtige Anwendungsgebiete, Inhaltsstoffe, Eigenschaften, Verwendungsmöglichkeiten zu berücksichtigen.
 - c) Aufgaben zu Medizinprodukten zu bearbeiten und dabei die freie Medizinprodukteverordnung zu berücksichtigen.
- (3) Für die Bewertung sind folgende Kriterien maßgebend:
- a) fachliche Richtigkeit und
 - b) Vollständigkeit der Aufgabenlösung.
- (3) Die Aufgaben sind so zu konzipieren, dass sie im Regelfall in 70 Minuten bearbeitet werden können. Die Prüfung ist nach 100 Minuten zu beenden.

Beratungs- und Verkaufsgespräch

- § 10. (1) Die Prüfung hat mündlich zu erfolgen.
- (2) Im Rahmen eines simulierten Beratungs- bzw. Verkaufsgesprächs ist die berufliche Kompetenz der zur Prüfung antretenden Person festzustellen.
- (3) Die zur Prüfung antretende Person hat
- a) eine Kundenberatung im Bereich Drogen und Heilpflanzen durchzuführen. Dazu hat die zur Prüfung antretende Person eine Drogensammlung von 40 Drogen und ein Herbar mit 30 Heilpflanzen vorzulegen. Das Beratungsgespräch hat sich nach Auswahl der Prüfungskommission auf vorgelegte Drogen und Heilpflanzen zu beziehen.
 - b) entsprechend der Vorgaben der Prüfungskommission eine Kundenberatung zu Chemikalien (zB Gifte, Biozide, Haushaltschemikalien, Chemikalien für die Gesundheit) durchzuführen. Dabei sind die Besonderheiten des Lehrbetriebs der zur Prüfung antretenden Person zu berücksichtigen.
 - c) entsprechend der Vorgaben der Prüfungskommission eine Kundenberatung im Bereich Gesundheit, Ernährung und Kosmetik durchzuführen. Dabei sind die Besonderheiten des Lehrbetriebs der zur Prüfung antretenden Person zu berücksichtigen.
- (4) Für die Bewertung sind folgende Kriterien maßgebend:
- a) fachliche Richtigkeit und Praxistauglichkeit,
 - b) professionelle Gesprächsführung und Kundenorientierung.
- (5) Die Prüfung soll für jeden Prüfungskandidaten/jede Prüfungskandidatin zumindest 40 Minuten dauern. Sie ist nach 60 Minuten zu beenden.

Organisation der betrieblichen Leistung

- § 11. (1) Die Prüfung hat mündlich zu erfolgen.
- (2) Die Prüfung hat sich auf konkrete Situationen aus dem beruflichen Alltag zu beziehen. Sie hat die berufliche Kompetenz der zur Prüfung antretenden Person festzustellen. Dabei sind die

Besonderheiten des Lehrbetriebs der zur Prüfung antretenden Person zu berücksichtigen. Die Prüfung hat sich auf zumindest auf zwei der folgenden Bereiche zu beziehen:

- a) Marketing und E-Commerce,
- b) Einkauf und Warenwirtschaft,
- c) Administration.

(3) Für die Bewertung des mündlichen Teils sind folgende Kriterien maßgebend:

- a) fachliche Richtigkeit und Vollständigkeit,
- b) Praxistauglichkeit,
- c) Selbstständigkeit.

(4) Die Prüfung soll für jede zur Prüfung antretenden Person 15 Minuten dauern. Sie ist nach 20 Minuten zu beenden.

Wiederholungsprüfung

§ 12. (1) Die Lehrabschlussprüfung kann wiederholt werden.

(2) Bei der Wiederholung der Prüfung sind nur die mit „Nicht genügend“ bewerteten Prüfungsgegenstände zu prüfen.

Eingeschränkte Zusatzprüfung

§ 13. Nach erfolgreich abgelegter Lehrabschlussprüfung im Lehrberuf Pharmazeutisch-kaufmännische Assistenz kann gemäß § 27 Abs. 2 des BAG eine eingeschränkte Zusatzprüfung im Lehrberuf Drogist/Drogistin abgelegt werden. Diese erstreckt sich auf die Gegenstände Organisation der betrieblichen Leistung. Für die Durchführung der eingeschränkten Zusatzprüfung gelten die Bestimmungen der Lehrabschlussprüfung gemäß §§ 11 und 12.

Inkrafttreten und Schlussbestimmungen

§ 14. (1) Diese Verordnung tritt mit Ausnahme der §§ 4 bis 13 mit 1. August 2021 in Kraft.

(2) Die §§ 4 bis 13 treten mit 1. Jänner 2023 in Kraft.

(3) Die Verordnung des Bundesministers für Wirtschaft, Familie und Jugend, mit der die Berufsausbildung im Lehrberuf Drogist/in geregelt (Drogist/in-Ausbildungsordnung) und die Ausbildungsordnung für den Lehrberuf Pharmazeutisch-kaufmännische Assistenz geändert wird, BGBI. II Nr. 142/2011, tritt mit Ausnahme der §§ 4 bis 14 mit Ablauf des 31. Juli 2021 außer Kraft.

(4) Die §§ 4 bis 14 der Drogist/in-Ausbildungsordnung, BGBI. II Nr. 142/2011, treten mit Ablauf des 31. Dezember 2022 außer Kraft.

(5) Lehrlinge, die am 31. Juli 2021 im Lehrberuf Drogist/in ausgebildet wurden und die Lehrzeit noch nicht beendet haben, können gemäß der in Abs. 3 und 4 angeführten Ausbildungsordnung bis zum Ende der vereinbarten Lehrzeit (ohne Lehrzeitunterbrechung) weiter ausgebildet werden.

(6) Lehrlinge, die gemäß dieser Verordnung oder im Lehrberuf Drogist/in ausgebildet werden und deren vereinbarte Lehrzeit vor dem 1. Jänner 2023 endet, können bis ein Jahr nach Ablauf der vereinbarten Lehrzeit zur Lehrabschlussprüfung gemäß den §§ 4 bis 14 der Drogist/in-Ausbildungsordnung, BGBI. II Nr. 142/2011, antreten.

(7) Lehrzeiten, die im Lehrberuf Drogist/in gemäß der in Abs. 3 angeführten Ausbildungsordnung zurückgelegt wurden, sind auf die Lehrzeit im Lehrberuf Drogist/Drogistin gemäß dieser Verordnung zur Gänze anzurechnen.

Schramböck

