

# BUNDESGESETZBLATT

## FÜR DIE REPUBLIK ÖSTERREICH

---

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

---

**337. Verordnung: Pharmazeutisch-kaufmännische Assistenz-Ausbildungsordnung**

---

### **337. Verordnung der Bundesministerin für Digitalisierung und Wirtschaftsstandort über die Berufsausbildung im Lehrberuf Pharmazeutisch-kaufmännische Assistenz (Pharmazeutisch-kaufmännische Assistenz-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 Pharmazeutisch-kaufmännische Assistenz**

§ 1. (1) Der Lehrberuf Pharmazeutisch-kaufmännische Assistenz 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 (Pharmazeutisch-kaufmännischer Assistent bzw. Pharmazeutisch-kaufmännische Assistentin) oder auf Wunsch geschlechtsneutral zu bezeichnen.

#### **Berufsprofil**

§ 2. (1) Mit dem positiven Abschluss der Lehrabschlussprüfung und der Berufsschule verfügt die Fachkraft für Pharmazeutisch-kaufmännische Assistenz über die in Abs. 2 und 3 festgelegten beruflichen Kompetenzen.

##### **(2) Fachliche Kompetenzbereiche:**

###### **1. Warenmanagement**

Die Fachkraft für Pharmazeutisch-kaufmännische Assistenz bearbeitet verschiedene Aufgaben im Bereich des Warenmanagements und kommuniziert dabei mit Personen inner- und außerhalb des Betriebs. So ermittelt sie den Warenbedarf, kontrolliert Bestellvorschläge und führt die Warenbestellung durch. Die Fachkraft für Pharmazeutisch-kaufmännische Assistenz nimmt Waren an, wirkt bei der Suchtgiftübernahme mit und setzt bei mangelhaften Lieferungen angemessene Maßnahmen. Darüber hinaus nimmt sie die fachgerechte Einlagerung unter Berücksichtigung produktspezifischer Lagerungs- und Sicherheitsvorschriften vor und kontrolliert Lagerbestände auf Richtigkeit und Verkaufsfähigkeit.

###### **2. Verkauf und Beratung**

Die Fachkraft für Pharmazeutisch-kaufmännische Assistenz unterstützt Apotheker/Apothekerinnen im Verkauf, ermittelt Kundenbedürfnisse und berät Kunden und Kundinnen entsprechend ihren Erwartungen und Wünschen sowie auf Grundlage ihres spezialisierten Fachwissens in den Bereichen Arzneimittel und Chemikalien sowie Gesundheit, Ernährung und Kosmetik. Dabei beachtet sie ihre Abgabekompetenz sowie die jeweiligen Abgabebestimmungen und kann mit ärztlichen Rezepten und Verordnungen fachgerecht umgehen. Die Fachkraft für Pharmazeutisch-kaufmännische Assistenz berät Kunden und Kundinnen dabei unter anderem zu gesundheitsrelevanten Faktoren und Fragestellungen, über praktische Ansätze zur Gesunderhaltung sowie zur Krankheitsvorbeugung und -behandlung. Kunden und Kundinnen informiert sie über angebotene Dienstleistungen und führt diese auch durch (zB Blutdruckmessung). Ebenso wickelt Die Fachkraft für Pharmazeutisch-kaufmännische Assistenz Zahlungen ab und ermittelt den Tagesumsatz. Sie beantwortet Kundenanfragen und wickelt Kundenbestellungen ab. Mit Beschwerden und Reklamationen geht sie kompetent um. Kundenanfragen, die über ihren Kompetenzbereich gehen, leitet sie an den Apotheker/die Apothekerin weiter bzw. verweist sie Kunden und Kundinnen an den Arzt oder die Ärztin.

###### **3. Labortechnologie**

Die Fachkraft für Pharmazeutisch-kaufmännische Assistenz unterstützt Apotheker/Apothekerinnen bei der Herstellung apothekenüblicher Arzneiformen, Abfüllungen und magistraler Anfertigungen. Dazu zählen insbesondere Teemischungen, Lösungen, Salben, Pasten, Gele, Kapseln, Tropfen, Sirupe, Suspensionen, Tinkturen, Suppositorien, Pulvermischungen und Augentropfen. Im Rahmen der Herstellung führt sie labortechnische Arbeitsschritte aus, führt Elaborationsaufzeichnungen durch, erstellt Herstellungsprotokolle und dokumentiert die Laborarbeit. Die Fachkraft für Pharmazeutisch-kaufmännische Assistenz wirkt an Inprozesskontrollen und der Erstellung von Prüfungsprotokollen mit. Nach Fertigstellung der Zubereitung füllt bzw. packt sie diese unter Berücksichtigung von Sauberkeit und Hygiene in geeignete Aufbewahrungs- und Abgabegefäße, beschriftet und etikettiert diese ordnungsgemäß.

#### **4. Marketing**

Die Fachkraft für Pharmazeutisch-kaufmännische Assistenz bearbeitet verschiedene Aufgaben im Rahmen der Durchführung von betrieblichen Marketingmaßnahmen basierend auf den Grundlagen des Marketings. So bereitet sie das Sortiment für den Verkauf vor, kennzeichnet Produkte und betreut Regale. Sie präsentiert das betriebliche Sortiment unter Beachtung gesetzlicher Bestimmungen. Dazu positioniert sie Artikel ansprechend und gestaltet Präsentationen verkaufsgerecht. Über Trends im gesamten Sortiment hält sie sich am Laufenden.

#### **5. Betriebliches Rechnungswesen**

Die Fachkraft für Pharmazeutisch-kaufmännische Assistenz führt Arbeiten im betrieblichen Rechnungswesen auf Grundlage ihrer Kenntnisse in den einzelnen Teilbereichen des Rechnungswesens durch. Dazu zählen in der Buchführung die Belegorganisation sowie die Prüfung von Belegen. Im Rahmen der Kostenrechnung kalkuliert sie Krankenkassen- und Apothekenverkaufspreise unter Berücksichtigung der Arzneitaxe bzw. der Warenverzeichnisse. Ebenso wirkt sie am betrieblichen Zahlungsverkehr mit und erfasst statistische Kennzahlen. Die Fachkraft für Pharmazeutisch-kaufmännische Assistenz führt die Verrechnung mit Krankenversicherungsträgern durch und berechnet den voraussichtlichen Überweisungsbetrag der Pharmazeutischen Gehaltskasse unter Berücksichtigung der Monatsabrechnung mit den Krankenkassen.

#### **(3) Fachübergreifende Kompetenzbereiche:**

Zur Erfüllung dieser fachlichen Aufgaben, die die Fachkraft für Pharmazeutisch-kaufmännische Assistenz in unterschiedlichen Branchen und Tätigkeitsfeldern erfüllen kann, setzt sie folgende fachübergreifende Kompetenzen ein:

##### **1. Arbeiten im betrieblichen und beruflichen Umfeld**

Die Fachkraft für Pharmazeutisch-kaufmännische Assistenz führt ihre Tätigkeiten im Rahmen des betrieblichen Leistungsspektrums effizient aus und berücksichtigt dabei betriebswirtschaftliche sowie ökologische Zusammenhänge. Sie agiert innerhalb der betrieblichen Aufbau- und Ablauforganisation selbst-, sozial- und methodenkompetent und bearbeitet die ihr übertragenen Aufgaben lösungsorientiert sowie situationsgerecht auf Basis ihres Verständnisses für unternehmerisches Denken. Darüber hinaus kommuniziert sie zielgruppenorientiert, berufsadäquat auch auf Englisch, und agiert kundenorientiert.

##### **2. Qualitätsorientiertes, sicheres und nachhaltiges Arbeiten**

Die Fachkraft für Pharmazeutisch-kaufmännische Assistenz wendet die Grundsätze des betrieblichen Qualitätsmanagements an und bringt sich in die Weiterentwicklung der betrieblichen Standards ein. Sie reflektiert ihr eigenes Vorgehen und nutzt die daraus gewonnenen Erkenntnisse in ihrem Aufgabenbereich. Die Fachkraft für Pharmazeutisch-kaufmännische Assistenz beachtet die rechtlichen und betrieblichen Regelungen für ihre persönliche Sicherheit und Gesundheit am Arbeitsplatz und handelt bei Unfällen und Verletzungen situationsgerecht. Sie wendet die betrieblichen Gesundheits- und Hygienestandards korrekt an. Sie setzt die notwendigen Maßnahmen im Bereich der persönlichen Hygiene sowie der berufs- und betriebsspezifischen Hygiene. Im Rahmen ihres Aufgabenbereichs berücksichtigt sie wesentliche ökologische Auswirkungen ihrer Tätigkeit und handelt somit nachhaltig und ressourcenschonend.

##### **3. Digitales Arbeiten**

Die Fachkraft für Pharmazeutisch-kaufmännische Assistenz wählt im Rahmen der rechtlichen und betrieblichen Vorgaben die für seine/ihre Aufgaben am besten geeigneten digitalen Geräte, betriebliche Software und digitalen Kommunikationsformen aus und nutzt diese effizient. Sie beschafft auf digitalem Weg die für die Aufgabenbearbeitung erforderlichen betriebsinternen und -externen Informationen. Die Fachkraft für Pharmazeutisch-kaufmännische Assistenz agiert auf Basis 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 Datenschutz-Grundverordnung).

### 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:

|  |
|--|
| <b>1. Kompetenzbereich: Arbeiten im betrieblichen und beruflichen Umfeld</b>   |
| <b>1.1 Betriebliche Aufbau- und Ablauforganisation</b>   |
| Die Fachkraft für Pharmazeutisch-kaufmännische Assistenz 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 Apothekenleiter/Apothekenleiterin) und ihre Ansprechpartner im Lehrbetrieb erreichen.  |
| 1.1.4 die Vorgaben der betrieblichen Ablauforganisation und des Prozessmanagements bei der Erfüllung ihrer Aufgaben berücksichtigen.   |
| 1.1.5 betriebliche Risiken erkennen und deren Versicherungsmöglichkeiten aufzeigen.  |
| <b>1.2 Leistungsspektrum und Eckdaten des Lehrbetriebs</b>   |
| Die Fachkraft kann   |
| 1.2.1 das Leistungsangebot in allen Bereichen des betrieblichen Sortiments und der angebotenen Dienstleistungen erklären (zB Freiwahl- und Sichtwahlbereich, gesetzliche Lagerbestimmungen, Sortimentsbreite und -tiefe, Herkunft, Eigenschaften und Verwendungsmöglichkeiten der einzelnen Produkte sowie der rechtlichen Zuordnung). |
| 1.2.2 die Nomenklatur- und Fachausdrücke und die handels- und branchenüblichen Produktbezeichnungen anwenden.  |
| 1.2.3 das Leitbild bzw. die Ziele des Lehrbetriebs erklären.   |
| 1.2.4 die Struktur des Lehrbetriebs beschreiben (zB Anzahl der Mitarbeiter, Tätigkeitsfelder, Rechtsform).   |
| 1.2.5 Faktoren erklären, die die betriebliche Leistung beeinflussen (zB Standort, Zielgruppen, rechtliche Vorgaben, wie Apothekenbetriebsordnung).   |
| <b>1.3 Branche des Lehrbetriebs</b>  |
| Die Fachkraft kann   |
| 1.3.1 einen Überblick über die Branche des Lehrbetriebs geben (zB Überblick in der Gesundheitsbranche).  |
| 1.3.2 die Position des Lehrbetriebs in der Branche darstellen.   |
| 1.3.3 Aufgaben und Pflichten der Apotheken im Gesundheitswesen darstellen.   |
| 1.3.4 die Erwartungen von Kunden/Kundinnen, Ärzten/Ärztinnen, Krankenkassen und der Öffentlichkeit/Gesundheitspolitik an Apotheken darstellen.   |
| 1.3.5 die verschiedenen Berufsgruppen und Personen in Apotheken sowie ihre Aufgaben- und Verantwortungsbereiche darstellen.  |

|   |
|---|
| <b>1.4 Ziel und Inhalte der Ausbildung sowie Weiterbildungsmöglichkeiten</b>  |
| 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.  |
| <b>1.5 Rechte, Pflichten und Arbeitsverhalten</b>   |
| 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 ihren Aufgaben im Lehrbetrieb identifizieren.  |
| 1.5.3 sich nach den innerbetrieblichen Vorgaben verhalten.  |
| 1.5.4 eine Lohn- oder Gehaltsabrechnung interpretieren (anhand ihres Lehrlingseinkommen 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.  |
| <b>1.6 Selbstorganisierte, lösungsorientierte und situationsgerechte Aufgabenbearbeitung</b>  |
| 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 seine/ihre Tätigkeit einbringen.  |
| <b>1.7 Zielgruppengerechte Kommunikation</b>  |
| Die Fachkraft kann  |
| 1.7.1 mit verschiedenen Zielgruppen (wie Ausbildern/Ausbilderinnen, Führungskräften, Kollegen/Kolleginnen, Kunden/Kundinnen, Lieferanten/Lieferantinnen und behördlichen Aufsichtsorganen, Ärzten/Ärztinnen, Pflegepersonal, ÖGK, freiwilligen und gesetzlichen Interessenvertretungen der Arbeitgeber/Arbeitgeberinnen und Arbeitnehmer/Arbeitnehmerinnen) kommunizieren und sich dabei betriebsadäquat verhalten. |
| 1.7.2 ihre Anliegen verständlich vorbringen und der jeweiligen Situation angemessen auftreten.  |
| 1.7.3 berufsadäquat und betriebsspezifisch auf Englisch kommunizieren (insbesondere Anwendung von Fachausdrücken).  |
| <b>1.8 Kundenorientiertes Agieren</b><br>(Unter Kunden und Kundinnen werden sämtliche Adressaten der betrieblichen Leistung verstanden.)  |

|  |
|--|
| Die Fachkraft kann   |
| 1.8.1 erklären, warum Kunden und Kundinnen für den Lehrbetrieb im Mittelpunkt stehen.  |
| 1.8.2 die Kundenorientierung bei der Erfüllung aller ihrer Aufgaben berücksichtigen.   |
| 1.8.3 mit unterschiedlichen Kundensituationen kompetent umgehen und kunden- sowie betrieboptimierte Lösungen finden.   |
| <b>1.9 Ausstattung des Arbeitsbereiches</b>  |
| Die Fachkraft kann   |
| 1.9.1 die übliche Ausstattung ihres Arbeitsbereichs kompetent verwenden (zB Drucker, Telefonanlage, Kassensystem, EDV-Anlage, apothekenübliche Geräte, Lagerroboter).  |
| 1.9.2 die Betriebsbereitschaft der Geräte sicherstellen (zB Papier in der Kassa nachfüllen) und einfache Probleme selbstständig lösen (zB Papierstau beseitigen).  |
| 1.9.3 bei komplexen Problemen Maßnahmen entsprechend der betrieblichen Regelungen setzen.  |
| <b>2. Kompetenzbereich: Qualitätsorientiertes, sicheres und nachhaltiges Arbeiten</b>  |
| <b>2.1 Betriebliches Qualitätsmanagement</b>   |
| Die Fachkraft kann   |
| 2.1.1 betriebliche Qualitätsvorgaben im eigenen Aufgabenbereich umsetzen.  |
| 2.1.2 die eigene Tätigkeit hinsichtlich der Einhaltung der Qualitätsstandards überprüfen..   |
| 2.1.3 die Ergebnisse der Qualitätsüberprüfung reflektieren und sie in die Aufgabenbewältigung einbringen.  |
| 2.1.4 am betrieblichen Informationsverkehr mitwirken (zB betriebsinterne Informationssysteme nutzen).  |
| <b>2.2 Sicherheit und Gesundheit am Arbeitsplatz</b>   |
| Die Fachkraft kann   |
| 2.2.1 Betriebs- und Hilfsmittel sicher und sachgerecht einsetzen (zB Betriebs- und Hilfsmittel im Labor).  |
| 2.2.2 mit Chemikalien und Arzneimittelrohstoffen sicher und fachgerecht umgehen.   |
| 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 ihrem Arbeitsbereich erkennen und sich entsprechend den ArbeitnehmerInnenschutz- und Brandschutzvorgaben verhalten.  |
| 2.2.6 sich im Notfall richtig verhalten (zB bei Überfällen, Ladendiebstahl).   |
| 2.2.7 bei Unfällen geeignete Erste-Hilfe-Maßnahmen ergreifen.  |
| 2.2.8 die Grundlagen des ergonomischen Arbeitens anwenden (zB richtiges Heben und Tragen).   |
| 2.2.9 bei Fehlverhalten von Kunden und Kundinnen (zB Drogeneinfluss oder Alkoholisierung, Gewalt, sexuelle Belästigung) richtig reagieren und entsprechende Maßnahmen treffen (zB Verständigung des/r Vorgesetzten, Verständigung von Sicherheitskräften). |
| 2.2.10 mit Spritzen fachgerecht umgehen.   |
| 2.2.11 Infektionsgefahr in ihrem Arbeitsbereich erkennen und sich fachgerecht verhalten.   |
| <b>2.3 Hygienestandards</b>  |
| Die Fachkraft kann   |
| 2.3.1 Maßnahmen im Bereich der berufs- und betriebsspezifischen Hygiene unter Einhaltung der gesetzlichen Vorschriften setzen.   |

|   |
|---|
| 2.3.2 die betrieblichen Gesundheits- und Hygienestandards und -konzepte anwenden.   |
| 2.3.3 Checklisten und Protokolle im Bereich Hygiene führen.   |
| 2.3.4 auf ihr persönliches berufsadäquates Erscheinungsbild achten.   |
| <b>2.4 Nachhaltiges und ressourcenschonendes Handeln</b>  |
| Die Fachkraft kann  |
| 2.4.1 die Bedeutung des Umweltschutzes für den Lehrbetrieb erklären.  |
| 2.4.2 die Mülltrennung und -entsorgung (insbesondere von Arzneimitteln, Medizinprodukten, Chemikalien, Altmedikamenten) nach rechtlichen und betrieblichen Vorgaben umsetzen und abfallvermeidend arbeiten. |
| 2.4.3 Ressourcen sparsam einsetzen.   |
| <b>3. Kompetenzbereich: Digitales Arbeiten</b><br>(Diese Berufsbildpositionen schließen gegebenenfalls auch entsprechende analoge Anwendungen mit ein)  |
| <b>3.1 Datensicherheit und Datenschutz</b>  |
| Die Fachkraft kann  |
| 3.1.1 die rechtlichen und betriebsinternen Vorgaben einhalten (zB Verschwiegenheitspflicht einhalten, 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).           |
| <b>3.2 Software und weitere digitale Anwendungen</b>  |
| Die Fachkraft kann  |
| 3.2.1 Software bzw. Apps und weitere digitale Anwendungen kompetent verwenden (zB apothekenspezifische Software).   |
| 3.2.2 Probleme im Umgang mit Software und digitalen Anwendungen lösen (zB Hilfefunktion nutzen, im Internet bzw. Intranet nach Problemlösungen recherchieren).  |
| <b>3.3 Digitale Kommunikation</b>   |
| Die Fachkraft kann  |
| 3.3.1 ein breites Spektrum an Kommunikationsformen verwenden (zB E-Mail, Telefon, Social Media).  |
| 3.3.2 eine geeignete Kommunikationsform anforderungsbezogen auswählen.  |
| 3.3.3 verantwortungsbewusst und unter Einhaltung der betrieblichen und rechtlichen Vorgaben in sozialen Netzwerken agieren.   |
| <b>3.4 Datei- und Ablageorganisation</b>  |
| 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.  |
| <b>3.5 Informationssuche und -beschaffung</b>   |

|   |
|---|
| 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 bzw. Nachschlagemöglichkeiten in entsprechender Fachliteratur finden.             |
| <b>3.6 Bewertung und Auswahl von Daten und Informationen</b>  |
| 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:

| <b>4. Kompetenzbereich: Warenmanagement</b>   |          |   |   |
|---|----------|---|---|
| <b>4.1 Abläufe und Grundsätze</b>   |          |   |   |
| Die Fachkraft kann  | Lehrjahr |   |   |
|   | 1        | 2 | 3 |
| 4.1.1 den Ablauf des betrieblichen Warenmanagements beschreiben (zB Bezugsquellen, Freigabeprozesse, Kontrollmechanismen).  | x        | x |   |
| 4.1.2 die Grundsätze des betrieblichen Warenmanagements darstellen (zB Zuständigkeiten, Bestellsysteme, Kriterien für die Lieferantenauswahl, Einkaufsmöglichkeiten). | x        | x |   |
| 4.1.3 die rechtlichen Bedingungen für das Zustandekommen und die Erfüllung von Kaufverträgen darstellen.  | x        | x |   |
| 4.1.4 mögliche Vertragswidrigkeiten bei der Erfüllung von Kaufverträgen (zB Zahlungsverzug) sowie deren rechtliche Konsequenzen erklären.                             |          | x | x |
| <b>4.2 Bedarfsermittlung</b>  |          |   |   |
| Die Fachkraft kann  | Lehrjahr |   |   |
|   | 1        | 2 | 3 |
| 4.2.1 den Warenbestand und den Warenbedarf ermitteln.   | x        | x |   |
| 4.2.2 Bestellmengen aufgrund der betrieblichen Vorgaben (zB Mindestbestand, Mindestbestellmenge) vorschlagen bzw. ermitteln.  |          | x | x |
| <b>4.3 Angebotsvergleich</b>  |          |   |   |
| Die Fachkraft kann  | Lehrjahr |   |   |
|   | 1        | 2 | 3 |
| 4.3.1 Anfragen tätigen und Angebote einholen.   |          | x | x |
| 4.3.2 Preise und Konditionen miteinander vergleichen und Bezugskalkulationen durchführen.   |          | x | x |
| 4.3.3 neue Bezugsquellen auf Basis der betrieblichen Vorgaben ausfindig machen (zB bei Büromaterial).   |          | x | x |
| 4.3.4 quantitative und qualitative Aspekte bei der Beschaffungsentscheidung berücksichtigen.  |          | x | x |
| <b>4.4 Wareneinkauf</b>   |          |   |   |

| Die Fachkraft kann  | Lehrjahr |   |   |
|---|----------|---|---|
|   | 1        | 2 | 3 |
| 4.4.1 Bestellvorschläge kontrollieren.  |          | x |   |
| 4.4.2 Bestellungen unter Berücksichtigung der rechtlichen und betrieblichen Vorgaben durchführen.   |          | x | x |
| 4.4.3 Gespräche mit Außendienstmitarbeitern der pharmazeutischen Industrie und Mitarbeitern des pharmazeutischen Großhandels führen und Bestellungen mit diesen abwickeln.  |          | x | x |
| 4.4.4 mögliche Auswirkungen von fehlerhaften Bestellungen unter rechtlichen und betriebswirtschaftlichen Aspekten beurteilen.   |          | x | x |
| 4.4.5 Liefertermine überwachen.   |          | x |   |
| <b>4.5 Warenübernahme und Rechnungskontrolle</b>  |          |   |   |
| Die Fachkraft kann  | Lehrjahr |   |   |
|   | 1        | 2 | 3 |
| 4.5.1 die Lieferung mit der Bestellung vergleichen.   | x        |   |   |
| 4.5.2 Waren unter Beachtung der rechtlichen und betrieblichen Vorgaben an- und übernehmen sowie allfällige Mängel feststellen und dokumentieren.  | x        |   |   |
| 4.5.3 Wareneingänge erfassen.   | x        |   |   |
| 4.5.4 die Rechnungskontrolle durchführen.   | x        | x |   |
| 4.5.5 bei der Suchtgiftübernahme unter Berücksichtigung des Suchtgiftrechts mitwirken (zB in das digitale Suchtgiftbuch eintragen).   |          | x | x |
| <b>4.6 Umgang mit mangelhaften Lieferungen</b>  |          |   |   |
| Die Fachkraft kann  | Lehrjahr |   |   |
|   | 1        | 2 | 3 |
| 4.6.1 Maßnahmen bei mangelhaften Lieferungen im Einklang mit den betrieblichen Vorgaben ergreifen (zB Reklamationen durchführen).   | x        | x |   |
| 4.6.2 Lieferverzug feststellen und Maßnahmen im Einklang mit den betrieblichen Vorgaben ergreifen.  |          | x |   |
| <b>4.7 Waren- und Rohstofflagerung</b>  |          |   |   |
| Die Fachkraft kann  | Lehrjahr |   |   |
|   | 1        | 2 | 3 |
| 4.7.1 Prinzipien der betrieblichen Waren- und Lagerwirtschaft im eigenen Tätigkeitsbereich berücksichtigen.   | x        | x |   |
| 4.7.2 Einlagerungen und/oder Auslagerungen (zB mit Unterstützung eines Lagerroboters) unter Beachtung der rechtlichen Regelungen (im Speziellen Regelungen für Arzneimittel, Ergänzungssortimente, Gifte und Laborchemikalien gemäß Apothekenbetriebsordnung) und betrieblichen Vorgaben vornehmen. | x        | x |   |
| 4.7.3 neu zugekaufte Arzneimittelrohstoffe fachgerecht ins Warenlager eingliedern.  | x        | x |   |
| 4.7.4 produktspezifische Lagerungs- und Sicherheitsvorschriften berücksichtigen.  | x        | x |   |
| 4.7.5 Lagerbestände auf Richtigkeit und Verkaufsfähigkeit kontrollieren (zB Warenverbrauchsfristen und Ablaufdaten)   | x        | x |   |
| 4.7.6 das Lager auf Ordnung, Sicherheit und Wirtschaftlichkeit kontrollieren.   | x        | x |   |
| 4.7.7 Arbeiten im Rahmen der Inventur durchführen.  | x        |   |   |
| <b>5. Kompetenzbereich: Verkauf und Beratung</b>  |          |   |   |



| <b>5.1 Verkaufs- und Beratungsgespräch – allgemein</b>  |          |   |   |
|---|----------|---|---|
| Die Fachkraft kann  | Lehrjahr |   |   |
|   | 1        | 2 | 3 |
| 5.1.1 Kunden und Kundinnen angemessen begrüßen.   | x        |   |   |
| 5.1.2 die Grundsätze des Verkaufs und der Beratung darstellen (zB Zuständigkeiten).   | x        |   |   |
| 5.1.3 Kundenbedürfnisse ermitteln.  |          | x | x |
| 5.1.4 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 |
| 5.1.5 die Abgabekompetenz sowie Abgabebestimmungen für Arzneimittel, Arzneispezialitäten und sonstige Waren beim Verkauf berücksichtigen.   |          | x | x |
| 5.1.6 Kunden und Kundinnen auf Grundlage ihres fachlichen Know-Hows, allenfalls unter Gesprächsübergabe an den Apotheker/die Apothekerin, beraten.  |          |   | x |
| 5.1.7 entscheiden, welche Artikel sich situationsbezogen als Zusatzverkauf eignen und Zusatzverkäufe abschließen.   |          |   | x |
| 5.1.8 Kunden und Kundinnen über angebotene Dienstleistungen informieren (zB Blutdruckmessung, Zustellungen, Abwiegen).  | x        |   |   |
| 5.1.9 Dienstleistungen durchführen (zB Abwiegen, Blutdruckmessung).   |          | x | x |
| <b>5.2 Verkauf von Arzneimitteln und Chemikalien</b>  |          |   |   |
| Die Fachkraft kann  | Lehrjahr |   |   |
|   | 1        | 2 | 3 |
| 5.2.1 Apotheker/Apothekerinnen bei der Abgabe von Arzneimitteln unterstützen (zB Rezepte entgegennehmen, Arzneimittel holen), wobei die Abgabemodalitäten von ärztlichen Rezepten zu berücksichtigen und ärztliche Verordnungen zu kontrollieren sind.  |          | x | x |
| 5.2.2 Waren, die Fachkräfte für Pharmazeutisch-kaufmännische Assistenz abgeben dürfen, erklären und deren Wirkung beschreiben.  |          | x | x |
| 5.2.3 Kunden und Kundinnen über die Zubereitung, Anwendung, Wirkung, Inhaltsstoffe, Darreichungsformen, Nebenwirkungen, Wechselwirkungen, Gegenanzeigen, Dosierung und Zubereitung von Arzneimitteln und Arzneimittelspezialitäten im Rahmen der Abgabekompetenz beraten und bei der Abgabe die einschlägigen Vorschriften (Abgrenzungsverordnung, Verpackungs- und Kennzeichnungsvorschriften) sowie spezifische Krankheitsbilder (zB Diabetes) berücksichtigen. |          | x | x |
| 5.2.4 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 (Kennzeichnungsvorschriften, Verpackungsvorschriften, Abgabebeschränkungen, Sicherheitsvorschriften) beachten.   | x        | x | x |
| 5.2.5 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 |
| 5.2.6 einschlägige lateinische und internationale Nomenklatur bei Arzneimitteln, Chemikalien und Giften anwenden.   | x        | x |   |
| <b>5.3 Verkauf von Waren im Bereich Gesundheit, Ernährung und Kosmetik</b>  |          |   |   |
| Die Fachkraft kann  | Lehrjahr |   |   |
|   | 1        | 2 | 3 |

|   |          |   |   |
|---|----------|---|---|
| 5.3.1 Kunden und Kundinnen zu gesundheitsrelevanten Faktoren und Fragestellungen beraten, über praktische Ansätze zur Gesunderhaltung, Krankheitsvorbeugung und -behandlung informieren und entsprechende betriebliche Waren unter Berücksichtigung von einschlägigen Vorschriften (zB Health Claims VO) anbieten.  |          | x | x |
| 5.3.2 Kunden und Kundinnen im Rahmen ihrer Abgabekompetenz zu ernährungsrelevanten Faktoren und Fragestellungen beraten, über praktische Ansätze zur Verbesserung der Ernährung informieren sowie entsprechende betriebliche Waren (Nahrungsergänzungsmittel und Lebensmittel für spezielle Gruppen) unter Berücksichtigung von einschlägigen Vorschriften anbieten.            |          | x | x |
| 5.3.3 Kunden und Kundinnen zu Fragestellungen in der Hautpflege und Kosmetik beraten, über praktische Ansätze zur Gesunderhaltung der Haut und ihrer Anhangsgebilde informieren und entsprechende betriebliche Waren unter Berücksichtigung von einschlägigen Vorschriften anbieten.  |          | x | x |
| 5.3.4 Kunden und Kundinnen über das betriebliche Sortiment im Bereich Kosmetik, Körperpflege und Hygiene beraten und dabei über wichtige Anwendungsgebiete (zB Sonnenschutz, Hand- und Fußpflege, Zahnpflege) unter Anwendung ihres Fachwissens (zB Somatologie) ausführlich informieren und dabei auf Inhaltsstoffe, Eigenschaften, An- und Verwendungsmöglichkeiten eingehen. |          | x | x |
| 5.3.5 Kunden und Kundinnen zu Medizinprodukten (zB Blutdruckmessgeräte, Lichttherapiegeräte, Rotlichtlampen, Inhalationsgeräte) beraten und dabei die Freie Medizinprodukteverordnung berücksichtigen.  |          | x | x |
| <b>5.4 Kundenanfragen und Bestellungsabwicklung</b>   |          |   |   |
| Die Fachkraft kann  | Lehrjahr |   |   |
|   | 1        | 2 | 3 |
| 5.4.1 allgemeine Kundenanfragen unter Einhaltung der betrieblichen Vorgaben beantworten (zB telefonisch, per E-Mail).   | x        |   |   |
| 5.4.2 häufig gestellte fachliche Kundenanfragen unter Einhaltung der betrieblichen Vorgaben beantworten und komplexe Kundenanfragen weiterleiten und dabei den Datenschutz berücksichtigen.   |          | x | x |
| 5.4.3 Kundenanfragen, die über ihren Kompetenzbereich gehen, an den Apotheker/die Apothekerin weiterleiten oder Kunden und Kundinnen an einen Arzt oder eine Ärztin verweisen.  |          | x | x |
| 5.4.4 Bestellungen oder Aufträge entgegennehmen (zB telefonisch, über das betriebliche Bestellsystem, per E-Mail).  | x        | x |   |
| 5.4.5 Schriftstücke im Rahmen der ordnungsgemäßen Vertragserfüllung erstellen (zB Rechnung und Lieferschein).   |          | x | x |
| <b>5.5 Umgang mit schwierigen Kundensituationen</b>   |          |   |   |
| Fachkraft kann  | Lehrjahr |   |   |
|   | 1        | 2 | 3 |
| 5.5.1 die Bedeutung eines professionellen Umgangs mit Beschwerden und Reklamationen erklären.   |          | x |   |
| 5.5.2 die aus Garantie und Gewährleistung resultierenden Rechte der Kunden und Kundinnen bei Reklamationen berücksichtigen.   |          | x |   |
| 5.5.3 Beschwerden und Reklamationen entsprechend den rechtlichen und betrieblichen Vorgaben bearbeiten bzw. weiterleiten (zB bei komplexen Kundenanliegen).   |          | x | x |
| 5.5.4 Warenumtausch fachgerecht durchführen.  |          | x | x |
| 5.5.5 sich bei Diebstahl richtig verhalten und an Maßnahmen zur Verhinderung von Ladendiebstahl mitwirken.  |          |   | x |

| <b>5.6 Verkaufsabrechnung</b>   |          |   |   |
|---|----------|---|---|
| Die Fachkraft kann  | Lehrjahr |   |   |
|   | 1        | 2 | 3 |
| 5.6.1 Zahlungen von Kunden und Kundinnen mit dem betrieblichen Kassensystem abwickeln.  |          | x | x |
| 5.6.2 mit den im Betrieb akzeptierten Zahlungsmitteln umgehen.  |          | x | x |
| 5.6.3 die im Betrieb akzeptierten Zahlungsmittel auf ihre Echtheit und Gültigkeit überprüfen.   |          | x | x |
| 5.6.4 besondere Situationen an der Kassa abwickeln (zB Wechselgeldreklamation, Retouren).   |          | x | x |
| 5.6.5 Belege im Rahmen des betrieblichen Kassensystems erstellen.   |          |   | x |
| 5.6.6 den Kassastand überprüfen.  |          | x | x |
| 5.6.7 den Tagesumsatz ermitteln bzw. den Kassaabschluss durchführen.  |          |   | x |
| <b>6. Kompetenzbereich: Labortechnologie</b>  |          |   |   |
| <b>6.1 Grundlagen</b>   |          |   |   |
| Die Fachkraft kann  | Lehrjahr |   |   |
|   | 1        | 2 | 3 |
| 6.1.1 einen Überblick über apothekenübliche Drogen und Arzneimittelrohstoffe geben.   | x        | x |   |
| 6.1.2 beim Umgang mit Ethanol dessen Besonderheiten berücksichtigen.  |          | x | x |
| 6.1.3 die Grundlagen von homöopathischen Zubereitungen darstellen.  |          | x | x |
| 6.1.4 facheinschlägige Fachausdrücke, insbesondere lateinische Fachausdrücke, und Abkürzungen verwenden.  |          | x | x |
| 6.1.5 Grundlagen der Arzneiformenherstellung, insbesondere die Herstellung von Teemischungen, Lösungen, Salben, Pasten, Gele, Kapseln, Tropfen, Sirupe, Suspensionen, Tinkturen, Suppositorien, Pulvermischungen, Augentropfen darstellen.  | x        | x | x |
| <b>6.2 Vorbereitung</b>   |          |   |   |
| Die Fachkraft kann  | Lehrjahr |   |   |
|   | 1        | 2 | 3 |
| 6.2.1 Einrichtungen und Ausrüstungen unter Berücksichtigung von Hygiene und Sicherheit für die Arzneimittelherstellung vorbereiten (zB Überprüfung der Geräte).   | x        | x |   |
| 6.2.2 Fehler an Geräten erkennen und einfache Fehler beheben.   | x        | x |   |
| 6.2.3 an der Identitätsprüfung von neu zugekauften Arzneimittelrohstoffen mitwirken (zB Schmelzpunktbestimmung, organoleptische Überprüfung).   |          | x | x |
| 6.2.4 berufsspezifische Berechnungen durchführen (zB Mischungsrechnung für das Verdünnen von Substanzen).   | x        | x |   |
| 6.2.5 mit Chemikalien und Arzneimittelrohstoffen fachgerecht umgehen.   | x        | x |   |
| 6.2.6 verschiedene Messverfahren anwenden (zB Wiegen, Messen).  | x        | x |   |
| <b>6.3 Mitwirkung an der Herstellung von apothekenüblichen Arzneiformen, Abfüllungen und magistralen Anfertigungen</b><br>(insbesondere Teemischungen, Lösungen, Salben, Pasten, Gele, Kapseln, Tropfen, Sirupe, Suspensionen, Tinkturen, Suppositorien, Pulvermischungen und Augentropfen) |          |   |   |
| Die Fachkraft kann  | Lehrjahr |   |   |
|   | 1        | 2 | 3 |

|  |          |   |   |
|--|----------|---|---|
| 6.3.1 apothekenübliche Arzneiformen, Abfüllungen und magistrale Anfertigungen, insbesondere Teemischungen, Lösungen, Salben, Pasten, Gele, Kapseln, Tropfen, Sirupe, Suspensionen, Tinkturen, Suppositorien, Pulvermischungen und Augentropfen, unter Aufsicht von Apothekern/Apothekerinnen zubereiten. | x        | x | x |
| 6.3.2 apothekenübliche Geräte funktionsgerecht anwenden.   | x        | x |   |
| 6.3.3 labortechnische Arbeitsschritte anwenden (zB Wägen, Volumenmessung, Temperaturmessung, Zerkleinern, Mischen, Schmelzen, Sieben, Dekantieren, Kolieren, Filtrieren, Abpressen, Trocknen, Destillieren und Entkeimen).   | x        | x |   |
| 6.3.4 berufsspezifische Berechnungen durchführen.  | x        | x |   |
| 6.3.5 Elaborationsaufzeichnungen durchführen.  | x        | x |   |
| 6.3.6 Herstellungsprotokolle erstellen.  | x        | x |   |
| 6.3.7 Dokumentationen von Laborarbeiten vornehmen  | x        | x |   |
| <b>6.4 Kontrolle</b>   |          |   |   |
| Die Fachkraft kann   | Lehrjahr |   |   |
|  | 1        | 2 | 3 |
| 6.4.1 bei Inprozesskontrollen mitwirken (zB optische Kontrolle, Identitätsprüfung).  |          | x | x |
| 6.4.2 Temperaturkontrollen durchführen.  | x        | x |   |
| <b>6.5 Abfüllen/Abpacken und Etikettieren</b>  |          |   |   |
| Die Fachkraft kann   | Lehrjahr |   |   |
|  | 1        | 2 | 3 |
| 6.5.1 geeignete Aufbewahrungs- und Abgabegefäße auswählen.   | x        | x |   |
| 6.5.2 Zubereitungen unter Berücksichtigung von Sauberkeit und Hygiene abfüllen bzw. abpacken.  | x        |   |   |
| 6.5.3 Aufbewahrungs- und Abgabegefäße ordnungsgemäß beschriften und etikettieren.  | x        |   |   |
| <b>7. Kompetenzbereich: Marketing</b>  |          |   |   |
| <b>7.1 Grundlagen des betrieblichen Marketings</b>   |          |   |   |
| Die Fachkraft kann   | Lehrjahr |   |   |
|  | 1        | 2 | 3 |
| 7.1.1 einen Überblick über zulässige Werbemittel- und Werbeträger und Werbebeschränkungen geben sowie die Richtlinien zur Ausübung des Apothekerberufs (Berufsordnung) berücksichtigen.  |          | x | x |
| 7.1.2 Ziele des betrieblichen Marketings darstellen.   | x        | x |   |
| 7.1.3 einen Überblick über das betriebliche Marketing (zB Zielgruppen, Marketinginstrumente, Werbung und Öffentlichkeitsarbeit, Preispolitik) geben.   | x        | x |   |
| <b>7.2 Grundlagen der Sortimentsgestaltung</b>   |          |   |   |
| Die Fachkraft kann   | Lehrjahr |   |   |
|  | 1        | 2 | 3 |
| 7.2.1 Faktoren erklären, die das betriebliche Warensortiment beeinflussen (zB Standort, Kundenkreis, Preisgestaltung, Spezialisierung auf Teilbereiche, Category-Management).  |          | x | x |
| 7.2.2 sich über Trends für das gesamte Sortiment (insbesondere im gesundheitsfördernden Segment) und aktuelle Entwicklungen der Branche am Laufenden halten.   |          | x | x |

| <b>7.3 Verkaufsvorbereitung</b>   |          |   |   |
|---|----------|---|---|
| Die Fachkraft kann  | Lehrjahr |   |   |
|   | 1        | 2 | 3 |
| 7.3.1 Waren den betrieblichen Sortimentsbereichen zuordnen und unter Einhaltung der einschlägigen Vorschriften (zB Selbstbedienungsverbot) entsprechend einordnen.  | x        |   |   |
| 7.3.2 Regale betreuen.  | x        | x |   |
| 7.3.3 Produkte fachgerecht kennzeichnen (etikettieren).   | x        | x |   |
| 7.3.4 Preise korrekt unter Einhaltung der einschlägigen Vorschriften auszeichnen.   | x        | x |   |
| 7.3.5 das betriebliche Kassensystem vorbereiten (zB Kasse starten, Datumsstempel vorbereiten).  | x        |   |   |
| <b>7.4 Durchführung von Verkaufsförderungsmaßnahmen</b>   |          |   |   |
| Die Fachkraft kann  | Lehrjahr |   |   |
|   | 1        | 2 | 3 |
| 7.4.1 die Grundlagen der Verkaufsförderung und ihrer Grenzen darstellen.  | x        |   |   |
| 7.4.2 bei der Planung und Organisation von werbe- und verkaufsfördernden Maßnahmen mitwirken (zB Aktionsplanungen, Verkostungen).   |          | x | x |
| 7.4.3 das betriebliche Sortiment präsentieren (zB Artikel ansprechend positionieren, Sonderpräsentationen verkaufsgerecht gestalten, Auslagen gestalten, saisonale Aspekte berücksichtigen).  |          | x | x |
| <b>7.5 weitere Arbeiten im betrieblichen Marketing</b>  |          |   |   |
| Die Fachkraft kann  | Lehrjahr |   |   |
|   | 1        | 2 | 3 |
| 7.5.1 an der Durchführung von betrieblichen Marketingmaßnahmen (zB Werbung, Verkaufsförderung, Kundenbindungsprogramme, digitale Systeme) mitarbeiten.  |          | x | x |
| 7.5.2 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 |   |
| <b>8. Kompetenzbereich: Betriebliches Rechnungswesen</b>  |          |   |   |
| <b>8.1 Aufgaben des betrieblichen Rechnungswesen</b>  |          |   |   |
| Die Fachkraft kann  | Lehrjahr |   |   |
|   | 1        | 2 | 3 |
| 8.1.1 die einzelnen Teilbereiche des betrieblichen Rechnungswesens, wie Buchführung und Kostenrechnung, darstellen.   |          |   | x |
| 8.1.2 Aufgaben der betrieblichen Buchführung und der Kostenrechnung voneinander unterscheiden.  |          |   | x |
| <b>8.2 Betriebliche Buchführung</b>   |          |   |   |
| Die Fachkraft kann  | Lehrjahr |   |   |
|   | 1        | 2 | 3 |
| 8.2.1 Belege auf Richtigkeit und Vollständigkeit prüfen.  |          | x | x |
| 8.2.2 übliche Belege des Lehrbetriebs, wie Eingangs- und Ausgangsrechnungen sowie Zahlungsbelege nach verschiedenen Kriterien bearbeiten (Zuordnung nach Datum, interner und externer Herkunft, Belegart) und für die Verbuchung vorbereiten. |          | x | x |
| <b>8.3 Kostenrechnung</b>   |          |   |   |

| Die Fachkraft kann   | Lehrjahr |   |   |
|--|----------|---|---|
|  | 1        | 2 | 3 |
| 8.3.1 die Zusammensetzung der betrieblichen Kosten und deren Auswirkungen auf den wirtschaftlichen Erfolg des Ausbildungsbetriebs beschreiben und im Rahmen der betrieblichen Vorgaben an Maßnahmen mitwirken, die sich positiv auf den wirtschaftlichen Erfolg auswirken. |          | x | x |
| 8.3.2 die Grundlagen der betrieblichen Preiskalkulation erklären (zB Magistrale Taxierung).  | x        | x |   |
| 8.3.3 Krankenkassen- und Apothekenverkaufspreise unter Berücksichtigung der Arzntaxe bzw. der Warenverzeichnisse kalkulieren.  | x        | x |   |
| <b>8.4 Betrieblicher Zahlungsverkehr</b>   |          |   |   |
| Die Fachkraft kann   | Lehrjahr |   |   |
|  | 1        | 2 | 3 |
| 8.4.1 verschiedene Zahlungsmöglichkeiten erklären.   |          | x |   |
| 8.4.2 Zahlungen vorbereiten (zB Zahlscheine, Online-Überweisungen) und allfällige Preisnachlässe berücksichtigen (zB Skonto).  |          | x | x |
| 8.4.3 Kontoauszüge interpretieren, Zahlungsein- und -ausgänge überprüfen.  |          | x | x |
| 8.4.4 die Offene-Posten-Liste verwalten und erforderliche Schritte im Mahnwesen entsprechend den betrieblichen Vorgaben setzen.  |          | x | x |
| <b>8.5 Verrechnung mit Krankenversicherungsträgern</b>   |          |   |   |
| Die Fachkraft kann   | Lehrjahr |   |   |
|  | 1        | 2 | 3 |
| 8.5.1 verschiedene Arten von ärztlichen Rezepten (zB Bundeseinheitliches Kassenrezept, Wahlarztrezept, Privatrezepte) und Verordnungen unterscheiden.  | x        |   |   |
| 8.5.2 die Verrechnung mit Krankenversicherungsträgern durchführen.   |          | x | x |
| 8.5.3 den voraussichtlichen Überweisungsbetrag der Pharmazeutischen Gehaltskasse unter Berücksichtigung der Monatsabrechnung mit den Krankenkassen berechnen.  |          | x | x |
| <b>8.6 Kennzahlen</b>  |          |   |   |
| Die Fachkraft kann   | Lehrjahr |   |   |
|  | 1        | 2 | 3 |
| 8.6.1 einfache Kennzahlen erfassen (zB Lagerstand, Verkaufszahlen).  |          | x | x |
| 8.6.2 Statistiken aufbereiten.   |          | 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 Lehrabschlussprüfung antretende Person hat kompetenzorientierte Aufgaben aus den nachfolgenden Kompetenzbereichen zu bearbeiten. Aus jedem dieser beiden Bereiche 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 und
- e) Arbeiten in Zusammenhang mit der Belegorganisation oder der Verbuchung laufender Geschäftsfälle durchzuführen.

2. fachliche Kompetenzen:

- a) Grundgesetze und -begriffe der allgemeinen, der anorganischen sowie der organischen Chemie,
- b) die für die Tätigkeit in einer Apotheke relevanten humanbiologischen Grundlagen,
- c) Grundlagen einer gesunden Ernährung sowie alternative Ernährungsformen,
- d) anatomische Grundlagen des menschlichen Körpers und grundlegende physiologische Prozesse und
- e) berufsrelevante rechtliche Bestimmungen in Bezug auf berufsspezifische Warengruppen.

(2) Für die Bewertung sind folgende Kriterien maßgebend:

1. korrekte und vollständige Aufgabenlösung und
2. Praxistauglichkeit.

(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 Geschäftsprozesse in der Apotheke, Drogen und Chemikalien, Gesundheit, Ernährung und Kosmetik, Labortechnologie sowie Verkaufspraxis in der Apotheke.

### **Geschäftsfall in der Apotheke**

§ 8. (1) Die Prüfung im Gegenstand Geschäftsprozesse in der Apotheke besteht aus einem schriftlichen und einem mündlichen Teil. Sie ist mit einer Note zu bewerten.

(2) Im schriftlichen Teil sind von der Prüfungskommission zwei Aufgaben aus jedem der folgenden Bereiche zu stellen: Die zur Lehrabschlussprüfung antretende Person hat im Bereich

1. Warenmanagement

- a) Bestellmengen zu ermitteln,
- b) eine Anfrage zu tätigen,
- c) eine Bezugskalkulation durchzuführen und eine Beschaffungsentscheidung zu treffen,
- d) eine Bestellung durchzuführen,
- e) eine Lieferung mit der Bestellung zu vergleichen und eine Rechnungskontrolle durchzuführen,
- f) Wareneingänge zu erfassen,
- g) Maßnahmen bei mangelhaften Lieferungen zu ergreifen und
- h) einen Lieferverzug festzustellen und Maßnahmen im Einklang mit den rechtlichen Vorgaben zu ergreifen.

2. Verkauf und Beratung

- a) Schriftstücke im Rahmen einer ordnungsgemäßen Vertragserfüllung zu erstellen (zB Rechnung, Lieferschein),

- b) eine Beschwerde oder Reklamation zu bearbeiten und
  - c) den Kassastand zu überprüfen.
3. Arzneimittelherstellung/Labor
- a) berufsspezifische Berechnungen durchzuführen (zB Mischungsrechnung für das Verdünnen von Substanzen),
  - b) Elaborationsaufzeichnungen durchzuführen und
  - c) ein Aufbewahrungs- oder Abgabegefäß zu beschriften.
4. Betriebliches Rechnungswesen
- a) den Krankenkassen- und Apothekenverkaufspreis unter Berücksichtigung der Arzntaxe bzw. der Warenverzeichnisse zu kalkulieren,
  - b) die Verrechnung mit Krankenversicherungsträgern durchzuführen und
  - c) den voraussichtlichen Überweisungsbetrag der Pharmazeutischen Gehaltskasse unter Berücksichtigung der Monatsabrechnung mit den Krankenkassen zu berechnen.
- (3) Für die Bewertung des schriftlichen Teils sind folgende Kriterien maßgebend:
- 1. korrekte und vollständige Aufgabenlösung,
  - 2. Praxistauglichkeit.
- (4) Die Prüfung im schriftlichen Teil hat grundsätzlich computerunterstützt zu erfolgen, abgesehen von infrastrukturbedingten Ausnahmefällen.
- (5) Die Aufgaben im schriftlichen Teil sind von der Prüfungskommission so zu konzipieren, dass sie in 90 Minuten bearbeitet werden können. Die Prüfung ist nach 105 Minuten zu beenden.
- (6) Der mündliche Teil hat sich ausgehend vom schriftlichen Teil auf verschiedene damit zusammenhängende praktische Aufgabenstellungen zu erstrecken.
- (7) Für die Bewertung des mündlichen Teils sind folgende Kriterien maßgebend:
- 1. fachliche Richtigkeit und Praxistauglichkeit,
  - 2. selbstständige Lösungsfindung.
- (8) Der mündliche Teil soll für jede zur Lehrabschlussprüfung antretende Person zumindest zehn Minuten dauern. Er ist nach 15 Minuten zu beenden.

### **Drogen und Chemikalien**

- § 9. (1) Die Prüfung im Gegenstand Drogen und Chemikalien besteht aus einem schriftlichen und einem mündlichen Teil. Sie ist mit einer Note zu bewerten.
- (2) Die Prüfung im schriftlichen Teil hat grundsätzlich computerunterstützt zu erfolgen, abgesehen von infrastrukturbedingten Ausnahmefällen.
- (3) Im schriftlichen Teil sind von der Prüfungskommission folgende kompetenzorientierte Aufgaben zu stellen: Die zur Lehrabschlussprüfung antretende Person hat
- 1. Aufgaben zu Zubereitung, Anwendung, Wirkung, Inhaltsstoffen, Darreichungsformen, Nebenwirkungen, Wechselwirkungen, Gegenanzeigen, Dosierung und Zubereitung von vier Drogen und vier Chemikalien zu bearbeiten und dabei einschlägige Vorschriften sowie spezifische Krankheitsbilder zu berücksichtigen und
  - 2. Aufgaben zu Anwendung, Wirkung und Gefahren von Chemikalien und Pflanzenschutzmittel zu bearbeiten und dabei die jeweiligen Vorschriften sowie GHS-Gefahrensymbole zu berücksichtigen.
- (4) Die Aufgaben sind von der Prüfungskommission so zu konzipieren, dass sie in 45 Minuten bearbeitet werden können. Die Prüfung ist nach 60 Minuten zu beenden.
- (5) Für die Bewertung des schriftlichen Teils sind folgende Kriterien maßgebend:
- 1. korrekte und vollständige Aufgabenlösung und
  - 2. Praxistauglichkeit.
- (6) Für den mündlichen Teil hat die zur Lehrabschlussprüfung antretende Person eine Drogensammlung von 40 Drogen und ein Herbar mit 20 Heilpflanzen vorzulegen. Die Prüfungskommission hat auf Basis der vorgelegten Drogen und Heilpflanzen mit der zur Lehrabschlussprüfung antretenden Person ein simuliertes Gespräch zu führen. Im Anschluss an das Gespräch hat die Prüfungskommission die Möglichkeit, mit dem Gespräch zusammenhängende Aufgaben zu stellen. Die Prüfung bezieht sich auf folgende Bereiche:



1. Information und Beratung von Kunden und Kundinnen über Anwendung, Wirkung und Verwendung von Arzneimitteln und Arzneimittelrohstoffen,
2. einschlägige lateinische und internationale Nomenklatur und
3. Kennzeichnungs- und Abgabevorschriften (Etikettierung).

(7) Die Prüfung soll für jede zur Lehrabschlussprüfung antretende Person zumindest 10 Minuten dauern. Sie ist nach 15 Minuten zu beenden.

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

1. fachliche Richtigkeit und Praxistauglichkeit,
2. selbstständige Lösungsfindung und
3. professionelle Gesprächsführung und Kundenorientierung.

### **Gesundheit, Ernährung und Kosmetik**

**§ 10.** (1) Die Prüfung im Gegenstand Gesundheit, Ernährung und Kosmetik besteht aus einem schriftlichen und einem mündlichen Teil. Sie ist mit einer Note zu bewerten.

(2) Die Prüfung im schriftlichen Teil hat grundsätzlich computerunterstützt zu erfolgen, abgesehen von infrastrukturbedingten Ausnahmefällen.

(3) Im schriftlichen Teil sind von der Prüfungskommission zumindest folgende kompetenzorientierte Aufgaben zu stellen: Der Prüfungskandidat/Die Prüfungskandidatin hat...

1. Aufgaben zu gesundheitsrelevanten Faktoren und praktischen Ansätzen zur Gesunderhaltung, Krankheitsvorbeugung und -behandlung zu bearbeiten,
2. Aufgaben zu ernährungsrelevanten Faktoren und praktischen Ansätzen zur Verbesserung der Ernährung zu bearbeiten,
3. Aufgaben zu praktischen Ansätzen zur Gesunderhaltung der Haut und ihrer Anhangsgebilde zu bearbeiten und
4. Aufgaben zu Produkten der Kosmetik, Körperpflege und Hygiene unter Berücksichtigung von Inhaltsstoffen, Eigenschaften, An- und Verwendungsmöglichkeiten zu bearbeiten.

(4) Die Aufgaben im schriftlichen Teil sind von der Prüfungskommission so zu konzipieren, dass sie in 30 Minuten bearbeitet werden können. Die Prüfung ist nach 45 Minuten zu beenden.

(5) Für die Bewertung sind folgende Kriterien maßgebend:

1. korrekte und vollständige Aufgabenlösung und
2. Praxistauglichkeit.

(6) Der mündliche Teil ist in Form eines simulierten Gesprächs, das sich auf konkrete Situationen aus dem beruflichen Alltag bezieht, durchzuführen. Er umfasst die Information und Beratung, die Verkaufsabwicklung sowie die Anbahnung von Zusatzverkäufen. Dabei ist das Warensortiment des Lehrbetriebs der zur Lehrabschlussprüfung antretenden Person zu berücksichtigen. Auf verkaufsbezogene rechtliche Bestimmungen und Berufsvorschriften des Fachbereichs ist ebenfalls Bedacht zu nehmen. Das Informations- und Beratungsgespräch hat sich zumindest auf einen der folgenden Bereiche zu beziehen:

1. Waren zur Erhaltung und Förderung der Gesundheit,
2. Nahrungsergänzung und diätetische Lebensmittel,
3. Körperpflege und Kosmetik und
4. Ernährung.

(7) Der mündliche Teil soll für jede zur Lehrabschlussprüfung antretende Person zumindest 10 Minuten dauern. Er ist nach 15 Minuten zu beenden.

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

1. fachliche Richtigkeit und Praxistauglichkeit,
2. selbstständige Lösungsfindung und
3. professionelle Gesprächsführung und Kundenorientierung.

### **Labortechnologie**

**§ 11.** (1) Die Prüfung im Gegenstand Labortechnologie besteht aus einem praktischen und einem mündlichen Teil. Sie ist mit einer Note zu bewerten.

(2) Im praktischen Teil hat die Prüfungskommission der zur Lehrabschlussprüfung antretenden Person eine labortechnische Aufgabe zu stellen. Der Prüfungskandidat/Die Prüfungskandidatin hat

1. eine magistrale Anfertigung oder eine apothekenübliche Arzneiform unter Berücksichtigung geeigneter Arbeitsschritte herzustellen,
2. entsprechend notwendige Vorbereitungsarbeiten durchzuführen,
3. ein Herstellungsprotokoll zu erstellen und
4. die Abfüllung/Abpackung und Etikettierung vorzunehmen.

(3) Der praktische Teil ist von mindestens einem Mitglied der Prüfungskommission zu beaufsichtigen.

(4) Für die Bewertung des praktischen Teils sind entsprechend den Anforderungen der jeweiligen Prüfungsaufgabe folgende Kriterien maßgebend:

1. fachliche Richtigkeit (fachlich richtiger Umgang mit Ausgangsstoffen, fachgerechte Umsetzung, rationeller Arbeitsablauf etc.),
2. hygienische Arbeitsweise und
3. Ausführung des Endprodukts (Qualität, Menge etc.).

(5) Der praktische Teil soll für jede zur Lehrabschlussprüfung antretende Person zumindest 30 Minuten dauern. Sie ist nach 60 Minuten zu beenden.

(6) Der mündliche Teil hat sich ausgehend vom praktischen Teil auf verschiedene damit zusammenhängende praktische Aufgabenstellungen zu erstrecken.

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

1. fachliche Richtigkeit und Praxistauglichkeit und
2. selbstständige Lösungsfindung.

(8) Der mündliche Teil soll für jede zur Lehrabschlussprüfung antretende Person zumindest zehn Minuten dauern. Er ist nach 15 Minuten zu beenden.

#### **Verkaufspraxis in der Apotheke**

§ 12. (1) Die Prüfung hat mündlich zu erfolgen.

(2) Im Rahmen eines simulierten Gesprächs, das sich auf konkrete Situationen aus dem beruflichen Alltag bezieht, ist die berufliche Kompetenz der zur Lehrabschlussprüfung antretenden Person festzustellen. Das Gespräch hat sich zumindest auf eine der folgenden Situationen zu beziehen:

1. Abwicklung eines Umtauschs,
2. Besorgung nicht lagernder Ware (Import),
3. Lieferverzug bei einem Artikel und
4. Behandlung von Reklamationen bzw. Beschwerden.

(3) Für die Bewertung sind folgende Kriterien maßgebend:

1. fachliche Richtigkeit und Praxistauglichkeit,
2. selbstständige Lösungsfindung und
3. professionelle Gesprächsführung und Kundenorientierung.

(4) Die Prüfung soll für jede zur Lehrabschlussprüfung antretende Person 10 Minuten dauern. Sie ist nach 15 Minuten zu beenden.

#### **Wiederholungsprüfung**

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

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

#### **Eingeschränkte Zusatzprüfung**

§ 14. Nach erfolgreich abgelegter Lehrabschlussprüfung in den Lehrberufen Drogist/in (BGBl. II Nr. 142/2011) oder Drogist/Drogistin (BGBl. II Nr. 335/2021) kann gemäß § 27 Abs. 2 des BAG eine eingeschränkte Zusatzprüfung im Lehrberuf Pharmazeutisch-kaufmännische Assistenz abgelegt werden. Diese erstreckt sich auf die Gegenstände Geschäftsprozesse in der Apotheke, Labortechnologie und Verkaufspraxis in der Apotheke. Für die Durchführung der eingeschränkten Zusatzprüfung gelten die Bestimmungen der Lehrabschlussprüfung gemäß §§ 8, 11, 12 und 13.

#### **Inkrafttreten und Schlussbestimmungen**

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

(2) Die §§ 4 bis 14 treten mit 1. Jänner 2023 in Kraft.

(3) Die Verordnung des Bundesministers für Wissenschaft, Forschung und Wirtschaft über die Berufsausbildung im Lehrberuf Pharmazeutisch-kaufmännische Assistenz (Pharmazeutisch-kaufmännische Assistenz-Ausbildungsordnung) BGBI. II Nr. 137/2014, tritt mit Ausnahme der §§ 4 bis 14 mit Ablauf des 31. Juli 2021 außer Kraft.

(4) Die §§ 4 bis 14 der Pharmazeutisch-kaufmännische Assistenz-Ausbildungsordnung, BGBI. II Nr. 137/2014, treten Ablauf des 31. Dezember 2022 außer Kraft.

(5) Lehrlinge, die am 31. Juli 2021 im Lehrberuf Pharmazeutisch-kaufmännische Assistenz ausgebildet wurden und die Lehrzeit noch nicht beendet haben, können bis zum Ende der vereinbarten Lehrzeit (ohne Lehrzeitunterbrechung) nach den in Abs. 3 angeführten Ausbildungsvorschriften weiter ausgebildet werden.

(6) Lehrlinge, die gemäß dieser Verordnung oder im Lehrberuf Pharmazeutisch-kaufmännische Assistenz 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 Pharmazeutisch-kaufmännische Assistenz-Ausbildungsordnung, BGBI. Nr. 137/2014, antreten.

(7) Lehrzeiten, die im Lehrberuf Pharmazeutisch-kaufmännische Assistenz gemäß der in Abs. 3 angeführten Ausbildungsordnung zurückgelegt wurden, sind auf die Lehrzeit im Lehrberuf Pharmazeutisch-kaufmännische Assistenz gemäß dieser Verordnung zur Gänze anzurechnen.

**Schramböck**

