

Verordnung des Bundesgremiums des Handels mit Arzneimitteln, Drogerie- und Parfümeriewaren sowie Chemikalien und Farben der Wirtschaftskammer Österreich über die Befähigungsprüfung für das reglementierte Gewerbe der Drogisten (Drogistengewerbe-Befähigungsprüfungsordnung)

Aufgrund der §§ 24 und 352a Abs. 2 der Gewerbeordnung 1994 (GewO 1994), BGBl. Nr. 194, zuletzt geändert durch das Bundesgesetz BGBl. I Nr. 65/2020, wird verordnet:

Allgemeine Prüfungsordnung

§ 1. Auf die Durchführung der Befähigungsprüfung für das reglementierte Gewerbe der Drogisten ist die Verordnung des Bundesministers für Wirtschaft und Arbeit über die Durchführung der Prüfungen (Allgemeine Prüfungsordnung), BGBl. II Nr. 110/2004, anzuwenden.

Qualifikationsniveau

§ 2. (1) Ziel der Prüfung ist gemäß § 20 GewO 1994 der Nachweis von Lernergebnissen, die über dem Qualifikationsniveau beruflicher Erstausbildung liegen und sich an den Deskriptoren des Niveau 6 des Nationalen Qualifikationsrahmens im Anhang 1 des Bundesgesetzes über den Nationalen Qualifikationsrahmen (NQR-Gesetz), BGBl. I Nr. 14/2016, orientieren. Im Rahmen der Prüfung ist daher vom Prüfungskandidaten/von der Prüfungskandidatin nachzuweisen, dass er/sie über Folgendes verfügt:

1. fortgeschrittene berufliche Kenntnisse (unter Berücksichtigung eines kritischen Verständnisses von Theorien),
2. fortgeschrittene Fertigkeiten, die die Beherrschung des Berufes erkennen lassen (einschließlich Innovationsfähigkeit sowie Lösung komplexer und nicht vorhersehbarer Probleme in seinem/ihrer Beruf) und
3. Kompetenz zur Leitung komplexer beruflicher Aufgaben oder Projekte (dazu zählen auch die Übernahme von Entscheidungsverantwortung in nicht vorhersehbaren beruflichen Situationen und die Übernahme von Verantwortung für die berufliche Entwicklung von Einzelpersonen und Gruppen).

(2) Der in der Anlage abgebildete Qualifikationsstandard bildet die Grundlage für Modul 1 und Modul 2 der Befähigungsprüfung und ist somit ein integrativer Bestandteil der gesamten Befähigungsprüfung.

Gliederung und Durchführung

§ 3. (1) Die Befähigungsprüfung besteht aus vier Modulen, die getrennt zu beurteilen sind.

(2) Die Reihenfolge der Ablegung der Module bleibt dem Prüfungskandidaten/der Prüfungskandidatin überlassen. Ebenso bleibt es dem Prüfungskandidaten/der Prüfungskandidatin überlassen, bei einem Prüfungsantritt nur zu einzelnen Prüfungsmodulen anzutreten.

(3) Besteht ein Modul aus mehreren Gegenständen, so ist dieses Modul auf einmal abzulegen.

(4) Die Anwesenheit der Kommissionsmitglieder bei der Durchführung der Prüfung ist wie folgt geregelt:

Modul	Anwesenheit der Kommissionsmitglieder
Modul 1: Schriftliche Prüfung	Die Anwesenheit der gesamten Prüfungskommission während der gesamten Arbeitszeit ist nur insoweit erforderlich, als es für die Beurteilung der Leistung der Prüfungskandidaten/Prüfungskandidatinnen notwendig ist. Während der Arbeitszeit hat jedenfalls entweder ein Kommissionsmitglied oder eine andere geeignete Aufsichtsperson anwesend zu sein.
Modul 2: Mündliche Prüfung	Das Modul 2 ist vor der gesamten Prüfungskommission abzulegen.

Modul 1: Schriftliche Prüfung

§ 4. (1) Das Modul 1 umfasst die Gegenstände

1. Qualitätsmanagement und
2. Verkauf und Marketing.

(2) Das Modul 1 ist eine schriftliche Prüfung. Die Prüfung hat sich aus der betrieblichen Praxis zu entwickeln und an den beruflichen Anforderungen, die zur selbstständigen Ausübung des reglementierten Gewerbes der Drogisten erforderlich sind und dem Qualifikationsniveau gemäß § 2 entsprechen, zu orientieren.

(3) Die Prüfung kann auch in digitaler Form erfolgen, sofern Transparenz und Nachvollziehbarkeit gewährleistet sind.

(4) Erfolgt die Bewertung des Prüfungsergebnisses durch ein zertifiziertes digitales Prüfungsverfahren im Sinne des § 8 Allgemeine Prüfungsordnung, ist zur Bewertung die Anwesenheit der Prüfungskommission nicht erforderlich.

Gegenstand „Qualitätsmanagement“

§ 5. (1) Im Rahmen der Prüfung hat der Prüfungskandidat/die Prüfungskandidatin aus den nachfolgend angeführten Lernergebnissen jedenfalls jene gemäß Z 1 und 4 sowie zumindest drei weitere von der Prüfungskommission auszuwählende Lernergebnisse nachzuweisen.

Er/Sie ist in der Lage,

1. die Verkehrsfähigkeit von Produkten sicherzustellen,
2. die wirtschaftliche und nachhaltige Beschaffung von Produkten sicherzustellen,
3. eine korrekte Durchführung von Wareneingangsprüfungen sicherzustellen,
4. eine den gesetzlichen Vorschriften entsprechende Lagerung sicherzustellen,
5. Teemischungen, chemische Mischungen und kosmetische Mittel unter Einhaltung gesetzlicher Bestimmungen zu produzieren,
6. Arbeitsabläufe und Arbeitsanweisungen festzulegen und
7. einen korrekten Ablauf von behördlichen Kontrollen sicherzustellen.

(2) Für die Bewertung sind entsprechend den Anforderungen der jeweiligen Prüfungsaufgabe folgende Kriterien heranzuziehen:

1. fachliche Richtigkeit und
2. Praxistauglichkeit.

(3) Die Aufgaben sind von der Prüfungskommission so zu konzipieren, dass sie in 150 Minuten bearbeitet werden können. Die Prüfung ist nach 180 Minuten zu beenden.

Gegenstand „Verkauf und Marketing“

§ 6. (1) Im Rahmen der Prüfung hat der Prüfungskandidat/die Prüfungskandidatin aus den nachfolgend angeführten Lernergebnissen jedenfalls jenes gemäß Z 4 sowie zumindest zwei weitere von der Prüfungskommission auszuwählende Lernergebnisse nachzuweisen.

Er/Sie ist in der Lage,

1. mit Kundenbeschwerden professionell umzugehen,
2. eine nach gesetzlichen und verkaufpsychologischen Gesichtspunkten angemessene Gestaltung des Verkaufsraumes sicherzustellen,
3. den ordnungsgemäßen Versand von Produkten zu organisieren und
4. Preise von Produkten zu kalkulieren.

(2) Für die Bewertung sind entsprechend den Anforderungen der jeweiligen Prüfungsaufgabe folgende Kriterien heranzuziehen:

1. fachliche Richtigkeit und
2. Praxistauglichkeit.

(3) Die Aufgaben sind von der Prüfungskommission so zu konzipieren, dass sie in 90 Minuten bearbeitet werden können. Die Prüfung ist nach 120 Minuten zu beenden.

Modul 2: Mündliche Prüfung

§ 7. (1) Das Modul 2 umfasst den Gegenstand „Kundenberatung, Marketing und Qualitätssicherung“.

(2) Die Prüfung hat sich aus der betrieblichen Praxis zu entwickeln und an den beruflichen Anforderungen, die zur selbstständigen Ausübung des reglementierten Gewerbes der Drogisten erforderlich sind, zu orientieren. Es ist auch zu überprüfen, ob der Prüfungskandidat/die Prüfungskandidatin in der Lage ist, komplexe und nicht vorhersehbare Probleme in seinem/ihrem Beruf zu lösen, Entscheidungsverantwortung in nicht vorhersehbaren beruflichen Situationen sowie die Verantwortung für die berufliche Entwicklung von Einzelpersonen und Gruppen zu übernehmen.

(3) Die mündliche Prüfung kann auch in Form einer Videokonferenz abgehalten werden, sofern Transparenz, Nachvollziehbarkeit, Öffentlichkeit und Authentizität der Prüfung gewährleistet sind.

(4) Im Rahmen der Prüfung hat der Prüfungskandidat/die Prüfungskandidatin aus den nachfolgend angeführten Lernergebnissen jedenfalls jene gemäß Z 1 und 2 sowie zumindest ein weiteres von der Prüfungskommission auszuwählendes Lernergebnis nachzuweisen.

Er/Sie ist in der Lage,

1. eine professionelle Kundenberatung zu frei verkäuflichen Produkten sicherzustellen,
2. eine professionelle Kundenberatung zu Arzneimitteln, Medizinprodukten, Giften, Chemikalien und Pflanzenschutzmitteln sicherzustellen,
3. sein/ihr Unternehmen in der Öffentlichkeit zu präsentieren,
4. (internationale) Trends und Entwicklungen in der Branche zu beobachten und darauf zu reagieren,
5. für Arbeitssicherheit und Gesundheitsschutz zu sorgen sowie die Einhaltung der gesetzlichen Vorschriften zu überwachen und
6. Umweltschutzmaßnahmen festzulegen und deren Einhaltung sicherzustellen.

(5) Für die Bewertung sind entsprechend den Anforderungen der jeweiligen Prüfungsaufgabe folgende Kriterien heranzuziehen:

1. fachliche Richtigkeit,
2. Praxistauglichkeit und
3. Kundenorientierung.

(6) Das Prüfungsgespräch hat mindestens 40 Minuten zu dauern und ist jedenfalls nach 60 Minuten zu beenden.

Modul 3: Ausbilderprüfung

§ 8. Das Modul 3 besteht in der Ausbilderprüfung gemäß §§ 29a ff Berufsausbildungsgesetz (BAG), BGBl Nr. 1969, in der Fassung des Bundesgesetzes BGBl. I Nr. 112/2020, oder in der Absolvierung des Ausbilderkurses gemäß § 29g BAG.

Modul 4: Unternehmerprüfung

§ 9. Das Modul 4 besteht in der Unternehmerprüfung gemäß der Unternehmerprüfungsordnung, BGBl. Nr. 453/1993, in der Fassung der Verordnung BGBl. II Nr. 114/2004.

Bewertung

§ 10. (1) Für die Bewertung der Gegenstände gilt das Schulnotensystem von „Sehr gut“ bis „Nicht genügend“.

(2) Das Modul 1 ist positiv bestanden, wenn die beiden Gegenstände dieses Moduls zumindest mit der Note „Genügend“ bewertet wurden. Das Modul 2 ist positiv bestanden, wenn der Gegenstand dieses Moduls zumindest mit der Note „Genügend“ bewertet wurden.

(3) Die Absolvierung eines Moduls mit Auszeichnung oder gutem Erfolg hat entsprechend folgender Tabelle zu erfolgen:

Modul	Anzahl der zu absolvierenden Gegenstände pro Modul	Das Modul ist mit Auszeichnung bestanden, wenn	Das Modul ist mit gutem Erfolg bestanden, wenn
Modul 1	2	ein Gegenstand mit der Note „Sehr gut“ bewertet wurde und im anderen Gegenstand keine schlechtere Bewertung als „Gut“ erfolgte.	ein Gegenstand mit der Note „Sehr gut“ oder „Gut“ bewertet wurde und im anderen Gegenstand keine schlechtere Bewertung als „Befriedigend“ erfolgte.
Modul 2	1	der Gegenstand mit der Note „Sehr gut“ bewertet wurde.	der Gegenstand mit der Note „Gut“ bewertet wurde.

(4) Die Befähigungsprüfung ist mit Auszeichnung bestanden, wenn die Module 1 und 2 mit Auszeichnung bestanden wurden. Mit gutem Erfolg ist sie bestanden, wenn die Module 1 und 2 zumindest mit gutem Erfolg bestanden wurden und die Voraussetzungen für die Bewertung der Befähigungsprüfung mit Auszeichnung nicht gegeben sind.

Wiederholung

§ 11. Nur jene Gegenstände, die negativ bewertet wurden, sind zu wiederholen.

Zusatzprüfung für fachlich nahestehende Befähigungsprüfungen

§ 12. Personen, die im Gewerbe des Großhandels mit Arzneimitteln und Giften eine Befähigungsprüfung bestanden haben, können zur Erlangung dieser Befähigungsprüfung eine Zusatzprüfung ablegen. Die Zusatzprüfung umfasst das Modul 2 dieser Befähigungsprüfung.

§ 13. Personen, die im Gewerbe der Herstellung und Aufbereitung sowie Vermietung von Medizinprodukten, soweit diese Tätigkeiten nicht unter ein anderes reglementiertes Gewerbe fallen und Handel mit sowie Vermietung von Medizinprodukten (Medizinproduktehandel) eine Befähigungsprüfung bestanden haben, können zur Erlangung dieser Befähigungsprüfung eine Zusatzprüfung ablegen. Die Zusatzprüfung umfasst das Modul 2 dieser Befähigungsprüfung.

Inkrafttreten und Übergangsbestimmungen

§ 14. (1) Diese Verordnung tritt mit 1. April 2022 in Kraft.

(2) Die Verordnung des Bundesgremiums des Handels mit Arzneimitteln, Drogerie- und Parfümeriewaren sowie Chemikalien und Farben der Wirtschaftskammer Österreich über die Befähigungsprüfung für das reglementierte Gewerbe der Drogisten (Drogistengewerbe-Befähigungsprüfungsordnung), kundgemacht vom Bundesgremium des Handels mit Arzneimitteln, Drogerie- und Parfümeriewaren sowie Chemikalien und Farben der Wirtschaftskammer Österreich am 3. Dezember 2013, tritt mit dem Inkrafttreten dieser Verordnung außer Kraft.

(3) Unbeschadet der Regelung in Abs. 2 können Personen ihre vor dem Inkrafttreten dieser Prüfungsordnung begonnene Prüfung bis zu sechs Monate ab Inkrafttreten wahlweise auch gemäß den Bestimmungen der bis dahin geltenden Prüfungsordnung beenden oder wiederholen.

(4) Der Leiter/Die Leiterin der Meisterprüfungsstelle hat bereits absolvierte vergleichbare Gegenstände gemäß einer nicht mehr in Kraft stehenden Prüfungsordnung auf diese Befähigungsprüfung anzurechnen.

Bundesgremium des Handels mit Arzneimitteln, Drogerie- und Parfümeriewaren sowie
Chemikalien und Farben

KR Barbara Kremser
Bundesgremialobfrau

Mag. Christoph Tamandl, MBA
Bundesgremialgeschäftsführer

Anlage**Qualifikationsstandard**

Der folgende Qualifikationsstandard stellt die Grundlage für die unter §§ 5, 6 und 7 dargestellten prüfungsrelevanten Lernergebnisse dar. Er gliedert sich in folgende Qualifikationsbereiche und entsprechend den Anforderungen des § 2 in Kenntnisse, Fertigkeiten und Kompetenz:

1. Warenkunde
 - Beschaffung,
 - Lagerung und
 - Produktion,
2. Verkauf
 - Kundenberatung und
 - Organisation,
3. Marketing und
4. Qualitätssicherung.

Sämtliche Lernergebnisse entsprechen dem folgenden Kompetenzniveau:

Der/Die Gewerbetreibende, der/die zur Ausübung des reglementierten Gewerbes der Drogisten berechtigt ist, kann komplexe berufliche Aufgaben oder Projekte leiten. Dabei übernimmt er/sie auch in nicht vorhersehbaren Situationen die Entscheidungsverantwortung. Er/Sie kann festlegen, ob er/sie Aufgaben bzw. Fertigkeiten zur Gänze selbst übernimmt oder an Mitarbeiter/Mitarbeiterinnen bzw. Externe delegiert. Der/Die Gewerbetreibende, der/die zur Ausübung des reglementierten Gewerbes der Drogisten berechtigt ist, kann seine/ihre Mitarbeiter/Mitarbeiterinnen bei der Umsetzung von Aufgaben bzw. einzelner Fertigkeiten anleiten und unterstützen sowie deren Leistungen überprüfen. Ebenso kann er/sie seine/ihre eigenen und fremde Leistungen sowie das Endergebnis kritisch bewerten und (daraus) neue bzw. optimierte Vorgehensweisen entwickeln.

Qualifikationsbereich: Warenkunde

Beschaffung		
LERNERGEBNISSE	KENNTNISSE	FERTIGKEITEN
Er/Sie ist in der Lage, die Verkehrsfähigkeit von Produkten sicherzustellen.	Er/Sie hat fortgeschrittene Kenntnisse über: <ul style="list-style-type: none"> – Gesetze und Verordnungen aus dem Bereich Arzneimittel-, Chemikalien-, Medizinprodukte- und Lebensmittelrecht (insbesondere AMG, MPG, LMSVG, ChemG, Pflanzenschutzmittelgesetz) – Qualifizierungskriterien für Lieferanten (zB Einhaltung von Standards, Berechtigung zum Verkauf, Lieferbedingungen) – Anforderungen der Verkehrsfähigkeit 	Er/Sie kann <ul style="list-style-type: none"> – Gesetze und Verordnungen aus dem Bereich Arzneimittel-, Chemikalien-, Medizinprodukte- und Lebensmittelrecht interpretieren und in unterschiedlichen Arbeitssituationen anwenden. – die Qualifizierung von Lieferanten überprüfen und veranlassen. – die Außenverpackung auf korrekte und vollständige Kennzeichnung überprüfen.

	<ul style="list-style-type: none"> – Rechercheplattformen für Arzneimittel, Chemikalien, Medizinprodukte und Lebensmittel 	<ul style="list-style-type: none"> – feststellen, ob ein Produkt als Arzneimittel, Medizinprodukt, Chemikalie oder Lebensmittel (Nahrungsergänzungsmittel) einzustufen ist. – feststellen, ob ein Produkt zur Abgabe zugelassen ist (zB durch Recherche im Pflanzenschutzmittelregister).
Er/Sie ist in der Lage, die wirtschaftliche und nachhaltige Beschaffung von Produkten sicherzustellen.	<p>Er/Sie hat fortgeschrittene Kenntnisse über:</p> <ul style="list-style-type: none"> – Gesetze und Verordnungen (insbesondere Abgrenzungsverordnung, Freie Medizinprodukteverordnung) – Bedarfsanalyse – Sortimentsgestaltung (zB saisonal, regional) – Alleinstellungsmerkmale – Anforderungen der Verkehrsfähigkeit – Verhandlungstechniken – Geschäftsbedingungen (zB ARA-Entpflichtung) – Zahlungsbedingungen – Nomenklatur (Heilkräuter, Arzneimittel und Chemikalien) 	<p>Er/Sie kann</p> <ul style="list-style-type: none"> – Gesetze und Verordnungen interpretieren und in unterschiedlichen Arbeitssituationen anwenden. – eine Bedarfsanalyse bei Kunden durchführen. – das Sortiment anhand des Kundenbedarfs gestalten. – Produktinnovationen berücksichtigen. – bei Bezügen aus dem Ausland erkennen, welche Bewilligungen, Meldungen bzw. Genehmigungen erforderlich sind. – feststellen, ob die zu bestellenden Produkte in Drogerien verkauft werden dürfen. – Preise und Qualität von Lieferanten vergleichen. – mit Lieferanten verhandeln und Bedingungen festlegen. – unter Bedachtnahme des Standortes geeignete Lieferanten auswählen und Bestellungen durchführen.
Lagerung		
LERNERGEBNISSE	KENNTNISSE	FERTIGKEITEN
Er/Sie ist in der Lage, eine korrekte Durchführung von Wareneingangsprüfungen sicherzustellen.	<p>Er/Sie hat fortgeschrittene Kenntnisse über:</p> <ul style="list-style-type: none"> – Gesetze und Verordnungen aus dem Bereich Arzneimittel-, Chemikalien-, Medizinprodukte- und Lebensmittelrecht (insbesondere AMG, MPG, LMSVG, ChemG, Pflanzen- 	<p>Er/Sie kann</p> <ul style="list-style-type: none"> – Gesetze und Verordnungen aus dem Bereich Arzneimittel-, Chemikalien-, Medizinprodukte- und Lebensmittelrecht interpretieren und in unterschiedlichen Arbeitssituationen

	<p>schutzmittelgesetz)</p> <ul style="list-style-type: none"> – Warenannahme – Arzneimittelkunde – Chemikalienkunde – Toxikologie – Sicherheitsmanagement – Dokumentationsvorschriften – Personalmanagement – Warenkontrolle – Identitätsprüfung – Zuständigkeiten der/des Giftbeauftragte/n 	<p>anwenden.</p> <ul style="list-style-type: none"> – Abläufe einer ordnungsgemäßen Warenannahme festlegen. – Sicherheitsmaßnahmen festlegen. – potenzielle Gefahren bei beeinträchtigten Warenlieferungen erkennen und risikomindernde Sicherheitsmaßnahmen festlegen. – die Einhaltung von Sicherheitsmaßnahmen überprüfen, Mitarbeiter/Mitarbeiterinnen in den festgelegten Maßnahmen unterweisen und die Unterweisung dokumentieren. – die Qualität und Quantität der gelieferten Ware überprüfen. – die Verkehrsfähigkeit der gelieferten Ware überprüfen (zB Kennzeichnung, Sicherheitsvorkehrungen). – die Verkehrsfähigkeit sicherstellen (zB richtige Etikettierung bzw. Kennzeichnung bei Selbstabfüllung). – die Identität von Arzneimitteln und Heilkräutern feststellen. – vorgeschriebene Aufzeichnungen über Arzneimittel und Heilkräuter führen. – eine/n Giftbeauftragte/n bestellen und vorgeschriebene Aufzeichnungen führen. – festgestellte Mängel beim Lieferanten reklamieren und Ersatzleistungen beanspruchen.
<p>Er/Sie ist in der Lage, eine den gesetzlichen Vorschriften entsprechende Lagerung sicherzustellen.</p>	<p>Er/Sie hat fortgeschrittene Kenntnisse über:</p> <ul style="list-style-type: none"> – Gesetze und Verordnungen aus dem Bereich Arzneimittel-, Chemikalien-, Medizinprodukte- und Lebensmittelrecht (insbesondere AMG, MPG, LMSVG, ChemG, Pflanzenschutzmittelgesetz, VbF) – Logistik- und Lagermanagement – Produkteigenschaften 	<p>Er/Sie kann</p> <ul style="list-style-type: none"> – Gesetze und Verordnungen aus dem Bereich Arzneimittel-, Chemikalien-, Medizinprodukte- und Lebensmittelrecht interpretieren und in unterschiedlichen Arbeitssituationen anwenden. – aufgrund von Produkteigenschaften, betrieblichen Anforderungen und gesetzlichen Vorgaben ein Lagerkonzept erstellen.

	<ul style="list-style-type: none"> – Sicherheitsmanagement – Dokumentations- und Kennzeichnungspflicht – Qualitätskontrolle – Personalmanagement 	<ul style="list-style-type: none"> – potenzielle Gefahren erkennen und Sicherheitsmaßnahmen festlegen. – die Einhaltung von Sicherheitsmaßnahmen überprüfen, Mitarbeiter/Mitarbeiterinnen in den festgelegten Maßnahmen unterweisen und dies dokumentieren. – die ordnungsgemäße Verwahrung und Kennzeichnung von nicht verkehrsfähigen Produkten sicherstellen. – Dokumentations- und Kennzeichnungspflichten einhalten. – einen Inventurplan erstellen und umsetzen. – die Einhaltung der festgelegten Lagerbedingungen regelmäßig überprüfen und dies dokumentieren. – die Qualität von eingelagerten Waren regelmäßig überprüfen. – bei fehlerhafter Lagerung geeignete Korrekturmaßnahmen ergreifen bzw. umsetzen lassen.
Produktion		
LERNERGEBNISSE	KENNTNISSE	FERTIGKEITEN
Er/Sie ist in der Lage, Teemischungen, chemische Mischungen und kosmetische Mittel unter Einhaltung gesetzlicher Bestimmungen zu produzieren.	Er/Sie hat fortgeschrittene Kenntnisse über: <ul style="list-style-type: none"> – Gesetze und Verordnungen aus dem Bereich Arzneimittel-, Chemikalien-, Kosmetik- und Lebensmittelrecht (insbesondere Abgrenzungsverordnung, ChemG, CLPVO, Kosmetikverordnung, LMSVG) – Arzneibuch – Tee-Rezepturen – Chemie und Chemikalienkunde – Kosmetik und Körperpflege – Dokumentationsvorschriften – Personalmanagement 	Er/Sie kann <ul style="list-style-type: none"> – Gesetze und Verordnungen aus dem Bereich Arzneimittel-, Chemikalien-, Medizinprodukte-, Kosmetik- und Lebensmittelrecht interpretieren und in unterschiedlichen Arbeitssituationen anwenden. – feststellen, ob Teemischungen, chemische Mischungen bzw. kosmetische Mittel im Betrieb produziert werden dürfen. – Teemischungen (zB laut Arzneibuch) herstellen. – chemische Mischungen unter Einhaltung der CLPVO herstellen.

		<ul style="list-style-type: none"> – Produkte (zB Tropfen, Bachblüten, Salze, Kosmetikartikel; Öle) abfüllen. – kosmetische Mittel unter Einhaltung der Kosmetikverordnung herstellen. – die Herstellung von Teemischungen, chemischen Mischungen und kosmetischen Mitteln gesetzeskonform dokumentieren. – Mitarbeiter/Mitarbeiterinnen in der Herstellung von Teemischungen, chemischen Mischungen und kosmetischen Mitteln unterweisen und die Unterweisung dokumentieren. – die Qualität hergestellter Teemischungen, chemischer Mischungen und kosmetischer Mittel überprüfen und sicherstellen.
--	--	--

Qualifikationsbereich: Verkauf

Kundenberatung		
LERNERGEBNISSE	KENNTNISSE	FERTIGKEITEN
Er/Sie ist in der Lage, eine professionelle Kundenberatung zu frei verkäuflichen Produkten sicherzustellen.	Er/Sie hat fortgeschrittene Kenntnisse über: <ul style="list-style-type: none"> – Gesetze und Verordnungen (insbesondere KSchG) – Kommunikationstechniken – Branchenspezifische Software – Produkteigenschaften – Innovationen bei Produkten – Lebensmittelkunde – Kosmetik und Körperpflege – Verkaufstechniken – Preisgestaltung – Zusatzleistungen – Kundenbindungsmaßnahmen – Personalmanagement 	Er/Sie kann <ul style="list-style-type: none"> – Gesetze und Verordnungen interpretieren und in unterschiedlichen Arbeitssituationen anwenden. – ein Qualitätssicherungskonzept für Kundengespräche gestalten und Mitarbeiter/Mitarbeiterinnen darin unterweisen. – den Kundenbedarf und Kundenwünsche ermitteln. – Kunden durch die Verwendung digitaler Medien (zB Blog, Mail) beraten. – Kunden geeignete Produkte vorschlagen und diese vergleichen. – Kunden über Wirkung und sichere Anwendung von Produkten beraten. – Kunden über Innovationen bei Produkten beraten.

		<ul style="list-style-type: none"> – Kunden über die Kombinierbarkeit von Produkten beraten. – die Preis- und Qualitätsunterschiede zwischen Produkten argumentieren. – ergänzende Produkte anbieten. – Zusatzleistungen anbieten. – einen Verkaufserfolg herbeiführen. – Kunden (mit Hilfe von zB Warenmuster, Kundenzeitung, Info-Material) binden. – sicherstellen, dass die Kundenberatung durch qualifizierte Mitarbeiter/Mitarbeiterinnen erfolgt. – den erfolgreichen Ablauf von Kundenberatungsgesprächen evaluieren. – Mitarbeiter/Mitarbeiterinnen in Verbesserungsmöglichkeiten bei Kundengesprächen und der Erzielung von Verkaufserfolgen unterweisen.
<p>Er/Sie ist in der Lage, eine professionelle Kundenberatung zu Arzneimitteln, Medizinprodukten, Giften, Chemikalien und Pflanzenschutzmitteln sicherzustellen.</p>	<p>Er/Sie hat fortgeschrittene Kenntnisse über:</p> <ul style="list-style-type: none"> – Gesetze und Verordnungen aus dem Bereich Arzneimittel-, Chemikalien-, Medizinprodukte- und Lebensmittelrecht (insbesondere AMG, MPG, LMSVG, ChemG, Pflanzenschutzmittelgesetz, Abgrenzungsverordnung) – Bedarfsanalyse – Kommunikationstechniken – Produkteigenschaften – Nahrungsergänzungsmittel und deren Wirkung – Diätetik und Unverträglichkeit – Ernährungslehre – Pharmakologie und Pharmakognosie – Chemie und Chemikalienkunde – Toxikologie 	<p>Er/Sie kann</p> <ul style="list-style-type: none"> – Gesetze und Verordnungen aus dem Bereich Arzneimittel-, Chemikalien-, Medizinprodukte- und Lebensmittelrecht interpretieren und in unterschiedlichen Arbeitssituationen anwenden. – ein Qualitätssicherungskonzept für Kundengespräche gestalten und Mitarbeiter/Mitarbeiterinnen darin unterweisen. – die Beschwerden, den Bedarf bzw. die Wünsche von Kunden ermitteln. – Kunden Arzneimittel zur Beschwerdelinderung vorschlagen und Unterschiede in Preis und Qualität argumentieren. – Kunden Medizinprodukte vorschlagen und Unterschiede in Preis und Qualität argumentieren.

	<ul style="list-style-type: none"> – Körperfunktionen – Beschwerdebilder und deren Linderung – Fachvokabular – Innovationen bei Produkten – Verkaufstechniken – Preisgestaltung – Zahlungsmodalitäten – Zusatzleistungen – Kundenbindungsmaßnahmen – Personalmanagement 	<ul style="list-style-type: none"> – Kunden Chemikalien, Gifte und Pflanzenschutzmittel vorschlagen und Unterschiede in Preis und Qualität argumentieren. – Kunden über die Wirkung, Neben- und Wechselwirkung, Anwendung und Zubereitung von Arzneimitteln beraten. – Kunden über die Wirkung und Anwendung von Medizinprodukten beraten. – Kunden über die sichere Anwendung, Entsorgung, Gefahrenhinweise und Lagerung von Chemikalien, Giften sowie Pflanzenschutzmitteln beraten. – Kunden das Fachvokabular verständlich erklären. – Kunden über die Kombinierbarkeit von Produkten beraten. – die Preis- und Qualitätsunterschiede zwischen Produkten argumentieren. – ergänzende Produkte anbieten. – Zusatzleistungen anbieten. – einen Verkaufserfolg herbeiführen. – die Bezugsberechtigung (zB bei Giften, Alkohol) des Käufers überprüfen und dokumentieren. – Kunden (mit Hilfe von zB Warenmuster, Kundenzeitung, Info-Material) binden. – sicherstellen, dass die Kundenberatung durch qualifizierte Mitarbeiter/Mitarbeiterinnen erfolgt. – den erfolgreichen Ablauf von Kundenberatungsgesprächen evaluieren. – Mitarbeiter/Mitarbeiterinnen in Verbesserungsmöglichkeiten bei Kundengesprächen und der Erzielung von Verkaufserfolgen unterweisen.
--	---	--

Er/Sie ist in der Lage, mit Kundenbeschwerden professionell umzugehen.	Er/Sie hat fortgeschrittene Kenntnisse über: <ul style="list-style-type: none"> – Gesetze und Verordnungen (insbesondere ABGB, KSchG) – Kommunikationstechniken – Beschwerdemanagement – Qualitätssicherung 	Er/Sie kann <ul style="list-style-type: none"> – Gesetze und Verordnungen interpretieren und in unterschiedlichen Arbeitssituationen anwenden. – Beschwerden von Kunden erfassen. – die Ursache/n von Beschwerden erheben. – auf Beschwerden von Kunden angemessen reagieren. – Problembehebungen entwickeln und Kunden langfristig binden. – Kundenbeschwerden reflektieren und im Qualitätssicherungsprozess berücksichtigen.
Organisation		
LERNERGEBNISSE	KENNTNISSE	FERTIGKEITEN
Er/Sie ist in der Lage, eine nach gesetzlichen und verkaufpsychologischen Gesichtspunkten angemessene Gestaltung des Verkaufsraumes sicherzustellen.	Er/Sie hat fortgeschrittene Kenntnisse über: <ul style="list-style-type: none"> – Gesetze und Verordnungen aus dem Bereich Arzneimittel-, Chemikalien-, Medizinprodukte- und Lebensmittelrecht (insbesondere AMG, MPG, LMSVG, ChemG, Pflanzenschutzmittelgesetz, VbF) – Abgabevorschriften (zB Selbstbedienungsverbot, Giftbezugsbewilligung, Drogenausgangsstoffe, Ausgangsstoffe für Explosivstoffe) – Verkaufspsychologie – Warengruppen – Produkteigenschaften – Zielgruppen – Preisauszeichnung – Verkaufsfördernde Maßnahmen – Dekoration – Personalmanagement 	Er/Sie kann <ul style="list-style-type: none"> – Gesetze und Verordnungen aus dem Bereich Arzneimittel-, Chemikalien-, Medizinprodukte- und Lebensmittelrecht interpretieren und in unterschiedlichen Arbeitssituationen anwenden. – Produkte mit besonderen Abgabevorschriften identifizieren. – Maßnahmen setzen, um Abgabevorschriften (zB Regalkennzeichnung, Aushang, versperbare Regale) einzuhalten. – eine gesetzeskonforme Preisauszeichnung sicherstellen. – gesetzeskonforme Geschäftsausstattung (zB Kassasystem, geeichte Waagen) im Verkaufsraum platzieren. – Warengruppen kundenorientiert einteilen, platzieren und verkaufsfördernd präsentieren. – Produkte innerhalb von Warengruppen verkaufpsychologisch und thematisch positionieren.

		<ul style="list-style-type: none"> – die Geschäftseinrichtung und den Außenbereich einladend gestalten. – die Geschäftsdekoration aktuell und saisonal gestalten. – verkaufpsychologische Trends analysieren und bei der Gestaltung des Verkaufsraumes berücksichtigen. – innovative Sonderangebote entwickeln und deren verkaufsfördernde Darstellung sicherstellen.
Er/Sie ist in der Lage, den ordnungsgemäßen Versand von Produkten zu organisieren.	<p>Er/Sie hat fortgeschrittene Kenntnisse über:</p> <ul style="list-style-type: none"> – Gesetze und Verordnungen aus dem Bereich Arzneimittel-, Chemikalien-, Medizinprodukte- und Lebensmittelrecht (insbesondere AMG, MPG, LMSVG, ChemG, Pflanzenschutzmittelgesetz, ADR, FAGG) – Produkthanforderungen – Transportarten – Maßnahmen einer fehlerfreien Transportdurchführung (zB Ladungssicherung, Kennzeichnung) – Dokumentationsvorschriften – Personalmanagement 	<p>Er/Sie kann</p> <ul style="list-style-type: none"> – Gesetze und Verordnungen aus dem Bereich Arzneimittel-, Chemikalien-, Medizinprodukte- und Lebensmittelrecht interpretieren und in unterschiedlichen Arbeitssituationen anwenden. – beurteilen, welche Produkte im Fernabsatz abgegeben werden dürfen. – Transportanforderungen (zB bei Gefahrguttransporten) von Produkten festlegen. – anhand der Transportanforderungen geeignete Transportmöglichkeiten auswählen. – Transportunternehmen auswählen und beauftragen. – die geeignete Transportverpackung auswählen. – festgelegte Anforderungen und deren Einhaltung dokumentieren und Mitarbeiter/Mitarbeiterinnen darin unterweisen. – bei fehlerhafter Transportdurchführung Korrekturmaßnahmen durchführen.

Qualifikationsbereich: Marketing

LERNERGEBNISSE	KENNTNISSE	FERTIGKEITEN
Er/Sie ist in der Lage, sein/ihr Unternehmen in der Öffentlichkeit zu präsentieren.	<p>Er/Sie hat fortgeschrittene Kenntnisse über:</p> <ul style="list-style-type: none"> – Gesetze und Verordnungen (insbesondere 	<p>Er/Sie kann</p> <ul style="list-style-type: none"> – Gesetze und Verordnungen interpretieren

	<p>DSGVO, GewO)</p> <ul style="list-style-type: none"> – Werbemaßnahmen (zB Marketing-Technologie) – Kundenbindungsprogramme – Kundenbindungsmaßnahmen – Stakeholder-Management 	<p>und in unterschiedlichen Arbeitssituationen anwenden.</p> <ul style="list-style-type: none"> – Alleinstellungsmerkmale des Unternehmens entwickeln und in der Öffentlichkeit präsentieren. – einschlägige Werbemaßnahmen unter Einhaltung der werberechtlichen Beschränkungen gestalten. – geeignete Kundenbindungsprogramme identifizieren und nutzen. – Fachvorträge für Kunden organisieren und halten. – branchenübergreifende Kooperationspartner identifizieren. – Kooperationen mit Stakeholdern (zB Ärzte, Therapeuten, Vereine) eingehen.
<p>Er/Sie ist in der Lage, (internationale) Trends und Entwicklungen in der Branche zu beobachten und darauf zu reagieren.</p>	<p>Er/Sie hat fortgeschrittene Kenntnisse über:</p> <ul style="list-style-type: none"> – Branchenspezifische Informationsquellen – Interessenvertretungen und Behörden – Marktorientierte Unternehmensführung 	<p>Er/Sie kann</p> <ul style="list-style-type: none"> – relevante Trends und Entwicklungen in der Branche identifizieren. – Trends und Entwicklungen in der Branche analysieren. – basierend auf Trends und Entwicklungen Maßnahmen für das eigene Unternehmen entwickeln (zB Produktinnovationen, Technologische Verkaufsmaßnahmen, Sortimentsgestaltung).
<p>Er/Sie ist in der Lage, Preise von Produkten zu kalkulieren.</p>	<p>Er/Sie hat fortgeschrittene Kenntnisse über:</p> <ul style="list-style-type: none"> – Gesetze und Verordnungen (insbesondere Umsatzsteuergesetz, Grundpreisauszeichnung) – Kalkulation – Einzel- und Gemeinkosten – Gemeinkostenermittlung – Marktorientierte Unternehmensführung 	<p>Er/Sie kann</p> <ul style="list-style-type: none"> – Gesetze und Verordnungen interpretieren und in unterschiedlichen Arbeitssituationen anwenden. – Materialkosten (zB Teemischungen) berechnen. – Einzel- und Gemeinkosten berechnen. – Tag- und Stundensätze berechnen. – Kosteneinsparungspotenziale erkennen.

		<ul style="list-style-type: none"> – Verkaufspreise inklusive Gewinnspanne berechnen. – Preise von Mitbewerbern in der Kalkulation berücksichtigen. – preispolitische Strategien entwickeln und umsetzen (zB Preisdifferenzierung).
--	--	--

Qualifikationsbereich: Qualitätssicherung

LERNERGEBNISSE	KENNTNISSE	FERTIGKEITEN
Er/Sie ist in der Lage, Arbeitsabläufe und Arbeitsanweisungen festzulegen.	<p>Er/Sie hat fortgeschrittene Kenntnisse über:</p> <ul style="list-style-type: none"> – Gesetze und Verordnungen aus dem Bereich Arzneimittel-, Chemikalien-, Medizinprodukte- und Lebensmittelrecht (insbesondere Giftrecht, Arzneimittelgesetz, Pflanzenschutzmittelverordnung, GewO) – Spezielle Vorgaben (zB Ausgangsstoffe für Explosivstoffe, Droгенаusgangsstoffe) – Nebenrechte – Qualitätssicherung – Hygienevorgaben – Transportbedingungen – Lagerbedingungen – Abgabevorschriften – Personalmanagement – Dokumentationsvorschriften 	<p>Er/Sie kann</p> <ul style="list-style-type: none"> – Gesetze und Verordnungen aus dem Bereich Arzneimittel-, Chemikalien-, Medizinprodukte- und Lebensmittelrecht interpretieren und in unterschiedlichen Arbeitssituationen anwenden. – Geschäftsöffnungszeiten festlegen und deren Einhaltung kontrollieren. – entscheiden, welche zusätzlichen Dienstleistungen angeboten werden. – Hygienevorgaben für Arbeitsabläufe festlegen. – die regelmäßige Überprüfung der technischen Einrichtung sicherstellen. – gesetzliche Vorgangsweise bei Ladendiebstählen einhalten und Mitarbeiter/Mitarbeiterinnen darin unterweisen. – sicherstellen, dass festgelegte Vorgangsweisen und Abläufe eingehalten werden (zB durch Schulungen oder interne Audits) und diese dokumentieren.
Er/Sie ist in der Lage, für Arbeitssicherheit und Gesundheitsschutz zu sorgen sowie die Einhaltung der gesetzlichen Vorschriften zu überwachen.	<p>Er/Sie hat fortgeschrittene Kenntnisse über:</p> <ul style="list-style-type: none"> – Gesetze und Verordnungen (insbesondere ArbeitnehmerInnenschutzverordnung) – ArbeitnehmerInnenschutz – Unfallverhütung – Meldung bei einem Arbeitsunfall, wie zB 	<p>Er/Sie kann</p> <ul style="list-style-type: none"> – eine Sicherheitsevaluierung durchführen. – die gesetzlich gebotenen Maßnahmen zur Arbeitssicherheit und zum Gesundheitsschutz der Mitarbeiter/Mitarbeiterinnen und Kunden umsetzen.

	beim Arbeitsinspektorat – Arbeitsplatzevaluierung – Schutzbestimmungen für Schwangere, Jugendliche, Personen mit Behinderungen – Arbeitsinspektion sowie Arbeitsmediziner/innen und Sicherheitsfachkräfte der AU-VA – Ergonomie am Arbeitsplatz	– Dienstanweisungen zur Einhaltung von ArbeitnehmerInnen- und Kundenschutzbestimmungen festlegen und deren Einhaltung kontrollieren. – Erste-Hilfe-Maßnahmen durchführen. – Notfallpläne (zB Verhalten im Brandfall, Verhalten bei Chemikalienunfällen) erstellen und Mitarbeiter/Mitarbeiterinnen darin unterweisen. – die Meldevorschriften im Fall eines Arbeitsunfalls umsetzen. – Arbeitsunfällen und Berufskrankheiten durch sichere und ergonomische Gestaltung von Arbeitsplätzen vorbeugen.
Er/Sie ist in der Lage, einen korrekten Ablauf von behördlichen Kontrollen sicherzustellen.	Er/Sie hat fortgeschrittene Kenntnisse über: – Gesetze und Verordnungen aus dem Bereich Arzneimittel-, Medizinprodukte-, Chemikalienrecht, Pflanzenschutzmittelrecht und Lebensmittelrecht sowie Gewerberecht, Steuerrecht und ArbeitnehmerInnenschutz – Struktur, Ablauf und Anforderungen von behördlichen Kontrollen – Dokumentationsvorschriften – Personalmanagement	Er/Sie kann – Gesetze und Verordnungen aus dem Bereich Arzneimittel-, Medizinprodukte-, Chemikalienrecht, Pflanzenschutzmittelrecht und Lebensmittelrecht sowie Gewerberecht, Steuerrecht und ArbeitnehmerInnenschutz interpretieren und in unterschiedlichen Arbeitssituationen anwenden. – Dokumentationen für behördliche Kontrollen vorbereiten. – Kontrollberichte interpretieren und kommentieren. – bei auftretenden Missständen korrigierende Maßnahmen ergreifen und dokumentieren. – Mitarbeiter/Mitarbeiterinnen im Verhalten bei behördlichen Kontrollen unterweisen.
Er/Sie ist in der Lage, Umweltschutzmaßnahmen festzulegen und deren Einhaltung sicherzustellen.	Er/Sie hat fortgeschrittene Kenntnisse über: – Gesetze und Verordnungen (insbesondere Giftrecht, VerpackungsVO) – Umweltschutzbestimmungen – Mülltrennungssysteme	Er/Sie kann – Gesetze und Verordnungen interpretieren und in unterschiedlichen Arbeitssituationen anwenden. – Systeme zur ordnungsgemäßen Mülltrennung implementieren.

	– Personalmanagement	– Mitarbeiter/Mitarbeiterinnen in der betriebsinternen Umsetzung der gesetzlichen Umweltschutzbestimmungen schulen und deren Einhaltung überprüfen.
--	----------------------	---