

# Ausbildungsdokumentation

für den Lehrberuf Pharmazeutisch-kaufmännische  
Assistenz nach dem BGBl. I Nr. 118/2021  
(337. Verordnung; Jahrgang 2021)

Lehrbetrieb: \_\_\_\_\_

Ausbilder/in: \_\_\_\_\_

Lehrling: \_\_\_\_\_

Beginn der Ausbildung: \_\_\_\_\_ Ende der Ausbildung: \_\_\_\_\_

## Hinweise:

**Ausbildungstipps, praxistaugliche Methoden und Best-Practice-Beispiele  
finden Sie im Tool 2 des Ausbildungsleitfadens unter:**

<https://www.qualitaet-lehre.at/>

**Ein Video zu den Ausbildungsleitfäden ist unter folgendem Link abrufbar:**

<https://www.youtube.com/watch?v=ag1kWHhKjyg>

## Durchgeführte Feedback-Gespräche zum Ausbildungsstand:

### 1. Lehrjahr

Feedback-Gespräch	Datum	Unterschrift Lehrling	Unterschrift Ausbilder/in	✓

Weiteres Feedback-Gespräch	Datum	Unterschrift Lehrling	Unterschrift Ausbilder/in	✓

Anmerkungen	



## 2. Lehrjahr

Feedback-Gespräch	Datum	Unterschrift Lehrling	Unterschrift Ausbilder/in	✓

Weiteres Feedback-Gespräch	Datum	Unterschrift Lehrling	Unterschrift Ausbilder/in	✓

Anmerkungen	

### 3. Lehrjahr

Feedback-Gespräch	Datum	Unterschrift Lehrling	Unterschrift Ausbilder/in	✓

Weiteres Feedback-Gespräch	Datum	Unterschrift Lehrling	Unterschrift Ausbilder/in	✓

Anmerkungen	



## Infobox:

Auf den folgenden Seiten finden Sie zu jedem **Kompetenzbereich** die **Ausbildungsziele** und die dazugehörigen **Ausbildungsinhalte**.



### Hinweis:

Erstreckt sich ein Ausbildungsinhalt über mehrere Lehrjahre, ist die Ausbildung im ersten angeführten Lehrjahr zu beginnen und spätestens im letzten angeführten Lehrjahr abzuschließen. Jeder Lehrbetrieb hat unterschiedliche Prioritäten. Der Ausbildungsleitfaden und die im Rahmen des Berufsbilds angeführten Beispiele sollen als Orientierung bzw. Anregung dienen, die nach Tätigkeit und betrieblichen Anforderungen gestaltet werden können.

## Erklärung:

- Für jeden absolvierten **Ausbildungsinhalt** können **Häkchen** in den **weißen Feldern** gesetzt werden.
- Ist ein **Feld grau** gefärbt, bedeutet dies, dass der **Ausbildungsinhalt** in diesem **Lehrjahr** nicht relevant bzw. nicht auszubilden ist.

## Beispiele:

Zielgruppengerechte Kommunikation	1. Lj.	2. Lj.	3. Lj.
Ihr Lehrling kann ...	✓	✓	✓
mit verschiedenen Zielgruppen kommunizieren und sich dabei betriebsadäquat verhalten.			

Ausstattung des Arbeitsbereichs	1. Lj.	2. Lj.	3. Lj.
Ihr Lehrling kann ...	✓	✓	✓
die übliche Ausstattung seines Arbeitsbereichs kompetent verwenden.			

## Kompetenzbereich

### Arbeiten im betrieblichen und beruflichen Umfeld

<b>Betriebliche Aufbau- und Ablauforganisation</b>	<b>1. Lj.</b>	<b>2. Lj.</b>	<b>3. Lj.</b>
Ihr Lehrling kann ...	✓	✓	✓
die wesentlichen Aufgaben der verschiedenen Bereiche des Lehrbetriebs erklären.			
die Zusammenhänge der einzelnen Betriebsbereiche sowie der betrieblichen Prozesse darstellen.			
die wichtigsten Verantwortlichen nennen (z. B. ApothekenleiterIn) und seine AnsprechpartnerInnen im Lehrbetrieb erreichen.			
die Vorgaben der betrieblichen Ablauforganisation und des Prozessmanagements bei der Erfüllung seiner Aufgaben berücksichtigen.			
betriebliche Risiken erkennen und deren Versicherungsmöglichkeiten aufzeigen.			
<b>Leistungsspektrum und Eckdaten des Lehrbetriebs</b>	<b>1. Lj.</b>	<b>2. Lj.</b>	<b>3. Lj.</b>
Ihr Lehrling kann ...	✓	✓	✓
das Leistungsangebot in allen Bereichen des betrieblichen Sortiments und der angebotenen Dienstleistungen erklären.			
die Nomenklatur- und Fachausdrücke und die handels- und branchenüblichen Produktbezeichnungen anwenden.			
das Leitbild bzw. die Ziele des Lehrbetriebs erklären.			
die Struktur des Lehrbetriebs beschreiben.			
Faktoren erklären, welche die betriebliche Leistung beeinflussen.			
<b>Branche des Lehrbetriebs</b>	<b>1. Lj.</b>	<b>2. Lj.</b>	<b>3. Lj.</b>
Ihr Lehrling kann ...	✓	✓	✓
einen Überblick über die Branche des Lehrbetriebs geben.			
die Position des Lehrbetriebs in der Branche darstellen.			
Aufgaben und Pflichten der Apotheken im Gesundheitswesen darstellen.			
die Erwartungen von Kunden, Ärzten, Krankenkassen und der Öffentlichkeit/Gesundheitspolitik an Apotheken darstellen.			
die verschiedenen Berufsgruppen und Personen in Apotheken sowie ihre Aufgaben- und Verantwortungsbereiche darstellen.			

<b>Ziel und Inhalte der Ausbildung sowie Weiterbildungsmöglichkeiten</b>	<b>1. Lj.</b>	<b>2. Lj.</b>	<b>3. Lj.</b>
Ihr Lehrling kann ...	✓	✓	✓
den Ablauf seiner Ausbildung im Lehrbetrieb erklären (z. B. Inhalte und Ausbildungsfortschritt).			
die Bedeutung der Lehrlingsausbildung für sein späteres Berufsleben erklären.			
die Notwendigkeit der laufenden Weiterbildung erkennen und sich mit konkreten Weiterbildungsangeboten auseinandersetzen.			
<b>Rechte, Pflichten und Arbeitsverhalten</b>	<b>1. Lj.</b>	<b>2. Lj.</b>	<b>3. Lj.</b>
Ihr Lehrling kann ...	✓	✓	✓
auf Basis der gesetzlichen Rechte und Pflichten als Lehrling seine Aufgaben erfüllen.			
Arbeitsgrundsätze einhalten und sich mit seinen Aufgaben im Lehrbetrieb identifizieren.			
sich nach den innerbetrieblichen Vorgaben verhalten.			
eine Lohn- oder Gehaltsabrechnung interpretieren.			
die für ihn relevanten Bestimmungen grundlegend verstehen.			
<b>Selbstorganisierte, lösungsorientierte und situationsgerechte Aufgabenbearbeitung</b>	<b>1. Lj.</b>	<b>2. Lj.</b>	<b>3. Lj.</b>
Ihr Lehrling kann ...	✓	✓	✓
seine Aufgaben selbst organisieren und sie nach Prioritäten reihen.			
den Zeitaufwand für seine Aufgaben abschätzen und diese zeitgerecht durchführen.			
sich auf wechselnde Situationen einstellen und auf geänderte Herausforderungen mit der notwendigen Flexibilität reagieren.			
Lösungen für aktuell auftretende Problemstellungen entwickeln und Entscheidungen im vorgegebenen betrieblichen Rahmen treffen.			
in Konfliktsituationen konstruktiv handeln bzw. entscheiden, wann jemand zur Hilfe hinzugezogen wird.			
sich zur Aufgabenbearbeitung notwendige Informationen selbständig beschaffen.			
in Teams arbeiten.			
die eigene Tätigkeit reflektieren und gegebenenfalls Optimierungsvorschläge für seine Tätigkeit einbringen.			

<b>Zielgruppengerechte Kommunikation</b>	<b>1. Lj.</b>	<b>2. Lj.</b>	<b>3. Lj.</b>
Ihr Lehrling kann ...	✓	✓	✓
mit verschiedenen Zielgruppen kommunizieren und sich dabei betriebsadäquat verhalten.			
seine Anliegen verständlich vorbringen und der jeweiligen Situation angemessen auftreten.			
berufsadäquat und betriebsspezifisch auf Englisch kommunizieren (insbesondere Fachausdrücke anwenden).			
<b>Kundenorientiertes Agieren</b>	<b>1. Lj.</b>	<b>2. Lj.</b>	<b>3. Lj.</b>
Ihr Lehrling kann ...	✓	✓	✓
erklären, warum Kunden für den Lehrbetrieb im Mittelpunkt stehen.			
die Kundenorientierung bei der Erfüllung aller seiner Aufgaben berücksichtigen.			
mit unterschiedlichen Kundensituationen kompetent umgehen und kunden- sowie betriebsoptimierte Lösungen finden.			
<b>Ausstattung des Arbeitsbereichs</b>	<b>1. Lj.</b>	<b>2. Lj.</b>	<b>3. Lj.</b>
Ihr Lehrling kann ...	✓	✓	✓
die übliche Ausstattung seines Arbeitsbereichs kompetent verwenden (z. B. Drucker, Telefonanlage, Kassensystem, EDV-Anlage, apothekenübliche Geräte, Lagerroboter).			
die Betriebsbereitschaft der Geräte sicherstellen und einfache Probleme selbstständig lösen.			
bei komplexen Problemen Maßnahmen entsprechend den betrieblichen Regelungen setzen.			



# Kompetenzbereich

## Qualitätsorientiertes, sicheres, hygienisches und nachhaltiges Arbeiten

Betriebliches Qualitätsmanagement	1. Lj.	2. Lj.	3. Lj.
Ihr Lehrling kann ...	✓	✓	✓
betriebliche Qualitätsvorgaben im Aufgabenbereich umsetzen.			
die eigene Tätigkeit hinsichtlich der Einhaltung der Qualitätsstandards überprüfen.			
die Ergebnisse der Qualitätsüberprüfung reflektieren und diese in die Aufgabenbewältigung einbringen.			
am betrieblichen Informationsverkehr mitwirken (z. B. betriebsinterne Informationssysteme nutzen).			
Sicherheit und Gesundheit am Arbeitsplatz	1. Lj.	2. Lj.	3. Lj.
Ihr Lehrling kann ...	✓	✓	✓
Betriebs- und Hilfsmittel sicher und sachgerecht einsetzen.			
mit Chemikalien und Arzneimittelrohstoffen sicher und fachgerecht umgehen.			
die betrieblichen Sicherheitsvorschriften einhalten.			
Aufgaben von mit Sicherheitsagenden beauftragten Personen im Überblick beschreiben.			
berufsbezogene Gefahren, wie Sturz- und Brandgefahr, in seinem Arbeitsbereich erkennen und sich entsprechend den Arbeitnehmerschutz- und Brandschutzvorgaben verhalten.			
sich im Notfall richtig verhalten und bei Unfällen geeignete Erste-Hilfe-Maßnahmen ergreifen.			
die Grundlagen des ergonomischen Arbeitens anwenden.			
bei Fehlverhalten von Kunden (z. B. Drogeneinfluss oder Alkoholisierung, Gewalt, sexuelle Belästigung) richtig reagieren und entsprechende Maßnahmen treffen.			
mit Spritzen fachgerecht umgehen.			
die Infektionsgefahr in seinem Arbeitsbereich erkennen und sich fachgerecht verhalten.			

<b>Hygienestandards</b>	<b>1. Lj.</b>	<b>2. Lj.</b>	<b>3. Lj.</b>
Ihr Lehrling kann ...	✓	✓	✓
Maßnahmen im Bereich der berufs- und betriebsspezifischen Hygiene unter Einhaltung der gesetzlichen Vorschriften setzen.			
die betrieblichen Gesundheits- und Hygienestandards und -konzepte anwenden.			
Checklisten und Protokolle im Bereich Hygiene führen.			
auf sein persönliches berufsadäquates Erscheinungsbild achten.			
<b>Nachhaltiges und ressourcenschonendes Handeln</b>	<b>1. Lj.</b>	<b>2. Lj.</b>	<b>3. Lj.</b>
Ihr Lehrling kann ...	✓	✓	✓
die Bedeutung des Umweltschutzes für den Lehrbetrieb darstellen.			
die Mülltrennung und Entsorgung nach rechtlichen und betrieblichen Vorgaben umsetzen.			
Ressourcen sparsam einsetzen.			



# Kompetenzbereich

## Digitales Arbeiten

Datensicherheit und Datenschutz	1. Lj.	2. Lj.	3. Lj.
Ihr Lehrling kann ...	✓	✓	✓
die rechtlichen Vorgaben und jene des Lehrbetriebs einhalten.			
mögliche Gefahren der digitalen Welt einschätzen (z. B. Mobbing, Missbrauch von Daten, Phishing-E-Mails, Viren) und Maßnahmen treffen, wenn Sicherheitsprobleme und Auffälligkeiten auftreten.			
Maßnahmen unter Einhaltung der betrieblichen Vorgaben ergreifen, um Daten, Dateien, Geräte und Anwendungen vor Fremdzugriff zu schützen.			
Software und weitere digitale Anwendungen	1. Lj.	2. Lj.	3. Lj.
Ihr Lehrling kann ...	✓	✓	✓
Software bzw. Apps und weitere digitale Anwendungen kompetent verwenden.			
Probleme im Umgang mit Software und digitalen Anwendungen lösen.			
Digitale Kommunikation	1. Lj.	2. Lj.	3. Lj.
Ihr Lehrling kann ...	✓	✓	✓
ein breites Spektrum an Kommunikationsformen verwenden.			
eine geeignete Kommunikationsform anforderungsbezogen auswählen.			
verantwortungsbewusst und unter Einhaltung der betrieblichen Vorgaben in sozialen Netzwerken agieren.			
Datei- und Ablageorganisation	1. Lj.	2. Lj.	3. Lj.
Ihr Lehrling kann ...	✓	✓	✓
sich in der betrieblichen Datei- bzw. Ablagestruktur zurechtfinden (z. B. gespeicherte Dateien finden).			
sich an die betrieblichen Vorgaben zur Datenanwendung und Datenspeicherung halten.			

<b>Informationssuche und -beschaffung</b>	<b>1. Lj.</b>	<b>2. Lj.</b>	<b>3. Lj.</b>
Ihr Lehrling kann ...	✓	✓	✓
Suchmaschinen für die Online-Recherche effizient (z. B. unter Einsatz entsprechender Suchtechniken) nutzen.			
nach gespeicherten Dateien suchen.			
in bestehenden Dateien relevante Informationen suchen.			
<b>Bewertung und Auswahl von Daten und Informationen</b>	<b>1. Lj.</b>	<b>2. Lj.</b>	<b>3. Lj.</b>
Ihr Lehrling kann ...	✓	✓	✓
die Zuverlässigkeit von Informationsquellen und die Glaubwürdigkeit von Daten und Informationen einschätzen.			
Daten und Informationen interpretieren und nach betrieblichen Vorgaben entscheiden, welche Daten und Informationen herangezogen werden.			



# Kompetenzbereich

## Warenmanagement

Abläufe und Grundsätze	1. Lj.	2. Lj.	3. Lj.
Ihr Lehrling kann ...	✓	✓	✓
den Ablauf des betrieblichen Warenmanagements beschreiben.			
die Grundsätze des betrieblichen Warenmanagements darstellen.			
die rechtlichen Bedingungen für das Zustandekommen und die Erfüllung von Kaufverträgen darstellen.			
mögliche Vertragswidrigkeiten bei der Erfüllung von Kaufverträgen (z. B. Zahlungsverzug) sowie deren rechtliche Konsequenzen erklären.			
Bedarfsermittlung	1. Lj.	2. Lj.	3. Lj.
Ihr Lehrling kann ...	✓	✓	✓
den Warenbestand und den Warenbedarf ermitteln.			
Bestellmengen aufgrund der betrieblichen Vorgaben (z. B. Mindestbestand, Mindestbestellmenge) vorschlagen bzw. ermitteln.			
Angebotsvergleich	1. Lj.	2. Lj.	3. Lj.
Ihr Lehrling kann ...	✓	✓	✓
Anfragen tätigen und Angebote einholen.			
Preise und Konditionen miteinander vergleichen und Bezugskalkulationen durchführen.			
neue Bezugsquellen auf Basis der betrieblichen Vorgaben ausfindig machen (z. B. bei Büromaterial).			
quantitative und qualitative Aspekte bei der Beschaffungsentscheidung berücksichtigen.			

<b>Wareneinkauf</b>	<b>1. Lj.</b>	<b>2. Lj.</b>	<b>3. Lj.</b>
Ihr Lehrling kann ...	✓	✓	✓
Bestellvorschläge kontrollieren.			
Bestellungen unter Berücksichtigung der rechtlichen und betrieblichen Vorgaben durchführen.			
Gespräche mit AußendienstmitarbeiterInnen der pharmazeutischen Industrie und MitarbeiterInnen des pharmazeutischen Großhandels führen und Bestellungen mit diesen abwickeln.			
mögliche Auswirkungen von fehlerhaften Bestellungen unter rechtlichen und betriebswirtschaftlichen Aspekten beurteilen.			
Liefertermine überwachen.			
<b>Warenübernahme und Rechnungskontrolle</b>	<b>1. Lj.</b>	<b>2. Lj.</b>	<b>3. Lj.</b>
Ihr Lehrling kann ...	✓	✓	✓
die Lieferung mit der Bestellung vergleichen.			
Waren unter Beachtung der rechtlichen und betrieblichen Vorgaben an- und übernehmen sowie allfällige Mängel feststellen und dokumentieren.			
Wareneingänge erfassen.			
die Rechnungskontrolle durchführen.			
bei der Suchtgiftübernahme unter Berücksichtigung des Suchtgiftrechts mitwirken (z. B. in das digitale Suchtgiftbuch eintragen).			
<b>Umgang mit mangelhaften Lieferungen</b>	<b>1. Lj.</b>	<b>2. Lj.</b>	<b>3. Lj.</b>
Ihr Lehrling kann ...	✓	✓	✓
Maßnahmen bei mangelhaften Lieferungen im Einklang mit den betrieblichen Vorgaben ergreifen (z. B. Reklamationen durchführen).			
Lieferverzug feststellen und Maßnahmen im Einklang mit den betrieblichen Vorgaben ergreifen.			



Waren- und Rohstofflagerung	1. Lj.	2. Lj.	3. Lj.
Ihr Lehrling kann ...	✓	✓	✓
Prinzipien der betrieblichen Waren- und Lagerwirtschaft im eigenen Tätigkeitsbereich berücksichtigen.			
Einlagerungen und/oder Auslagerungen (z. B. mit Unterstützung eines Lagerroboters) unter Beachtung der rechtlichen Regelungen und betrieblichen Vorgaben vornehmen.			
neu zugekaufte Arzneimittelrohstoffe fachgerecht ins Warenlager eingliedern.			
produktspezifische Lagerungs- und Sicherheitsvorschriften berücksichtigen.			
Lagerbestände auf Richtigkeit und Verkaufsfähigkeit kontrollieren (z. B. Warenverbrauchsfristen und Ablaufdaten).			
das Lager auf Ordnung, Sicherheit und Wirtschaftlichkeit kontrollieren.			
Arbeiten im Rahmen der Inventur durchführen.			

# Kompetenzbereich

## Verkauf und Beratung

Verkaufs- und Beratungsgespräch – allgemein	1. Lj.	2. Lj.	3. Lj.
Ihr Lehrling kann ...	✓	✓	✓
Kunden angemessen begrüßen.			
die Grundsätze des Verkaufs und der Beratung darstellen (z. B. Zuständigkeiten).			
Kundenbedürfnisse ermitteln.			
Verkaufsgespräche führen und dabei auf verschiedene Kundentypen, deren Erwartungen, Wünsche und Einwände eingehen und unter Einsatz von Verkaufstechniken sowie unter Berücksichtigung von Verkaufspsychologie beraten.			
die Abgabekompetenz sowie Abgabebestimmungen für Arzneimittel, Arzneispezialitäten und sonstige Waren beim Verkauf berücksichtigen.			
Kunden auf Grundlage seines fachlichen Know-Hows, allenfalls unter Gesprächsübergabe an den/die Apotheker/in, beraten.			
entscheiden, welche Artikel sich situationsbezogen als Zusatzverkauf eignen und Zusatzverkäufe abschließen.			
Kunden über angebotene Dienstleistungen informieren.			
Dienstleistungen durchführen (z. B. Abwiegen, Blutdruckmessung).			



Verkauf von Arzneimitteln und Chemikalien	1. Lj.	2. Lj.	3. Lj.
Ihr Lehrling kann ...	✓	✓	✓
ApothekerInnen bei der Abgabe von Arzneimitteln unterstützen (z. B. Rezepte entgegennehmen, Arzneimittel holen), wobei die Abgabemodalitäten von ärztlichen Rezepten zu berücksichtigen und ärztliche Verordnungen zu kontrollieren sind.			
Waren, die Pharmazeutisch-kaufmännische AssistentInnen abgeben dürfen, erklären und deren Wirkung beschreiben.			
Kunden zu Arzneimitteln und Arzneispezialitäten im Rahmen der Abgabekompetenz beraten und bei der Abgabe die einschlägigen Vorschriften (Abgrenzungsverordnung, Verpackungs- und Kennzeichnungsvorschriften) sowie spezifische Krankheitsbilder (z. B. Diabetes) berücksichtigen.			
Kunden zu Chemikalien (Gifte, Biozide, Haushaltschemikalien, Chemikalien für die Gesundheit) und Pflanzenschutzmitteln beraten und bei der Abgabe die jeweiligen Vorschriften (Kennzeichnungsvorschriften, Verpackungsvorschriften, Abgabebeschränkungen, Sicherheitsvorschriften) beachten.			
den Kunden die Bedeutung von GHS-Gefahrensymbolen, sowie H- und P-Sätzen erklären und sie informieren, wie und wo die Kunden bei Bedarf eine Bewilligung zum Bezug von Giften erhalten.			
einschlägige lateinische und internationale Nomenklatur bei Arzneimitteln, Chemikalien und Giften anwenden.			

<b>Verkauf von Waren im Bereich Gesundheit, Ernährung und Kosmetik</b>	<b>1. Lj.</b>	<b>2. Lj.</b>	<b>3. Lj.</b>
Ihr Lehrling kann ...	✓	✓	✓
Kunden zu gesundheitsrelevanten Faktoren und Fragestellungen beraten, über praktische Ansätze zur Gesunderhaltung, Krankheitsvorbeugung und -behandlung informieren und entsprechende betriebliche Waren unter Berücksichtigung von einschlägigen Vorschriften (z. B. Health Claims VO) anbieten.			
Kunden im Rahmen ihrer Abgabekompetenz im Bereich Gesundheit und Ernährung beraten und entsprechende betriebliche Waren (Lebensmittel für die gesunde Ernährung, Nahrungsergänzungsprodukte und diätetische Lebensmittel) unter Berücksichtigung von einschlägigen Vorschriften anbieten.			
Kunden im Bereich Hautpflege und Kosmetik beraten und entsprechende betriebliche Waren unter Berücksichtigung von einschlägigen Vorschriften anbieten.			
Kunden über das betriebliche Sortiment im Bereich Kosmetik, Körperpflege und Hygiene beraten und dabei über wichtige Anwendungsgebiete (z. B. Sonnenschutz, Hand- und Fußpflege, Zahnpflege) unter Anwendung seines Fachwissens (z. B. Somatologie) ausführlich informieren und dabei auf Inhaltsstoffe, Eigenschaften, An- und Verwendungsmöglichkeiten eingehen.			
Kunden zu Medizinprodukten beraten und dabei die Freie Medizinprodukteverordnung berücksichtigen.			
<b>Kundenanfragen und Bestellabwicklung</b>	<b>1. Lj.</b>	<b>2. Lj.</b>	<b>3. Lj.</b>
Ihr Lehrling kann ...	✓	✓	✓
allgemeine Kundenanfragen unter Einhaltung der betrieblichen Vorgaben beantworten (z. B. telefonisch, per E-Mail).			
häufig gestellte fachliche Kundenanfragen unter Einhaltung der betrieblichen Vorgaben beantworten und komplexe Kundenanfragen weiterleiten und dabei den Datenschutz berücksichtigen.			
Kundenanfragen, die über seinen Kompetenzbereich gehen, an den/die ApothekerIn weiterleiten oder den Kunden an einen/eine ÄrztIn verweisen.			
Bestellungen oder Aufträge entgegennehmen (z. B. telefonisch, über das betriebliche Bestellsystem, per E-Mail).			
Schriftstücke im Rahmen der ordnungsgemäßen Vertragserfüllung erstellen (z. B. Rechnung und Lieferschein).			

<b>Umgang mit schwierigen Kundensituationen</b>	<b>1. Lj.</b>	<b>2. Lj.</b>	<b>3. Lj.</b>
<b>Ihr Lehrling kann ...</b>	✓	✓	✓
die Bedeutung eines professionellen Umgangs mit Beschwerden und Reklamationen erklären.			
die aus Garantie und Gewährleistung resultierenden Rechte der Kunden bei Reklamationen berücksichtigen.			
Beschwerden und Reklamationen entsprechend den rechtlichen und betrieblichen Vorgaben bearbeiten bzw. weiterleiten (z. B. bei komplexen Kundenanliegen).			
Warenumtausch fachgerecht durchführen.			
sich bei Diebstahl richtig verhalten und an Maßnahmen zur Verhinderung von Ladendiebstahl mitwirken.			
<b>Verkaufsabrechnung</b>	<b>1. Lj.</b>	<b>2. Lj.</b>	<b>3. Lj.</b>
<b>Ihr Lehrling kann ...</b>	✓	✓	✓
Zahlungen von Kunden mit dem betrieblichen Kassensystem abwickeln.			
mit den im Betrieb akzeptierten Zahlungsmitteln umgehen.			
die im Betrieb akzeptierten Zahlungsmittel auf ihre Echtheit und Gültigkeit überprüfen.			
besondere Situationen an der Kassa abwickeln.			
Belege im Rahmen des betrieblichen Kassensystems erstellen.			
den Kassastand überprüfen.			
den Tagesumsatz ermitteln bzw. den Kassaabschluss durchführen.			

# Kompetenzbereich

## Labortechnologie

Grundlagen	1. Lj.	2. Lj.	3. Lj.
Ihr Lehrling kann ...	✓	✓	✓
einen Überblick über apothekenübliche Drogen und Arzneimittelrohstoffe geben.			
beim Umgang mit Ethanol dessen Besonderheiten berücksichtigen.			
die Grundlagen von homöopathischen Zubereitungen darstellen.			
facheinschlägige Fachausdrücke, insbesondere lateinische Fachausdrücke, und Abkürzungen verwenden.			
Grundlagen der Arzneiformherstellung darstellen.			
Vorbereitung	1. Lj.	2. Lj.	3. Lj.
Ihr Lehrling kann ...	✓	✓	✓
Einrichtungen und Ausrüstungen unter Berücksichtigung von Hygiene und Sicherheit für die Arzneimittelherstellung vorbereiten.			
Fehler an Geräten erkennen und einfache Fehler beheben.			
an der Identitätsprüfung von neu zugekauften Arzneimittelrohstoffen mitwirken.			
berufsspezifische Berechnungen durchführen.			
mit Chemikalien und Arzneimittelrohstoffen fachgerecht umgehen.			
verschiedene Messverfahren anwenden (z. B. Wiegen, Messen).			

<b>Mitwirkung an der Herstellung von apothekenüblichen Arzneiformen, Abfüllungen und magistralen Anfertigungen (insbesondere Teemischungen, Lösungen, Salben, Pasten, Gele, Kapseln, Tropfen, Sirupe, Suspensionen, Tinkturen, Suppositorien, Pulvermischungen und Augentropfen)</b>	<b>1. Lj.</b>	<b>2. Lj.</b>	<b>3. Lj.</b>
Ihr Lehrling kann ...	✓	✓	✓
apothekenübliche Arzneiformen, Abfüllungen und magistrale Anfertigungen unter Aufsicht von ApothekerInnen zubereiten.			
apothekenübliche Geräte funktionsgerecht einsetzen.			
labortechnische Arbeitsschritte anwenden.			
berufsspezifische Berechnungen durchführen.			
Elaborationsaufzeichnungen durchführen.			
Herstellungsprotokolle erstellen.			
Dokumentationen von Laborarbeiten vornehmen.			
<b>Kontrolle</b>	<b>1. Lj.</b>	<b>2. Lj.</b>	<b>3. Lj.</b>
Ihr Lehrling kann ...	✓	✓	✓
bei Inprozesskontrollen mitwirken.			
Temperaturkontrollen durchführen.			
<b>Abfüllen/Abpacken und Etikettieren</b>	<b>1. Lj.</b>	<b>2. Lj.</b>	<b>3. Lj.</b>
Ihr Lehrling kann ...	✓	✓	✓
geeignete Aufbewahrungs- und Abgabegefäße auswählen.			
Zubereitungen unter Berücksichtigung von Sauberkeit und Hygiene abfüllen bzw. abpacken.			
Aufbewahrungs- und Abgabegefäße ordnungsgemäß beschriften und etikettieren.			

# Kompetenzbereich

## Marketing

Grundlagen des betrieblichen Marketings	1. Lj.	2. Lj.	3. Lj.
Ihr Lehrling kann ...	✓	✓	✓
einen Überblick über zulässige Werbemittel, -träger und -beschränkungen geben sowie die Richtlinien zur Ausübung des Apothekerberufs (Berufsordnung) berücksichtigen.			
Ziele des betrieblichen Marketings darstellen.			
einen Überblick über das betriebliche Marketing geben.			
Grundlagen der Sortimentsgestaltung	1. Lj.	2. Lj.	3. Lj.
Ihr Lehrling kann ...	✓	✓	✓
Faktoren erklären, die das betriebliche Warensortiment beeinflussen.			
sich über Trends für das gesamte Sortiment (insbesondere im gesundheitsfördernden Segment) und aktuelle Entwicklungen der Branche am Laufenden halten.			
Verkaufsvorbereitung	1. Lj.	2. Lj.	3. Lj.
Ihr Lehrling kann ...	✓	✓	✓
Waren den betrieblichen Sortimentsbereichen zuordnen und unter Einhaltung der einschlägigen Vorschriften (z. B. Selbstbedienungsverbot) entsprechend einordnen.			
Regale betreuen.			
Produkte fachgerecht kennzeichnen (etikettieren).			
Preise korrekt unter Einhaltung der einschlägigen Vorschriften auszeichnen.			
das betriebliche Kassensystem vorbereiten.			

Durchführung von Verkaufsförderungsmaßnahmen	1. Lj.	2. Lj.	3. Lj.
Ihr Lehrling kann ...	✓	✓	✓
die Grundlagen der Verkaufsförderung und ihrer Grenzen darstellen.			
bei der Planung und Organisation von werbe- und verkaufsfördernden Maßnahmen mitwirken (z. B. Aktionsplanungen, Verkostungen).			
das betriebliche Sortiment präsentieren.			
Weitere Arbeiten im betrieblichen Marketing	1. Lj.	2. Lj.	3. Lj.
Ihr Lehrling kann ...	✓	✓	✓
an der Durchführung von betrieblichen Marketingmaßnahmen (z. B. Werbung, Verkaufsförderung, Kundenbindungsprogramme, digitale Systeme) mitarbeiten.			
am Außenauftritt des Lehrbetriebs mitarbeiten (z. B. an Veranstaltungen mitwirken, die betriebliche CI durch gepflegte Erscheinung und das Tragen von Dienstkleidung unterstützen, Beiträge für die sozialen Netzwerke verfassen).			

# Kompetenzbereich

## Betriebliches Rechnungswesen

Aufgaben des betrieblichen Rechnungswesens	1. Lj.	2. Lj.	3. Lj.
Ihr Lehrling kann ...	✓	✓	✓
die einzelnen Teilbereiche des betrieblichen Rechnungswesens, wie Buchführung und Kostenrechnung, darstellen.			
Aufgaben der betrieblichen Buchführung und der Kostenrechnung voneinander unterscheiden.			
Betriebliche Buchführung	1. Lj.	2. Lj.	3. Lj.
Ihr Lehrling kann ...	✓	✓	✓
Belege auf Richtigkeit und Vollständigkeit prüfen.			
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.			
Kostenrechnung	1. Lj.	2. Lj.	3. Lj.
Ihr Lehrling kann ...	✓	✓	✓
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.			
die Grundlagen der betrieblichen Preiskalkulation erklären (z. B. Magistrale Taxierung).			
Krankenkassen- und Apothekenverkaufspreise unter Berücksichtigung der Arzneitaxe bzw. der Warenverzeichnisse kalkulieren.			



<b>Betrieblicher Zahlungsverkehr</b>	<b>1. Lj.</b>	<b>2. Lj.</b>	<b>3. Lj.</b>
<b>Ihr Lehrling kann ...</b>	✓	✓	✓
verschiedene Zahlungsmöglichkeiten erklären.			
Zahlungen vorbereiten (z. B. Zahlscheine, Online-Überweisungen) und allfällige Preisnachlässe berücksichtigen (z. B. Skonto).			
Kontoauszüge interpretieren, Zahlungsein- und -ausgänge überprüfen.			
die Offene-Posten-Liste verwalten und erforderliche Schritte im Mahnwesen entsprechend den betrieblichen Vorgaben setzen.			
<b>Verrechnung mit Krankenversicherungsträgern</b>	<b>1. Lj.</b>	<b>2. Lj.</b>	<b>3. Lj.</b>
<b>Ihr Lehrling kann ...</b>	✓	✓	✓
verschiedene Arten von ärztlichen Rezepten (z. B. Bundeseinheitliches Kassenrezept, Wahlarztrezept, Privatrezepte) und Verordnungen unterscheiden.			
die Verrechnung mit Krankenversicherungsträgern durchführen.			
den voraussichtlichen Überweisungsbetrag der Pharmazeutischen Gehaltskasse unter Berücksichtigung der Monatsabrechnung mit den Krankenkassen berechnen.			
<b>Kennzahlen</b>	<b>1. Lj.</b>	<b>2. Lj.</b>	<b>3. Lj.</b>
<b>Ihr Lehrling kann ...</b>	✓	✓	✓
einfache Kennzahlen erfassen (z. B. Lagerstand, Verkaufszahlen).			
Statistiken aufbereiten.			