

**QUALITÄT** in der Lehre



# Ausbildungsleitfaden Pharmazeutisch-kaufmännische Assistenz

# Impressum

## Medieninhaber und Herausgeber

ibw  
Institut für Bildungsforschung der Wirtschaft  
Rainergasse 38, 1050 Wien  
www.ibw.at

## Redaktionsteam

Andrea Liebhart, Petra Stöhr, Markus Müllner, Stefanie Pavlovic, Birgit Worm, Josef Wallner, Michaela LaMarca

## Projektmitarbeit

Erika Kronfuß

## Grafik

Alice Gutleiderer, www.designag.at

## Fachliche Unterstützung und Fotomaterial

Österreichischer Apothekerverband  
Gewerkschaft GPA

Apotheke Bludenz Stadt  
Augustinus Apotheke  
Österreichische Apotheker-Verlagsgesellschaft m.b.H.  
Stadtapotheke Friesach  
Stadtapotheke Imst  
team santé paulus Apotheke  
Wörtherseeapotheke Velden

Coverfotos: Apothekerverband / Renée Del Missier

Wien, Mai 2022  
ISBN 978-3-903404-23-6

## Bitte zitieren Sie diese Publikation wie folgt:

ibw – Institut für Bildungsforschung der Wirtschaft (Hg.):  
Ausbildungsleitfaden Pharmazeutisch-kaufmännische Assistenz. Wien 2022



# Danke für die Unterstützung!

WIR DANKEN ALLEN UNTERNEHMEN, DIE UNS PRAKTISCHE BEISPIELE ZUR VERFÜGUNG GESTELLT UND MIT TIPPS AUS DER AUSBILDUNGSPRAXIS DAZU BEIGETRAGEN HABEN, DIESE UNTERLAGE ZU ERSTELLEN:



**Apotheke Bludenz Stadt**  
<https://www.apothekebludenz.at>



**Augustinus Apotheke**  
[www.apotheke-vorau.at](http://www.apotheke-vorau.at)



**Österreichische Apotheker-Verlagsgesellschaft m.b.H.**  
[www.apoverlag.at](http://www.apoverlag.at)



**Stadtapotheke Friesach**  
[www.stadtapotheke-friesach.at](http://www.stadtapotheke-friesach.at)



**Stadtapotheke Imst**  
[www.stadtapotheke-imst.at](http://www.stadtapotheke-imst.at)



**team santé paulus Apotheke**  
[www.paulus-apotheke.at](http://www.paulus-apotheke.at)



**Wörtherseeapotheke Velden**  
[www.woertherseeapotheke.at](http://www.woertherseeapotheke.at)

# Inhalt

Der Ausbildungsleitfaden	8
Hilfreiche Websites	9
<b>TOOL 1: VORBEREITUNG AUF DIE LEHRLINGSAUSBILDUNG</b>	<b>11</b>
Inhalt	12
Erstmaliges Ausbilden eines Lehrlings	13
Die Lehrlingssuche	17
Die Lehrlingsauswahl	28
Ihr Betrieb nimmt einen Lehrling auf	30
Ausbildung in der Berufsschule	44
<b>TOOL 2: ERFOLGREICH AUSBILDEN</b>	<b>51</b>
Inhalt	52
Arbeiten im betrieblichen und beruflichen Umfeld	55
Qualitätsorientiertes, sicheres, hygienisches und nachhaltiges Arbeiten	82
Digitales Arbeiten*	94
Warenmanagement	99
Verkauf und Beratung	108
Labortechnologie	125
Marketing	132
Betriebliches Rechnungswesen	137



## **TOOL 3: ABSCHLUSS DER LEHRZEIT & DIE LEHRABSCHLUSSPRÜFUNG** **143**

Inhalte und Ablauf der LAP	144
Anmeldung zum Antritt zur LAP	145
Betriebliche Unterstützung zur LAP	146
Vorbereitung auf die LAP	147
Vorbereitungsunterlagen für die LAP	149
Beurteilung der LAP	152
Belohnungen für gute Leistungen bei der LAP	153
Wiederholung der LAP	153
Verhinderung bei der LAP	154
Weiterbeschäftigungspflicht nach der LAP	154

## **TOOL 4: KARRIERE** **155**

Karrierperspektiven nach der Ausbildung	156
Weiterbildung	158

## **ANHANG** **161**

Ausbildungsordnung Pharmazeutisch-kaufmännische Assistenz	162
---	-----

### Hinweis

Klicken Sie auf die Überschriften, um direkt in das gewünschte Kapitel zu gelangen.





# Vorwort

## Sehr geehrte Lehrlingsausbilderin, sehr geehrter Lehrlingsausbilder!

Eine Lehre zu machen, zahlt sich aus! Denn eine abgeschlossene Berufsausbildung ist eine ideale Voraussetzung, um auf dem Arbeitsmarkt zu bestehen und erfolgreich am Erwerbsleben teilnehmen zu können. Junge Menschen bekommen mit einer Lehre nicht nur eine fundierte Berufsausbildung, sie profitieren auch ganz besonders von der Kombination aus Theorie und Praxis. Auch im internationalen Vergleich ist unser duales Ausbildungssystem sehr erfolgreich. Wer eine österreichische Lehrabschlussprüfung absolviert und besteht, ist bestens für den Arbeitsalltag vorbereitet, kann mit ausgezeichneten Fähigkeiten auf dem Arbeitsmarkt punkten und hat beste Chancen, seine persönlichen Ziele auf der Karriereleiter zu erreichen. Als Bundesminister für Arbeit und Wirtschaft ist es mir daher ein Anliegen, dem Lehrabschluss zu jener Anerkennung in der Gesellschaft zu verhelfen, die ihm gebührt.

Doch ohne Sie, ohne engagierte Ausbilderinnen und Ausbilder, wäre all das nicht möglich. Indem Sie junge Frauen und Männer anleiten und Ihre Erfahrungen weitergeben, öffnen Sie ihnen die Türe in eine spannende Berufswelt. Selbstverständlich muss sich die Lehrausbildung auch an die modernen Arbeitsbedingungen, den rasanten Wandel der Berufsbilder und an die digitalisierte Welt anpassen. Darauf muss sowohl beim Lehren als auch beim Lernen in Theorie und Praxis Rücksicht genommen werden.

Dieser Ausbildungsleitfaden soll Ihnen, liebe Ausbilderinnen und Ausbilder, als Unterstützung dienen und zur Strukturierung und Qualitätssicherung der Lehre beitragen. Die Zukunft der Lehre wird nicht zuletzt durch Ihre Bemühungen und Ihr Engagement gesichert. Vielen Dank für Ihren Einsatz und alles Gute für Ihre weitere Tätigkeit.

**Univ.-Prof. Dr. Martin Kocher**  
*Bundesminister für Arbeit und Wirtschaft*



**Österreichischer Apothekerverband**  
Partner für eine sichere Zukunft

# Vorwort

## PKA – ein Lehrberuf mit Substanz und Zukunft

Die österreichischen Apotheken sind eine wesentliche Stütze des Gesundheitssystems. Sie versorgen die Bevölkerung rund um die Uhr, also 24 Stunden täglich an sieben Tagen der Woche, mit lebenswichtigen Medikamenten und zählen zu den wichtigsten Gesundheitseinrichtungen des Landes. Von den knapp 1.400 Apotheken bilden fast 800 Betriebe über 1.300 Lehrlinge zur Pharmazeutisch-kaufmännischen Assistenz (PKA) aus.

Pharmazeutisch-kaufmännische Assistentinnen und Assistenten tragen maßgeblich dazu bei, den regulären Apothekenbetrieb aufrecht zu halten. Diese vielfältige und anspruchsvolle Ausbildung erfordert nicht nur viel Fleiß seitens der Lehrlinge, sondern auch viel Verantwortung seitens der Lehrbetriebe.

Hochqualifiziertes pharmazeutisches Fachpersonal gibt den Lehrlingen das notwendige Rüstzeug, um die täglichen Herausforderungen erfolgreich zu meistern. Dieser Ausbildungsleitfaden komplettiert die bestehenden Ausbildungsgrundlagen, erleichtert den Apothekenbetrieben die Lehrlingsausbildung und hilft mit, die Ausbildungsqualität weiter zu heben.

Der Leitfaden umfasst sämtliche Bereiche der Lehrlingsausbildung – angefangen bei der Lehrlingssuche über die Ausbildung im Betrieb und in der Berufsschule bis hin zur Vorbereitung auf die Lehrabschlussprüfung und darüber hinaus zu den vielfältigen Weiterbildungsmöglichkeiten. Dabei wird großer Wert auf praxisnahe Tipps gelegt, die einfach in der Lehrlingsausbildung umgesetzt werden können.

Wir freuen uns auf wissbegierige und engagierte Lehrlinge und darauf, sie auf dem Weg zur Pharmazeutisch-kaufmännischen Assistenz zu begleiten. Allen Lehrlingen und deren Ausbilderinnen und Ausbildern wünschen wir dabei viel Erfolg!

**Der Österreichische Apothekerverband**

# Der Ausbildungsleitfaden

## Die praktische Hilfe für die Ausbildung im Lehrbetrieb

Mit dem Ausbildungsleitfaden wollen wir die gesetzlichen Inhalte in einer praxisgerechten, leicht verständlichen Sprache darstellen.

### AN WEN RICHTET SICH DIESER AUSBILDUNGSLEITFADEN?

Er richtet sich an alle an der Lehrausbildung beteiligten Personen, wie Ausbilderinnen und Ausbilder, Personalverantwortliche, Betriebsrätinnen und Betriebsräte, Lehrstellenberaterinnen und Lehrstellenberater, Eltern und Lehrlinge.

### WIE IST DIESER AUSBILDUNGSLEITFADEN AUFGEBAUT?

<b>Tool 1</b>	<b>Vorbereitung auf die Lehrlingsausbildung</b> <ul style="list-style-type: none"><li>■ Vorgehensweise bei der erstmaligen Aufnahme von Lehrlingen</li><li>■ Tipps für die Auswahl von LehrstelleninteressentInnen</li></ul>
<b>Tool 2</b>	<b>Erfolgreich ausbilden</b> <ul style="list-style-type: none"><li>■ Vorgehensweise bei der Ausbildung von Lehrlingen</li><li>■ Tipps und Best-Practice-Beispiele von erfahrenen AusbilderInnen</li></ul>
<b>Tool 3</b>	<b>Abschluss der Lehrzeit &amp; die Lehrabschlussprüfung (LAP)</b> <ul style="list-style-type: none"><li>■ Inhalte und Ablauf der LAP</li><li>■ Tipps für die Vorbereitung auf die LAP</li></ul>
<b>Tool 4</b>	<b>Karriere</b> <ul style="list-style-type: none"><li>■ Karriereperspektiven nach der erfolgreichen LAP</li><li>■ Weiterbildung</li></ul>

#### Hinweis

Die Entwicklung dieses Ausbildungsleitfadens erfolgte mit Unterstützung von Apotheken aus mehreren Bundesländern. Der Ausbildungsleitfaden und die angeführten Best-Practice-Beispiele sollen als Orientierung und Anregung dienen. Diese können je nach betrieblichen Anforderungen individuell angepasst werden.

# Hilfreiche Websites

AKTUELLE INFORMATIONEN ZUR LEHRLINGSAUSBILDUNG  
FINDEN SIE AUF FOLGENDEN WEBSITES:



**Bundesministerium für Digitalisierung und Wirtschaftsstandort**

<https://www.bmdw.gv.at/Themen/Lehre-und-Berufsausbildung/Lehrlingsausbildung-Duales-System.html>



**Österreichischer Apothekerverband**  
Interessenvertretung der selbstständigen Apotheker  
[www.apothekerverband.at](http://www.apothekerverband.at)



**Wirtschaftskammer Österreich**  
<https://www.wko.at/service/bildung-lehre/start.html>



**Gewerkschaft GPA**  
<https://www.gpa.at/die-gpa/jugend>



**Qualität in der Lehre**  
<https://www.qualitaet-lehre.at>



**Lernunterlagen zur Vorbereitung auf die Lehrabschlussprüfung**  
<https://www.lap.at>



**Plattform für AusbilderInnen**  
<https://www.ausbilder.at>



**Serviceplattform für PKA**  
<https://www.pkainfo.at>

Dieser Ausbildungsleitfaden steht auch zum Download zur Verfügung:  
<https://www.qualitaet-lehre.at/downloads/ausbildungstools/ausbildungsleitfaeden/>  
<https://www.ausbildungsleitfaden.at>







# Tool 1

## Vorbereitung auf die Lehrlingsausbildung

# Inhalt

Erstmaliges Ausbilden eines Lehrlings	Seite 13
Die Lehrlingssuche	Seite 17
Die Lehrlingsauswahl	Seite 28
Ihr Betrieb nimmt einen Lehrling auf	Seite 30
Ausbildung in der Berufsschule	Seite 44



© Apothekerverband / Renée De Missier



# Erstmaliges Ausbilden eines Lehrlings

Möchten Sie erstmalig einen Lehrling ausbilden, dann gehen Sie wie folgt vor:



## SCHRITT 1: IHR BETRIEB WIRD ZUM LEHRBETRIEB

Jeder Betrieb, der Lehrlinge ausbilden möchte, muss ein Feststellungsverfahren durchlaufen:



## Hinweise

### Feststellungsantrag:

- Das **Formular für den Feststellungsantrag** erhalten Sie bei der Lehrlingsstelle der Wirtschaftskammer Ihres Bundeslands. Der Feststellungsantrag ist **gebührenfrei**.
- Der **Feststellungsbescheid** ist nur vor der Aufnahme des ersten Lehrlings im jeweiligen Lehrberuf notwendig. Wird mehr als ein Lehrberuf ausgebildet, ist für jeden Beruf ein Feststellungsbescheid erforderlich (Ausnahme: verwandte Lehrberufe).
- Stellen Sie keinen Lehrling ein, bevor Sie einen **positiven Feststellungsbescheid** erhalten haben.

### Betriebliche Voraussetzungen:

- Die **Betriebsgröße** ist für die Lehrlingsausbildung **nicht entscheidend**. Auch ein Einpersonunternehmen kann Lehrlinge ausbilden, wenn die betrieblichen Voraussetzungen erfüllt werden.

### Rechtliche Voraussetzungen:

- Die betriebliche Ausbildung ist für den Lehrberuf Pharmazeutisch-kaufmännische Assistenz in der **Ausbildungsordnung** gesetzlich geregelt. Mehr Informationen zur Ausbildungsordnung finden Sie auf Seite 30. Die rechtlichen Grundlagen für die Lehrlingsausbildung sind im **Berufsausbildungsgesetz (BAG)** festgelegt. Für Lehrlinge, die das 18. Lebensjahr noch nicht vollendet haben, kommt auch das **Kinder- und Jugendlichenbeschäftigungsgesetz (KJBG)** zur Anwendung. Einen Überblick über die **gesetzlichen Schutzbestimmungen** für Lehrlinge finden Sie auf Seite 36.

## LINKS



### Lehrstellenberaterinnen und Lehrstellenberater der Wirtschaftskammern

<https://www.wko.at/service/bildung-lehre/lehrlingsstellen-der-wirtschaftskammern.html>

Umfangreiche Informationen finden Sie in der „**Ausbildungsmappe für Lehrbetriebe**“ der **Wirtschaftskammern**:

<https://www.wko.at/service/bildung-lehre/Ausbildungsmappe-fuer-Lehrbetriebe.html>

Auch der **Online-Ratgeber der Wirtschaftskammer** gibt Antworten:

<https://lehrling.wkoratgeber.at/>

## SCHRITT 2: LEHRLINGSAUSBILDERIN ODER LEHRLINGSAUSBILDER WERDEN

Ausbilderin oder Ausbilder kann der Lehrberechtigte (InhaberIn des Gewerbes) oder eine Mitarbeiterin bzw. ein Mitarbeiter sein. Möglicherweise verfügen Sie oder eine Ihrer Mitarbeiterinnen bzw. einer Ihrer Mitarbeiter bereits über die notwendige Qualifikation.

Wie werden Sie Ausbilderin oder Ausbilder?



### LINKS



#### Infos zur Ausbilderprüfung:

<https://www.wko.at/service/bildung-lehre/ausbilderpruefung1.html>



#### Ersatz und Gleichhaltungsantrag der Ausbilderprüfung:

<https://www.bmdw.gv.at/Themen/Lehre-und-Berufsausbildung/Lehrlingsausbildung-Duales-System/Ausbilderinnen-und-Ausbilder.html>

### Hinweis

Die erfolgreiche Ablegung der Prüfung zum Apothekerberuf wird mit dem Ausbildungskurs gemäß § 29h (5) BAG gleichgehalten. Apotheker sind somit berechtigt, Lehrlinge ohne Absolvierung eines zusätzlichen Ausbildungskurses auszubilden.

### Hinweise

- Sie können Lehrlinge aufnehmen, auch wenn Sie oder Ihre Mitarbeiterin bzw. Ihr Mitarbeiter die Ausbilderqualifikation noch nicht besitzen. Dies kann **innen 18 Monaten** ab Rechtskraft des Feststellungsbescheids **nachgeholt** werden.
- Bei der Einstellung mehrerer Lehrlinge sind **Verhältniszahlen** zu beachten: Im Berufsausbildungsgesetz ODER in der Ausbildungsordnung des Lehrberufs ist das Verhältnis zwischen der Anzahl der Lehrlinge und der Anzahl der Ausbilderinnen und Ausbilder genau festgelegt.
- Bei **Fragen** steht Ihnen die **Lehrlingsstelle Ihres Bundeslands** zur Verfügung.



# Die Lehrlingssuche

Wie machen Sie Jugendliche auf Ihren Lehrbetrieb aufmerksam?



## Hinweis

Wenn Sie mehrere der angeführten **Maßnahmen kombinieren**, erhöhen sich Ihre Chancen, den passenden Lehrling für Ihren Betrieb zu finden.

## LINKS



So finden Sie den richtigen Lehrling:

<https://www.wko.at/service/bildung-lehre/Lehrstellenboerse.html>



Ausschreibung von Lehrstellen:

<https://www.qualitaet-lehre.at/ausbilden-im-betrieb/lehrlinge-finden/>

## AUS DER PRAXIS

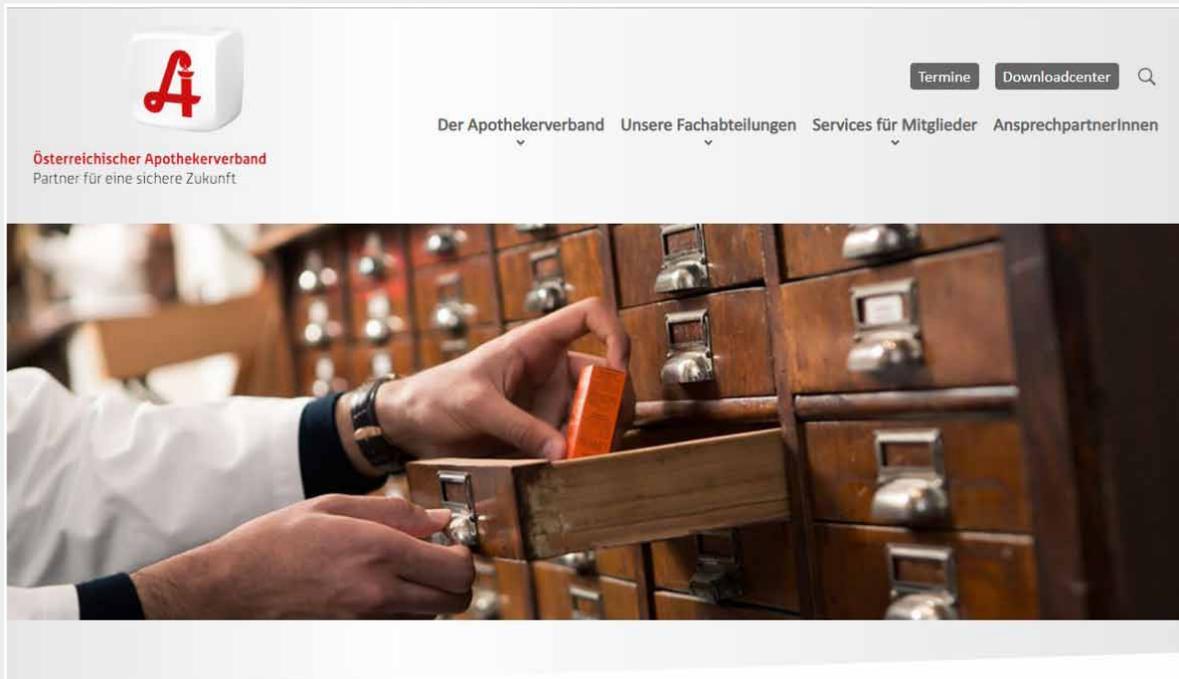
„Wir finden unsere Lehrlinge über verschiedene Kanäle, wie zum Beispiel über die Jobplattform apojobs, aber auch über Schulen, mit denen wir schon lange zusammenarbeiten. Unsere Stellenausschreibungen werden auch am Schwarzen Brett ausgehängt.“

**Mag. Caroline Slupetzky MSc.**, Apothekerin, Apotheke Bludenz Stadt

# Services des Apothekerverbands

Der Österreichische Apothekerverband ist die Interessensvertretung der selbstständigen Apothekerinnen und Apotheker und sieht es als seine Aufgabe, die Lehrlingsausbildung ständig zu verbessern. Denn gut ausgebildete PKA sind für den Apothekenbetrieb unerlässlich. Darum unterstützt der Apothekerverband seine Mitglieder in folgenden Bereichen:

- bei der Personalsuche
- bei der Personalauswahl
- bei rechtlichen, wirtschaftlichen und pharmazeutischen Fragen sowie allen Fragen rund um PKA-Themen – mit aktuellen Informationen und Beratung



© Österreichischer Apothekerverband

Zur Erleichterung der Lehrlingsausbildung finden Sie im „**Downloadcenter**“ zahlreiche hilfreiche Checklisten und Infos (z. B. Checkliste Erster Lehrtag, Feedbackgespräche, Ausbildungsdokumentation).

## LINKS



Österreichischer Apothekerverband  
Partner für eine sichere Zukunft

**Website des Apothekerverbands:**  
<https://www.apothekerverband.at>

**Wichtige Informationen zur Aufnahme von Lehrlingen:**  
<https://www.youtube.com/watch?v=6DcpJtKZniA>

## SO KÖNNEN SIE JUGENDLICHE ERREICHEN, UM SIE AUF IHREN LEHRBETRIEB UND IHRE LEHRLINGSAUSBILDUNG AUFMERKSAM ZU MACHEN

### 1. Zusammenarbeit mit Schulen

#### a) Schulbesuche

Bauen Sie Kontakte mit Schulen auf, vor allem zu Mittelschulen, Polytechnischen Schulen bzw. AHS (Unterstufe), um auf Ihre Lehrlingsausbildung aufmerksam zu machen. Durch Kontakte zu höheren Schulen können Sie Schulabbrecherinnen und Schulabbrecher erreichen, die Interesse an einer Lehre haben.

#### LINKS



**schule.at**  
MEIN DIGITALES SCHULPORTAL

**Schulen in Österreich:**

<https://www.schule.at/schulfuehrer.html>



**Tipps zur Gestaltung von Schulbesuchen:**

<https://www.qualitaet-lehre.at/ausbilden-im-betrieb/lehrlinge-finden/>

#### b) Betriebsbesichtigungen

Ermöglichen Sie Schulklassen Ihren Betrieb zu besichtigen. Dadurch lernen die Schülerinnen und Schüler Ihren Betrieb kennen und Sie können erste Kontakte zu potenziellen Lehrlingen knüpfen.

Die Jugendlichen werden dadurch von Zuhörerinnen und Zuhörern zu aktiven Mitgestalterinnen und Mitgestaltern. Es gibt unterschiedliche Möglichkeiten, wie Sie eine Betriebsbesichtigung interessant gestalten können, wie beispielsweise:

- Interviews mit Lehrlingen sowie anderen Mitarbeiterinnen und Mitarbeitern durchführen
- Lehrlinge sowie andere Mitarbeiterinnen und Mitarbeiter bei deren Arbeit beobachten
- einfache ungefährliche Tätigkeiten ausprobieren
- Erfahrungsaustausch z. B. durch Erfolgsgeschichten aus dem Lehrbetrieb. Stellen Sie während der Betriebsbesichtigung erfolgreiche Lehrlinge aus Ihrem Lehrbetrieb vor.

#### LINKS



**Betriebsbesichtigungen bzw. Betriebserkundungen:**

<https://www.qualitaet-lehre.at/ausbilden-im-betrieb/lehrlinge-finden/>



**Lehrlings-Erfolgsgeschichten vorstellen:**

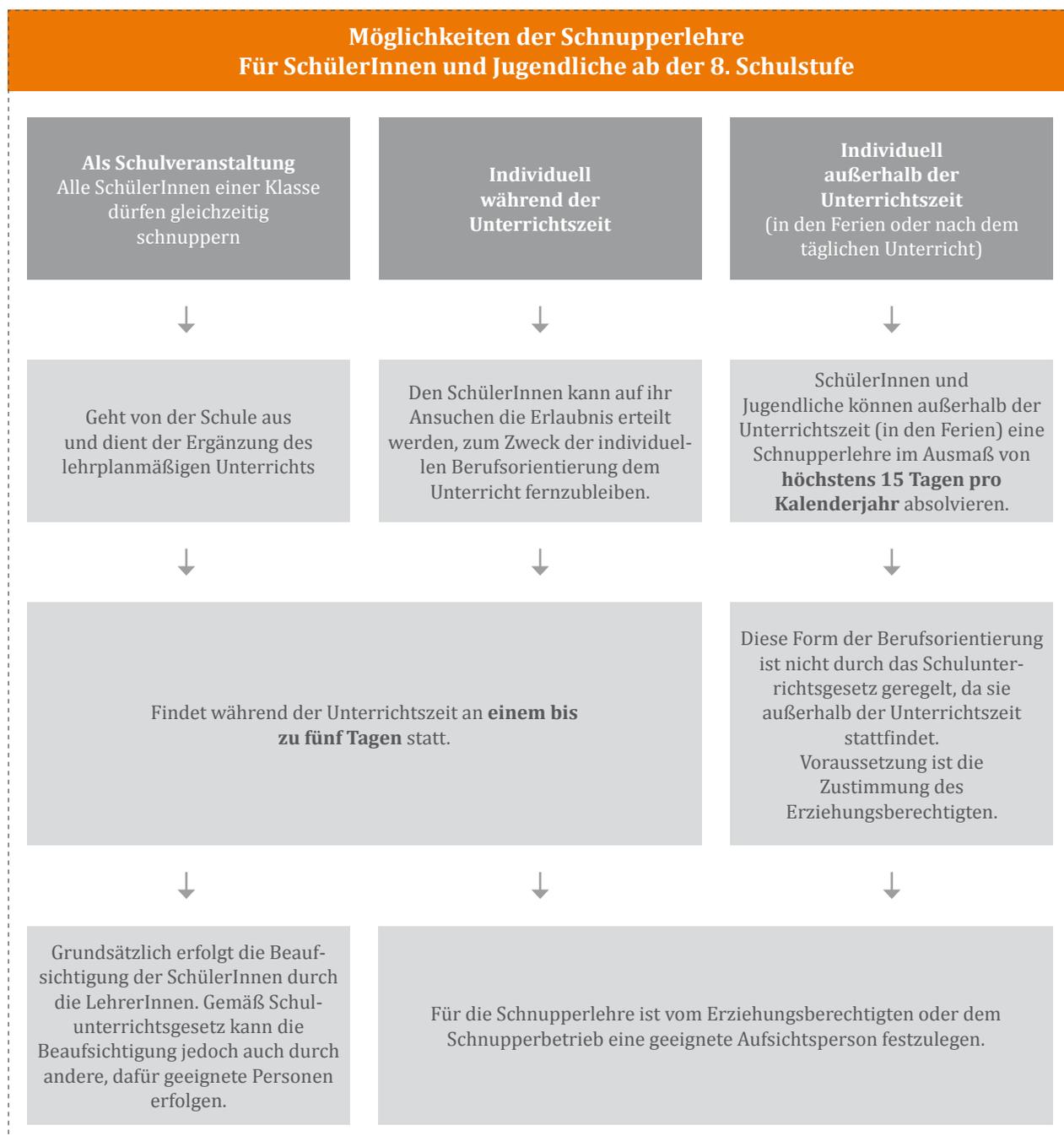
[https://www.bic.at/downloads/de/archiv/interviews/interview\\_bergmann\\_konditorin.pdf](https://www.bic.at/downloads/de/archiv/interviews/interview_bergmann_konditorin.pdf)

## 2. Berufspraktische Tage („Schnupperlehre“)

Die berufspraktischen Tage bieten Jugendlichen die Möglichkeit, einen Einblick in die Arbeitswelt zu bekommen. Sie haben dabei die Gelegenheit, einen geeigneten Lehrling zu finden.

Ihre Vorteile	Vorteile für Jugendliche
<p>Sie können ...</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>■ potenzielle Lehrlinge besser kennenlernen.</li> <li>■ deren Eignung für die Ausbildung prüfen.</li> <li>■ abklären, ob sie in Ihren Betrieb passen würden.</li> </ul>	<p>Jugendliche können abklären, ob ...</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>■ ihre Berufsvorstellungen der Realität entsprechen.</li> <li>■ der Beruf tatsächlich der Richtige für sie ist.</li> <li>■ Ihr Betrieb für sie als Ausbildungsbetrieb in Frage kommt.</li> </ul>

Es gibt folgende Möglichkeiten, berufspraktische Tage durchzuführen:



## Hinweise

- Informieren Sie die **Schulen in Ihrer Umgebung** und die **Mitarbeiterinnen und Mitarbeiter Ihres Betriebs**, dass Sie Schnupperlehrlinge aufnehmen möchten. Machen Sie auch auf Ihrer **Website**, in **sozialen Medien**, in **Infobroschüren**, bei **Vorträgen in Schulen, Berufsmessen etc.** darauf aufmerksam, dass Jugendliche in Ihrem Unternehmen schnuppern können.
- Schülerinnen und Schüler haben während der Schnupperlehre **keinen Anspruch auf Entgelt**, sie unterliegen **keiner Arbeitspflicht** und **keiner bindenden Arbeitszeit**. Sie sind jedoch **unfallversichert**.
- Schülerinnen und Schüler dürfen im Rahmen der berufspraktischen Tage **nicht in den Arbeitsprozess eingegliedert werden**. Sie dürfen jedoch **einfache ungefährliche Tätigkeiten** selbstständig und unter Aufsicht ausprobieren, um den Beruf kennenzulernen.
- Überlegen Sie sich, was Sie einem Schnupperlehrling zeigen wollen und wie die Jugendlichen am besten den Beruf kennenlernen können.
- Lassen Sie den Jugendlichen „**Tagebuch**“ über die Schnupperlehre führen. Definieren Sie vorab gemeinsam, was er darin notieren soll.
- Machen Sie Lehrstelleninteressenten vorab bewusst, dass gewisse Krankheiten und Allergien daran hindern den Beruf zu erlernen.
- Schicken Sie den Schnupperlehrling gemeinsam mit Ihren Lehrlingen auf Mittagspause. Diese kurze Auszeit unterstützt dabei, sich besser kennenzulernen und eine Vertrauensbasis im Betrieb aufzubauen.

## LINKS



**Schulveranstaltungen als Realbegegnungen zum Beispiel "Berufspraktische Tage/Wochen":**

<https://portal.ibobb.at/realbegegnungen/berufspraktische-tage/>



**Berufspraktische Tage (Schnupperlehre):**

<https://www.qualitaet-lehre.at/ausbilden-im-betrieb/lehrlinge-finden/berufspraktische-tage/?L=0>



**Schnupperlehre: Die erste Begegnung am Arbeitsplatz:**

<https://www.wko.at/service/bildung-lehre/schnupperlehre.html>

## AUS DER PRAXIS

„Unser Recruiting findet in einer Art ‚Stufenmodell‘ statt. Die Mittelschule in Friesach bietet Unternehmen wie Schülerinnen und Schülern im Rahmen der Berufsinformation in der vierten Klasse die Möglichkeit des gemeinsamen Kennenlernens. In diesem Rahmen stellen wir unsere Apotheke und den Lehrberuf PKA vor. Schülerinnen und Schüler haben die Möglichkeit, uns Fragen zu stellen, um ein konkretes Bild von diesem Beruf zu erhalten. Interessierte Jugendliche tauchen an drei Schnuppertagen in unserer Apotheke tiefer in die Materie ein. Als letzten Schritt machen die Jugendlichen den Personal-Auswahltest des Apothekerverbands.“

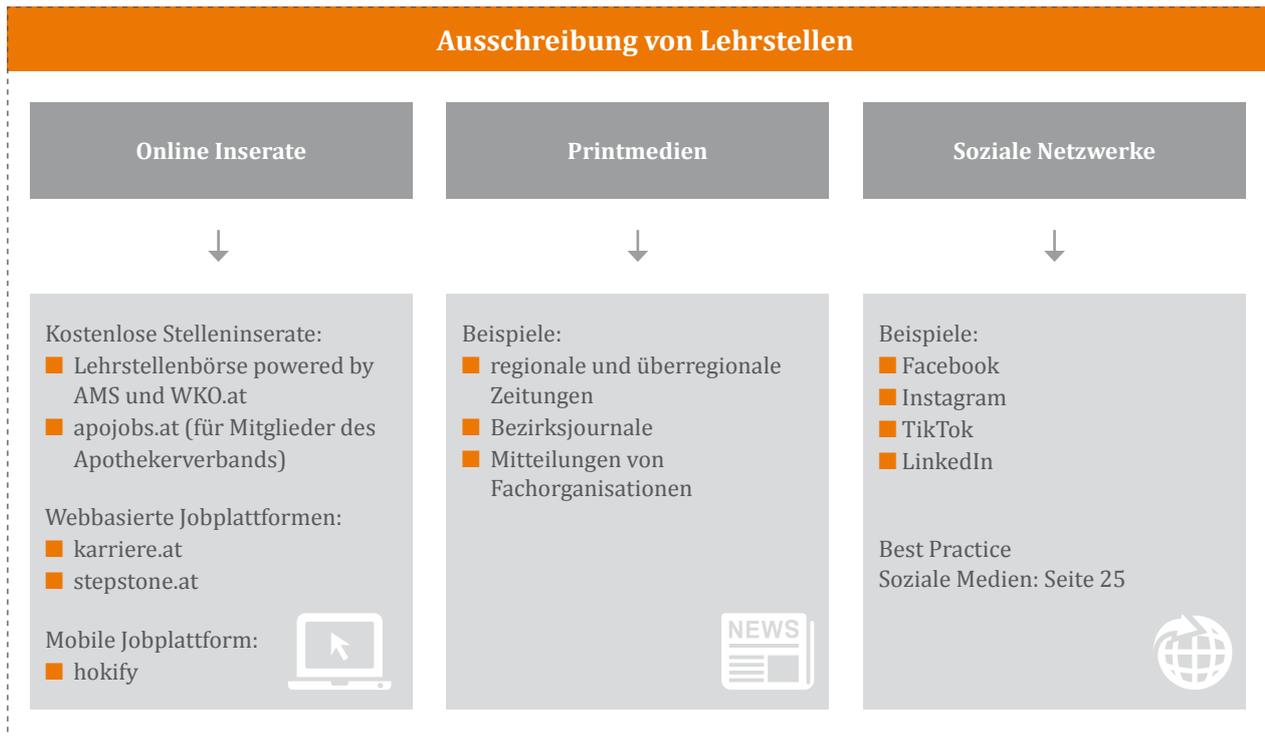
**Mag. Paul Hauser**, Apotheker und LAP-Prüfer, Stadtapotheke Friesach

„Für uns sind die Schnuppertage sehr wichtig. Die jungen Menschen füllen Tees ab und mischen unter strenger Aufsicht eine Salbe zusammen, die sie dann mit nach Hause nehmen dürfen. So erhalten sie einen Überblick über die tatsächlichen Aufgaben der PKA. Im Rahmen der Schnuppertage versuchen wir die künftigen Lehrlinge mit allen Mitarbeiterinnen und Mitarbeitern zusammenzubringen, mit denen sie im Rahmen ihrer Ausbildung zusammenarbeiten werden. So stellen wir sicher, dass wir eine gemeinschaftliche Entscheidung treffen, wenn wir uns für unsere Lehrlinge entscheiden.“

**Mag. Caroline Slupetzky MSc.**, Apothekerin, Apotheke Bludenz Stadt



### 3. Inserate und Medienarbeit



#### Hinweis

Ihr Stelleninserat ist gleichzeitig auch Werbung für Ihr Unternehmen: Achten Sie darauf, dass es die **Aufmerksamkeit** der Leserinnen und Leser (der Jugendlichen) weckt.

#### LINKS



##### Lehrstellenbörse:

<https://www.ams.at/unternehmen/service-zur-personalsuche/lehrstellenboerse>



##### Ausschreibung von Lehrstellen:

<https://www.qualitaet-lehre.at/ausbilden-im-betrieb/lehrlinge-finden/>



##### Die Jobplattform des Österreichischen Apothekerverbands

<https://apojobs.at>

# Jobplattform apojobs

So wichtig sie ist, so schwierig kann sie sich manchmal gestalten: die Suche nach dem geeigneten Personal. Der Apothekerverband hat exklusiv für seine Mitglieder eine Jobplattform entwickelt, auf der Sie die besten Bewerberinnen und Bewerber für Ihren Betrieb finden – von Lehrlingen, PKA bis zu akademischen Pharmazeutinnen und Pharmazeuten und weiterem Apothekenpersonal. Suchen Sie Verstärkung für Ihr Team, können Sie die offene Stelle unkompliziert ausschreiben. Und so geht's: Sie loggen sich mit Ihren Zugangsdaten auf [www.apojobs.at](http://www.apojobs.at) ein und finden Ihr Personal.

## IHRE VORTEILE:

- einfache Handhabung
- zahlreiche Filterkriterien
- automatisches Matching Ihrer Stellenausschreibung mit passenden Jobsuchenden
- automatische Benachrichtigung bei Einlangen einer neuen Bewerbung

https://www.apojobs.at

Anmelden oder Registrieren

Die Jobplattform des Österreichischen Apothekerverbands

Für Jobsuchende Für Apotheken

## Die Jobplattform für alle Apothekenberufe

APOJOBS.at ist eine moderne Jobplattform für die Personal- bzw. Jobsuche von und für Apothekenpersonal. Haben Sie eine Stelle ausgeschrieben, werden Sie rasch und einfach mit möglichen Kandidatinnen und Kandidaten zusammengebracht. Suchen Sie eine berufliche Herausforderung in einer Apotheke, findet APOJOBS.at die passende Stelle für Sie. Das neue webbasierte Service eignet sich für Apothekerinnen und Apotheker, die ihr Team verstärken wollen und für all jene, die ihre berufliche Zukunft in der Apotheke sehen.

<b>Stellenangebote</b> <b>714</b>	<b>Stellengesuche</b> <b>499</b>
Durchstöbern Sie die aktuellen Jobinserate und finden Sie Ihre berufliche Zukunft in der Apotheke.	Durchstöbern Sie Jobprofile und finden Sie Ihre zukünftigen Mitarbeiterinnen und Mitarbeiter
Unser Service für Jobsuchende	Unser Service für Apotheken

© Österreichischer Apothekerverband

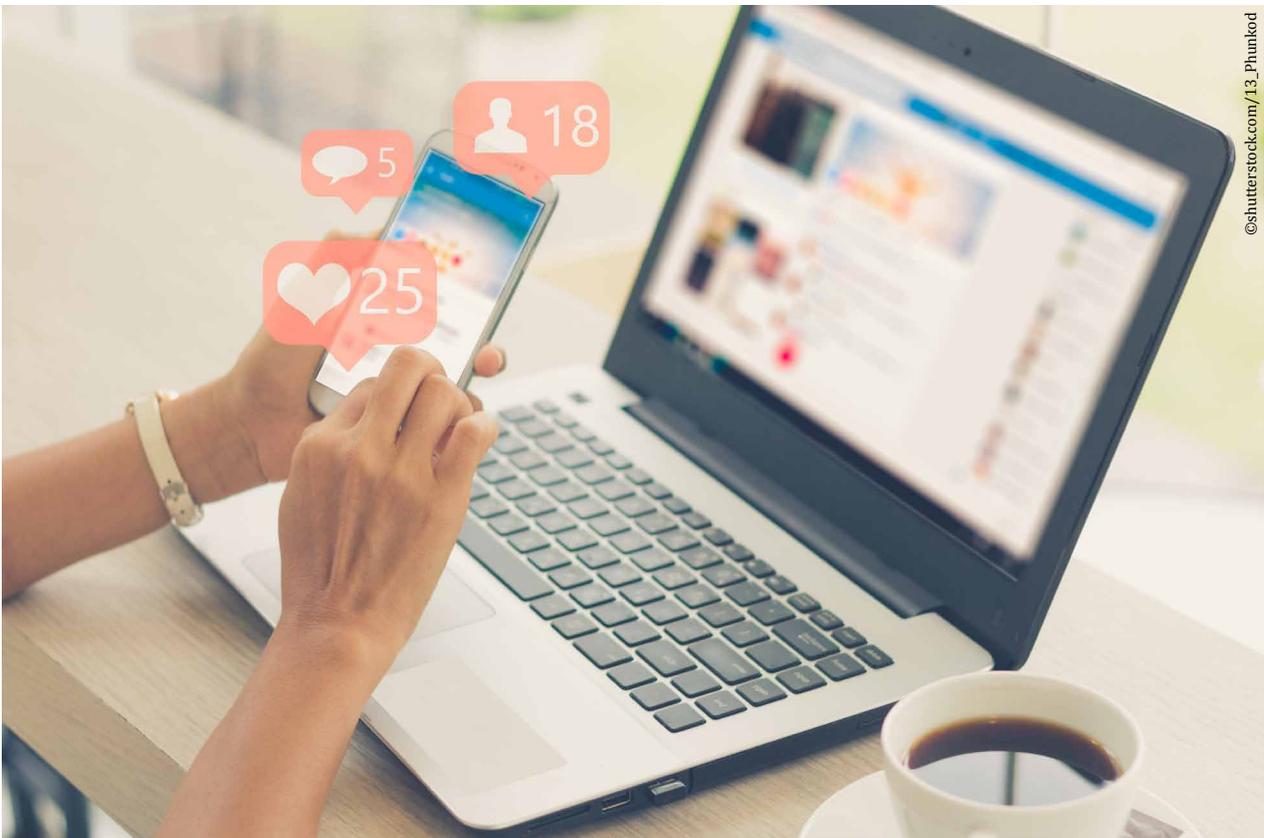
# Best Practice

## Soziale Medien

Soziale Medien, wie Facebook, Instagram oder TikTok, erfreuen sich großer Beliebtheit. Nützen Sie diese gezielt, um Jugendliche und Eltern bzw. Großeltern potenzieller Lehrlinge auf sich aufmerksam zu machen. Beachten Sie, dass Ihr Content die Zielgruppe anspricht.

### Stellen Sie sich folgende Fragen:

1. Wer ist meine Zielgruppe?
2. Welche Sozialen Medien werden von welcher Zielgruppe genutzt?
3. Zu welchen Tageszeiten werden die Sozialen Medien genutzt?
4. Welche Inhalte sprechen meine jeweilige Zielgruppe an?
5. Wie versuchen andere Lehrbetriebe ihre Ausbildung zu vermarkten?



Nachdem Sie sich Klarheit über Ihre Zielgruppen verschafft haben, pflegen Sie regelmäßig Ihren digitalen Auftritt. Führen Sie Umfragen durch, veranstalten Sie Gewinnspiele oder laden Sie Videos hoch. Lassen Sie sich dabei von Ihren Lehrlingen unterstützen. Sie wissen am besten, welche Inhalte gerade besonders ansprechend für Ihre Zielgruppen sind.

## 4. Weitere Maßnahmen zur Lehrlingssuche

### a) Tag der offenen Tür/Lehrlingsinfotag

Beim Tag der offenen Tür können Sie Ihren Betrieb einer breiten Öffentlichkeit vorstellen. Sie können diese Veranstaltung gezielt für die Lehrlingswerbung nutzen. Auch spezielle „Lehrlingsinfotage“ oder „Lehrlingsevents“ ermöglichen Jugendlichen einen Einblick in Ihren Betrieb und die Ausbildung.

#### Hinweise

- Achten Sie bei der **Terminplanung** darauf, dass sich dieser Tag nicht mit anderen lokalen Ereignissen, Schulferien oder Schulveranstaltungen überschneidet.
- Stimmen Sie den Termin mit der **Berufsorientierungszeit in den Schulen** und mit der Frist für Ihre interne Lehrlingsausschreibung ab.
- Machen Sie auf Ihren Tag der offenen Tür durch die **Nutzung verschiedenster Kanäle** (Website, Social Media, Kunden, MitarbeiterInnen etc.) aufmerksam.

LINK



**Tag der offenen Tür/Lehrlingsinfotag im Betrieb:**

<https://www.qualitaet-lehre.at/ausbilden-im-betrieb/lehrlinge-finden/>

### b) Teilnahme an Berufsinformationsmessen

Auf Berufsinformationsmessen erreichen Sie viele Jugendliche, die vor der Berufs- und Ausbildungswahl stehen. Nutzen Sie die Möglichkeit, Kontakte zu Lehrerinnen und Lehrern zu knüpfen und mögliche Kooperationen zu besprechen.

LINK



**Teilnahme an Berufsinformationsmessen:**

<https://www.qualitaet-lehre.at/ausbilden-im-betrieb/lehrlinge-finden/>

### c) Zusammenarbeit mit Berufsinfozentren und mit dem AMS

Kontaktieren Sie die Berufsinfozentren der Wirtschaftskammern und WIFIs Österreich oder das AMS. Geben Sie bekannt, dass Sie auf der Suche nach einem Lehrling sind.

#### Hinweise

- Sprechen Sie auch über mögliche **Kooperationen** (Vorträge, Abhaltung von Branchentagen etc.).
- **Berufsinformationszentren der WKs und WIFIs:**  
Die Angebote richten sich sowohl an Jugendliche als auch an Erwachsene. Zielsetzung ist die Information über alle relevanten Bildungswege und Berufsmöglichkeiten. Die Berufs- und Bildungsinformationsstellen der Wirtschaftskammern fungieren auch als Schnittstelle zwischen Menschen im Berufswahlprozess (und Schulen) und Entscheidungsträgern der Wirtschaft.

#### LINKS



#### Berufs- und Bildungsberatung der Wirtschaftskammern und WIFIs:

[https://www.wko.at/service/bildung-lehre/berufs-\\_und\\_bildungsberatung\\_der\\_wirtschaftskammern\\_und\\_wi.html](https://www.wko.at/service/bildung-lehre/berufs-_und_bildungsberatung_der_wirtschaftskammern_und_wi.html)



#### AMS – Service für Unternehmen:

<https://www.ams.at/unternehmen>

### d) Empfehlungsmarketing

Je mehr Menschen Sie darüber informieren, dass Sie einen Lehrling aufnehmen, desto größer ist Ihre Chance, interessante Bewerberinnen und Bewerber zu finden.

#### Hinweise

- Informieren Sie Ihre Mitarbeiterinnen und Mitarbeiter sowie Ihre Betriebsrätinnen und Betriebsräte.
- Nutzen Sie Ihr privates und berufliches Netzwerk (Lieferanten, Kunden etc.).
- Legen Sie Folder oder Handzettel im Kassenbereich auf.
- Nutzen Sie Ihre Website oder das Intranet.
- Verschicken Sie ein Rundmail oder nutzen Sie Ihre Informationskanäle wie Newsletter, Firmenzeitung, Social-Media-Kanäle.

#### LINK



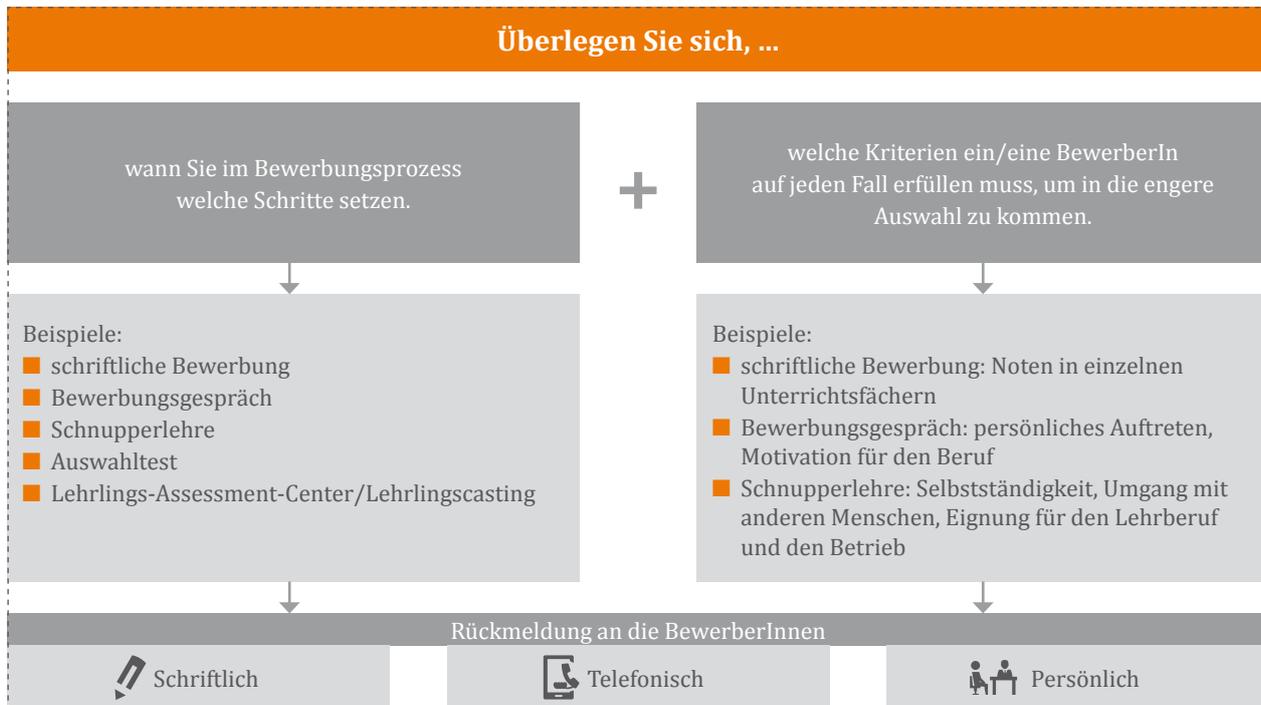
#### Empfehlungsmarketing:

<https://www.qualitaet-lehre.at/ausbilden-im-betrieb/lehrlinge-finden/>

# Die Lehrlingsauswahl

Bei der Lehrlingsauswahl geht es darum, zu erkennen, ob die Bewerberinnen und Bewerber den Anforderungen der Lehrlingsausbildung und Ihres Lehrbetriebs entsprechen.

## 1. Strukturieren Sie Ihren Bewerbungsprozess



**AUS DER PRAXIS**

„Lehrlinge, die bei uns ihre Lehre beginnen, waren schon vorher im Rahmen eines Praktikums bei uns. So können wir uns bereits im Vorhinein ein Bild voneinander machen. Im Rahmen des Praktikums führen die Jugendlichen einfache Aufgaben durch, die sie auch zu Beginn der Lehrlingsausbildung ausüben werden, wie zum Beispiel Tees abfüllen. Das gibt Orientierung und Halt, wodurch sie sich schneller im Arbeitsalltag zurechtfinden.“

**Mag. pharm. Clemens Feldmann**, Apotheker, Stadtapotheke Imst

„Wir erwarten von allen Bewerberinnen und Bewerbern ein E-Mail, mit dem sie ihren Wunsch, in unserer Apotheke ihre Ausbildung zu starten, an uns herantragen. Aus der Art und Weise, wie dieses E-Mail formuliert wird, können wir bereits einiges herauslesen. Bewerberinnen und Bewerber, die ihre Unterlagen bei uns in der Apotheke abgeben, bitten wir ebenfalls, uns ein E-Mail zu schicken, allerdings ohne ihnen eine Visitenkarte zu geben. Die Bewerbung an die richtige Adresse zu schicken, stellt bereits eine Herausforderung dar, die es zu meistern gilt.“

**Mag. Caroline Slupetzky MSc.**, Apothekerin, Apotheke Bludenz Stadt

**LINKS**



**Lehrlingsauswahl:**

<https://www.qualitaet-lehre.at/ausbilden-im-betrieb/lehrlinge-finden/lehrlinge-auswaehlen/>



**Auswahlhilfe für die Lehrlingsauswahl – Der Online-Lehrlingstest:**

<https://auswahlhilfe.at/>



# Best Practice

## Personalauswahlhilfe



Dieses Best-Practice-Beispiel wurde uns zur Verfügung gestellt von:

Kennen Sie schon unseren Personalauswahlhilfe-Test? Wir haben dieses innovative Tool speziell für Ihre Bedürfnisse entwickelt. Der ausgeklügelte Test ermöglicht es Ihnen, potenzielle Lehrlinge im Lehrberuf Pharmazeutisch-kaufmännische Assistenz, aber auch bereits ausgebildete PKA sowie Pharmazetinnen und Pharmazeuten bestmöglich einzuschätzen.

Die richtige Wahl aus der Fülle an Bewerberinnen und Bewerbern zu treffen, ist oft schwierig. Ein gutes Zeugnis sagt nicht immer aus, ob eine Bewerberin bzw. ein Bewerber tatsächlich über den notwendigen „Hausverstand“ verfügt. Der persönliche Eindruck ist zwar auch sehr wichtig, aber nicht einzig und allein entscheidend. Ausschlaggebend ist vor allem, ob die Bewerberin bzw. der Bewerber für die anspruchsvolle Tätigkeit grundsätzlich geeignet ist.

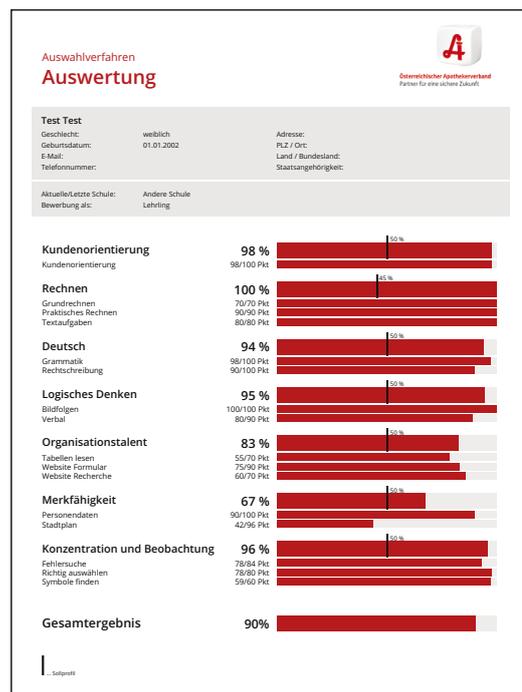
Die Personalauswahlhilfe unterstützt Sie bei der Auswahl der richtigen Bewerberin bzw. des richtigen Bewerbers. Schließlich ist eine falsche Wahl nicht so einfach rückgängig zu machen.

### DAS WIRD GETESTET:

- Kundenorientierung
- praktisches Rechnen und Grundrechnen
- Textverständnis, Grammatik und Rechtschreibung
- logisches Denken
- Organisationsvermögen
- Gedächtnis und Merkfähigkeit
- Konzentration und Beobachtung

### VORTEILE FÜR SIE:

- sofort verfügbares Ergebnis
- eigener Admin-Bereich zur Verwaltung Ihrer Bewerberinnen und Bewerber
- nur einmalige Registrierung erforderlich
- einfach einloggen und loslegen
- exklusiv für Verbandsmitglieder



© Österreichischer Apothekerverband

Die Auswahlhilfe ist selbsterklärend und sehr einfach zu bedienen. Die Auswertung gibt Ihnen einen detaillierten Einblick in das Testergebnis. Zusätzlich erhalten Sie auch einen genauen Überblick, welche Aufgaben die Bewerberinnen und Bewerber richtig, teilrichtig oder falsch gelöst haben.

**LINK** 

 **Auswahlhilfe:**  
<https://www.apothekerverband.at/services-fuer-mitglieder/personaltest>

**AUS DER PRAXIS**

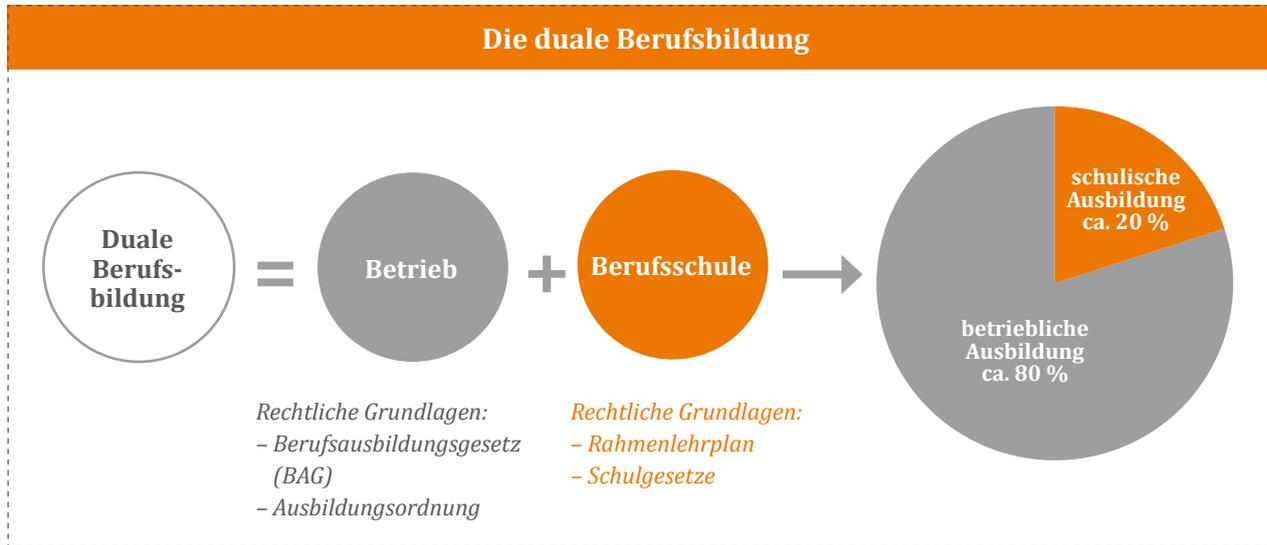
„Für unsere Mitglieder haben wir ein eigenes Tool zur Personalauswahl geschaffen, das den Auswahlprozess enorm erleichtert. Sind Sie bei einigen Bewerberinnen bzw. Bewerbern unsicher, kann Ihnen das Testergebnis helfen, die richtige Entscheidung zu treffen.“

**Mag. Silvia Visotschnig**, PKA-Agenden, Österreichischer Apothekerverband

# Ihr Betrieb nimmt einen Lehrling auf

## 1. Die duale Berufsbildung

Die Ausbildung Ihres Lehrlings erfolgt sowohl in Ihrem Lehrbetrieb als auch in der Berufsschule.



### Hinweis

Informationen zur Ausbildung in der Berufsschule finden Sie ab Seite 44.

## 2. Rechtliche Grundlagen für die betriebliche Ausbildung

<b>Berufsausbildungsgesetz (BAG)</b>	Die rechtlichen Grundlagen sind im <b>Berufsausbildungsgesetz (BAG)</b> festgelegt.
<b>Lehrberufsliste</b>	Sämtliche gesetzlich anerkannten gewerblichen Lehrberufe, so auch der Lehrberuf Pharmazeutisch-kaufmännische Assistenz (mit den unterschiedlichen Schwerpunkten), sind in der <b>Lehrberufsliste</b> festgelegt. In dieser Liste werden auch die Lehrzeitdauer und die Verwandtschaft zu anderen Lehrberufen, samt Anrechnung von Lehrzeiten, geregelt.
<b>Ausbildungsordnung</b>	Für jeden Lehrberuf, wie auch für den Lehrberuf Pharmazeutisch-kaufmännische Assistenz, erlässt das Wirtschaftsministerium eine <b>Ausbildungsordnung</b> . Sie ist für die <b>Ausbildung in den Lehrbetrieben verbindlich</b> . Die Ausbildungsordnung enthält die beruflichen Handlungskompetenzen (Berufsprofil), das Berufsbild und die Prüfungsordnung.
<b>Berufsbild</b>	In der Ausbildungsordnung ist das spezifische <b>Berufsbild</b> des Lehrberufs festgelegt. Das Berufsbild ist der „Lehrplan“ für den Lehrbetrieb. Es enthält – nach Lehrjahren gegliedert – die <b>beruflichen Kompetenzen</b> , die dem Lehrling <b>während der betrieblichen Ausbildung vermittelt werden müssen</b> .

## Hinweise

- Die Ausbildungsordnung ist ab Seite 162 abgedruckt.
- Es steht Ihnen frei, Lehrlinge **über das Berufsbild hinaus** auszubilden.  
Beispiele: Zusätzliche berufsbezogene Ausbildungen, berufsübergreifende Ausbildungen, Persönlichkeits- trainings und Vermittlung von Soft Skills, Förderung der Gesundheit und Fitness, Auslandspraktika sowie die Berufsmatura.



### AUS DER PRAXIS

„Am ersten Lehrtag wird unser neuer Lehrling vom dienstälteren Lehrling in Empfang genommen, der unserem Neuzugang alles erklärt und zeigt, was er wissen muss und ihn mit allen Aufgaben des ersten Lehrjahrs vertraut macht. Wir sind davon überzeugt, dass in diesem Prozess alle voneinander lernen. Nur wenn ein Lehrling etwas verstanden hat, kann er es auch erklären. So haben wir auch gleichzeitig eine Lernschleife für den dienstälteren Lehrling eingezogen.“

Mag. Caroline Slupetzky MSc., Apothekerin, Apotheke Bludenz Stadt

## LINKS



### Lehrberufsliste (inkl. Ausbildungsordnung und Prüfungsordnung):

[https://lehrberufsliste.bic.at/index.php?beruf=pharmazeutisch-kaufmaennische-assistenz\\_lehrberuf&id=319&cont=P](https://lehrberufsliste.bic.at/index.php?beruf=pharmazeutisch-kaufmaennische-assistenz_lehrberuf&id=319&cont=P)



### Ausbildung über das Berufsbild hinaus:

<https://www.qualitaet-lehre.at/ausbilden-im-betrieb/ausbildung-ueber-das-berufsbild-hinaus/?L=0>

# Toolbox



Auf [ausbilder.at](http://ausbilder.at) finden Sie Anregungen rund um das Thema „digital lernen und ausbilden“. Die Toolbox enthält Links zu Online-Lernplattformen, Lernapps, Tools für Distance Learning, Tipps zur Erstellung von Videos uvm.

Wir freuen uns auf Ihren Linktipp aus der Ausbilderpraxis. Kontaktieren Sie uns dazu auf [ausbilder@ibw.at](mailto:ausbilder@ibw.at)

[www.ausbilder.at](http://www.ausbilder.at)

### 3. Vorbereitung auf den ersten Lehrtag

Überlegen Sie sich vor dem ersten Lehrtag, wie Sie Ihrem Lehrling einen optimalen Start in die Ausbildung ermöglichen:

Der optimale Start in die Ausbildung	
Willkommenstreffen für den Lehrling und dessen Eltern	Vor dem ersten Lehrtag oder in der ersten Ausbildungswoche
+	
Ablaufplan/Checkliste für die Durchführung des ersten Lehrtags	Mögliche Überlegungen: <ul style="list-style-type: none"><li>- Wer ist am ersten Tag für den Lehrling verantwortlich?</li><li>- Was soll dem Lehrling gezeigt bzw. übergeben werden?</li><li>- Welche Aufgaben/Übungen zur Arbeitseinführung bekommt der Lehrling am ersten Tag?</li></ul>
+	
Lehrlingsunterlagen („Lehrlingsmappe“)	Überreichen Sie Ihrem Lehrling zu Beginn der Ausbildung eine Lehrlingsmappe, die alle relevanten Informationen rund um das Unternehmen und die Lehrlingsausbildung enthält. Die Mappe bietet sowohl Ihrem Lehrling als auch seinen Eltern einen guten Überblick und sollte als Begleiter durch die Lehre dienen.  Mögliche Inhalte der Lehrlingsmappe sind z. B.: <ul style="list-style-type: none"><li>- Ansprechpersonen</li><li>- Arbeitszeiten und Pausenregelungen</li><li>- Informationen über die Berufsschule</li><li>- Rechte und Pflichten des Lehrlings</li><li>- die Ausbildungsdokumentation</li></ul>

#### LINKS



##### Optimaler Start in die Ausbildung:

<https://www.qualitaet-lehre.at/ausbilden-im-betrieb/optimaler-start-in-die-ausbildung/>

##### Ausbildung gestalten:

<https://www.qualitaet-lehre.at/ausbilden-im-betrieb/ausbildung-gestalten/>

##### Ausbildungsdokumentation:

<https://www.qualitaet-lehre.at/downloads/ausbildungstools/ausbildungsleitfaeden/>



##### Ausbildungsmappe für Lehrbetriebe:

<https://www.wko.at/service/bildung-lehre/ausbildungsmappe-fuer-lehrbetriebe.html>



##### Rechte und Pflichten von Lehrlingen:

[https://www.arbeiterkammer.at/beratung/arbeitsrecht/Lehre/Rechte\\_und\\_Pflichten.html](https://www.arbeiterkammer.at/beratung/arbeitsrecht/Lehre/Rechte_und_Pflichten.html)



##### Downloadcenter des Apothekerverbands:

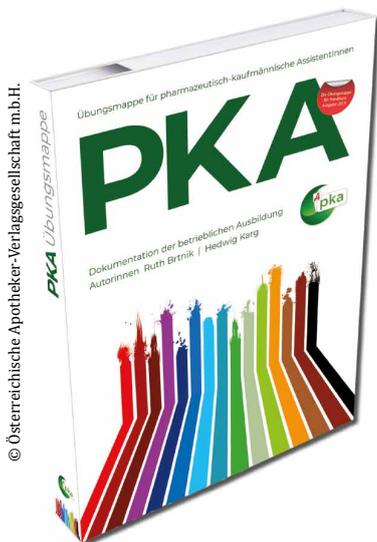
<https://www.apothekerverband.at/downloadcenter>

# Best Practice

## PKA-Übungsmappe für die betriebliche Ausbildung



Dieses Best-Practice-Beispiel wurde uns zur Verfügung gestellt von:



Die PKA-Übungsmappe begleitet Lehrlinge im Lehrberuf Pharmazeutisch-kaufmännische Assistenz durch die gesamte betriebliche Ausbildung in der Apotheke. Sie stellt eine Ergänzung zu dem in erster Linie für die schulische Ausbildung gedachten Handbuch für pharmazeutisch-kaufmännische Assistentinnen und Assistenten dar.

Die Übungsmappe beinhaltet Informationen zu den Ausbildungsinhalten, zahlreiche Arbeitsblätter, Anschauungsmaterial, aber auch Tipps und wichtige Hintergrundinformationen. In Form verschiedenster Aufgabenstellungen werden die Inhalte der betrieblichen Ausbildung verlässlich in der PKA-Übungsmappe abgedeckt, so kann kein Thema „vergessen“ werden.

Die Aufgaben sind auf drei Einzelhefte aufgeteilt, die in jeweils einem Lehrjahr durchgearbeitet werden sollen (bei verkürzter Lehre entsprechend rascher). Ist die Mappe vollständig durchgearbeitet, sind sämtliche Themen der Ausbildungsordnung absolviert.

### WIE KÖNNEN SIE BZW. IHR LEHRLING MIT DER PKA-ÜBUNGSMAPPE ARBEITEN?

- Lassen Sie Ihren Lehrling in „ruhigeren Zeiten“ im Betrieb mit der PKA-Übungsmappe arbeiten.
- Ihr Lehrling wird durch eine Fülle von Fragestellungen, die auf den praktischen Teil der Ausbildung im Betrieb abzielen, angeleitet. Die Mappe hat den Aufbau eines Arbeitsbuchs: Links gibt es erklärende Texte, Abbildungen und Verweise auf die entsprechenden Kapitel im Handbuch. Auf den rechten Seiten wird geschrieben.
- Besprechen Sie ausgefüllte Arbeitsblätter mit Ihrem Lehrling. Stellen Sie Arbeitsblätter bei Bedarf gemeinsam richtig bzw. ergänzen Sie gemeinsam Inhalte.
- Dokumentieren Sie Ausbildungsschritte auf der Checkliste am Beginn eines jeden Hefts. So bekommen Sie und Ihr Lehrling in weitere Folge einen Überblick über bereits bearbeitete und besprochene Themen.
- Ihr Lehrling kann in seiner Übungsmappe auch weitere Ausbildungsunterlagen ablegen.
- Schritt für Schritt entsteht eine persönliche Unterlage, die den Fortschritt der Ausbildung dokumentiert und später auch als Nachschlagewerk dienen kann.

LINK



Bestellung

<https://shop.apoverlag.at/pka/pka-handbuecher>

AUS DER PRAXIS

„Mit der PKA-Übungsmappe wollen wir Apotheken bei der betrieblichen Ausbildung von Pharmazeutisch-kaufmännischen Assistentinnen und Assistenten unterstützen. Mit einer Fülle an Aufgabenstellungen für Lehrlinge deckt die PKA-Übungsmappe verlässlich alle Inhalte des gesetzlich vorgegebenen Berufsbilds ab. Als Ausbilderinnen bzw. Ausbilder kann man so sicher gehen, dass kein wichtiges Thema ‚vergessen‘ wird. Besprechen Ausbilderin bzw. Ausbilder die bearbeiteten Aufgaben mit dem Lehrling, entsteht ein reger Austausch.“

Mag. Heinz Wlzek, Geschäftsführer, Österreichische Apotheker-Verlagsgesellschaft m.b.H.

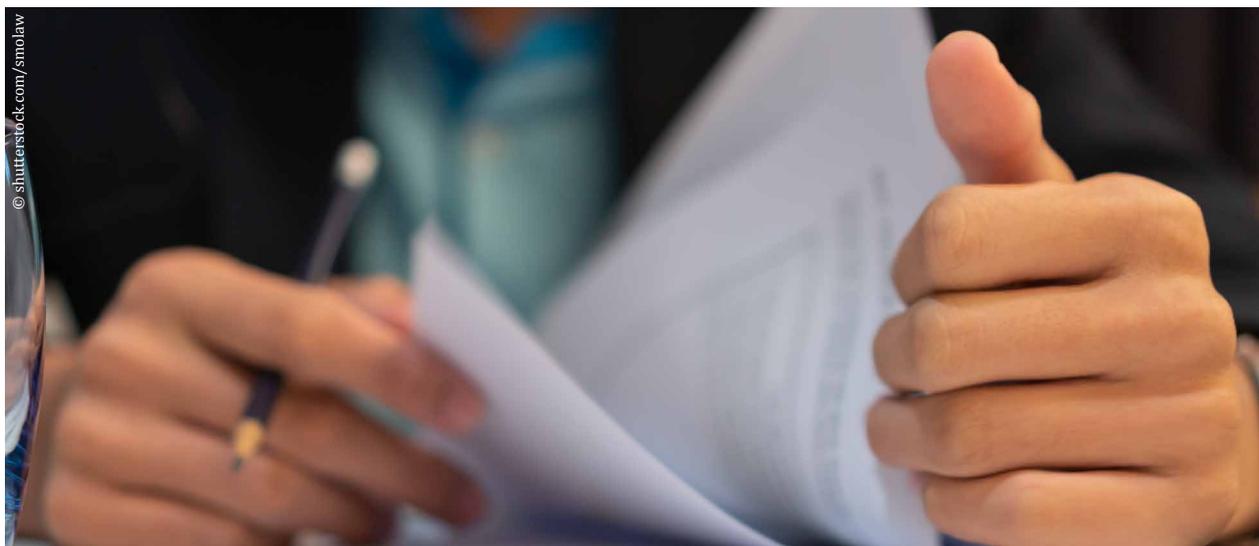
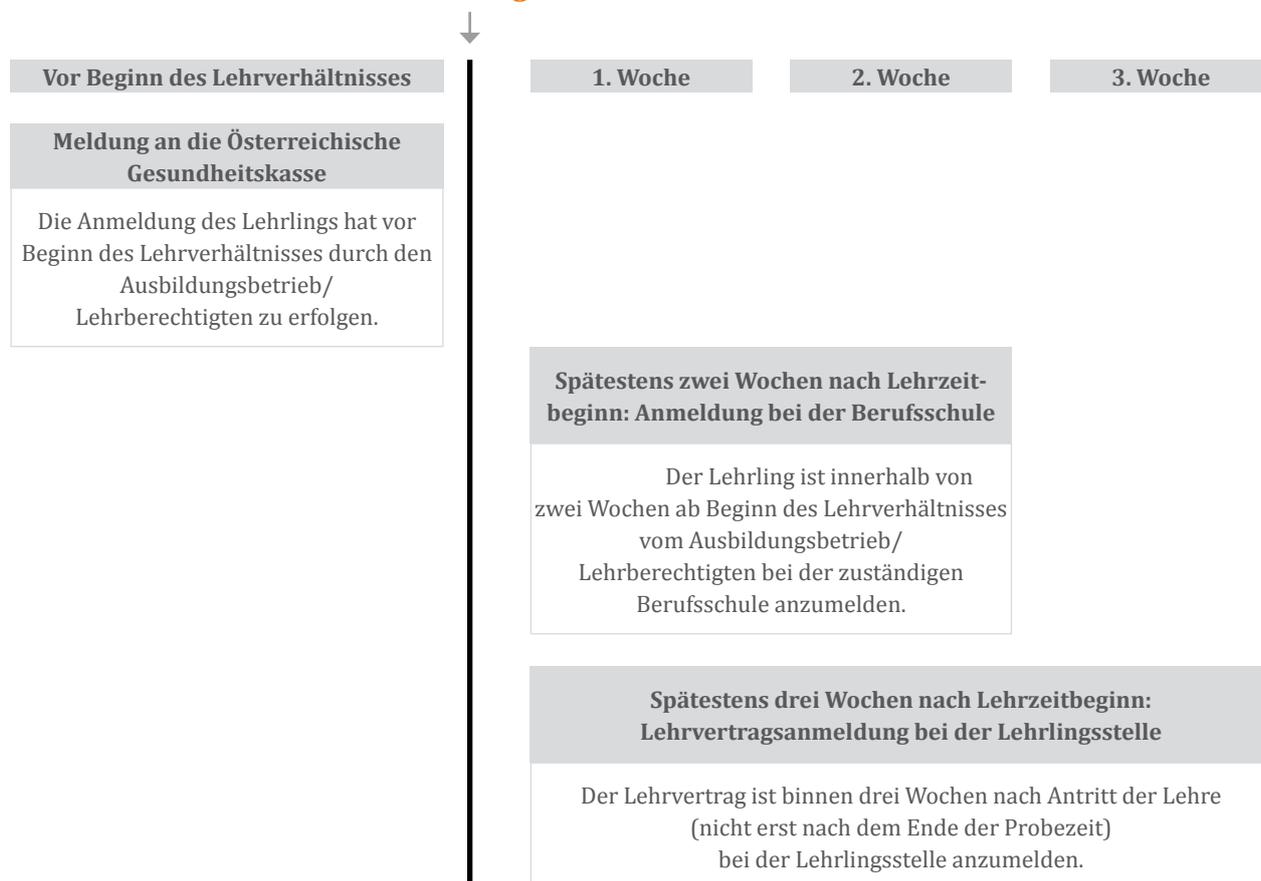
## 4. Lehrvertrag und Anmeldefristen

Wenn Sie sich entschlossen haben, einen Lehrling in Ihrem Betrieb aufzunehmen, beachten Sie folgende Schritte:

Schließen Sie den **schriftlichen Lehrvertrag** ab.

Beachten Sie folgende Fristen:

### Lehrzeitbeginn



## Hinweise

- Um einen Jugendlichen als Lehrling beschäftigen zu können, muss er die **allgemeine Schulpflicht** (neun Schuljahre) **erfüllt** haben.
- Bei minderjährigen Lehrlingen muss der **Lehrvertrag** von den **Eltern** bzw. von der gesetzlichen Vertretung des Lehrlings **unterschrieben** werden.
- Der Inhalt des Lehrvertrags ist gesetzlich geregelt. **Verwenden** Sie die **Lehrvertragsformulare der Lehrlingsstellen**, da diese den Vorgaben des Berufsausbildungsgesetzes entsprechen.
- **Formulare für die Lehrvertragsanmeldung** erhalten Sie bei der Lehrlingsstelle Ihres Bundeslandes bzw. auf deren Website. Die Lehrvertragsanmeldung kann in den meisten Bundesländern auch online durchgeführt werden.
- Für Jugendliche mit **besonderen Bedürfnissen** besteht die Möglichkeit, die Lehrzeit zu verlängern oder die Ausbildung auf bestimmte **Teile** des Berufsbilds **einzuschränken** (Teilqualifikation). Ansprechpartner sind das AMS, die Berufsausbildungsassistenz bzw. die Lehrlingsstelle der Wirtschaftskammer Ihres Bundeslands.

## LINKS



### Lehrvertrag:

<https://www.wko.at/service/bildung-lehre/lehrvertrag.html>

### Lehrvertragsanmeldung (Download Formulare):

<https://www.wko.at/service/bildung-lehre/lehrvertragsanmeldung-formulare.html>

### Online-Lehrvertragsanmeldung:

<https://www.wko.at/service/bildung-lehre/lehrvertragsanmeldung-online-bundeslaender.html>

### Kontaktdaten der Lehrlingsstelle der Wirtschaftskammer Ihres Bundeslands:

<https://www.wko.at/service/bildung-lehre/Lehrlingsstellen-der-Wirtschaftskammern.html>

### Ausbildungsmappe für Lehrbetriebe:

<https://www.wko.at/service/bildung-lehre/ausbildungsmappe-fuer-lehrbetriebe.html>

## AUS DER PRAXIS

*„Zu Beginn der Lehrzeit starten wir mit kleinen Aufgaben, die die Lehrlinge mit Hilfe von Lehrlingen aus einem höheren Lehrjahr erledigen. Je besser sich die neuen Lehrlinge auskennen, desto mehr Selbstständigkeit in der Erledigung der Aufgaben ermöglichen wir ihnen.“*

**Mag. Paul Hauser**, Apotheker und LAP-Prüfer, Stadtapotheke Friesach

## 5. Gesetzliche Bestimmungen für Lehrlinge

### a) Schutzbestimmungen



Spezielle Regelungen bei der Beschäftigung von Lehrlingen unter 18 Jahren gibt es beispielsweise in folgenden Bereichen:

- Arbeits- und Ruhezeiten
- Gestaltung der Arbeitsstätte und der Arbeitsbedingungen
- Gefahrenbelehrung
- Beschäftigungsverbote und -beschränkungen
- Beförderung von Geld- und Sachwerten
- Verzeichnis der beschäftigten Jugendlichen

#### Hinweise

- Für Lehrlinge, die bereits 18 Jahre alt sind, gilt das Arbeitszeitgesetz. Sind die Lehrlinge noch **unter 18 Jahren**, gilt zudem das Kinder- und Jugendlichenbeschäftigungsgesetz mit besonderen Bestimmungen zur Arbeitszeit.
- Beachten Sie die Bestimmungen für Jugendliche und Lehrlinge im **Kollektivvertrag**.
- Ausführlichere Informationen, u. a. zu den Arbeits- und Ruhezeiten, finden Sie in der **Ausbildungsmappe für Lehrbetriebe der Wirtschaftskammern**.

LINKS



**Gesetzessammlung zum technischen Arbeitnehmerschutz und zum Arbeitszeit- und Verwendungsschutz:**

<https://www.wko.at/service/arbeitsrecht-sozialrecht/aushangpflichtige-gesetze.html>

**Ausbildungsmappe für Lehrbetriebe:**

<https://www.wko.at/service/bildung-lehre/ausbildungsmappe-fuer-lehrbetriebe.html>

## b) Das Lehrlingseinkommen

Die Höhe des Lehrlingseinkommens ist im Kollektivvertrag für Pharmazeutisch-kaufmännische Assistenten und Apothekenhilfspersonal geregelt. Ihre Lehrlinge haben auch Anspruch auf Urlaubs- und Weihnachtsgeld.

LINK



**Kollektivvertrag für Pharmazeutisch-kaufmännische Assistenten und Apothekenhilfspersonal:**  
<https://www.kollektivvertrag.at/kv/apothekenhilfspersonal-arb-ang>

## c) Probezeit

Die ersten drei Monate der Lehrzeit gelten als Probezeit.



Wird der Lehrling während der ersten drei Monate in eine lehrgangsmäßige Berufsschule einberufen, so gelten die ersten sechs Wochen der tatsächlichen betrieblichen Ausbildung als Probezeit. Mehr Informationen über die Ausbildung im Betrieb finden Sie in diesem Kapitel, über die Ausbildung in der Berufsschule ab Seite 44.

### Hinweise

- In der **Probezeit** können sowohl Sie als auch Ihr Lehrling den Lehrvertrag jederzeit ohne Angabe von Gründen lösen.
- Die **Auflösung** des Lehrverhältnisses muss in **schriftlicher Form** erfolgen. Wenn ein minderjähriger Lehrling den Lehrvertrag auflösen möchte, dann ist die Zustimmung der Eltern bzw. der gesetzlichen Vertreterin oder des gesetzlichen Vertreters notwendig.
- Die **Lehrlingsstelle** ist binnen **vier Wochen** über die Auflösung des Lehrverhältnisses zu informieren. Die **Berufsschule** ist **umgehend** zu verständigen.
- **Nach Ablauf der Probezeit** ist eine einseitige Auflösung des Lehrverhältnisses nur mehr aus schwerwiegenden, im Gesetz angeführten Gründen oder zu bestimmten Zeitpunkten möglich. Nutzen Sie daher die Probezeit aktiv für die Feststellung der Berufseignung des Lehrlings.
- Verwenden Sie bei einer vorzeitigen Auflösung von Lehrverhältnissen die Formulare der WK.

LINKS



**Probezeit in der Lehre:**

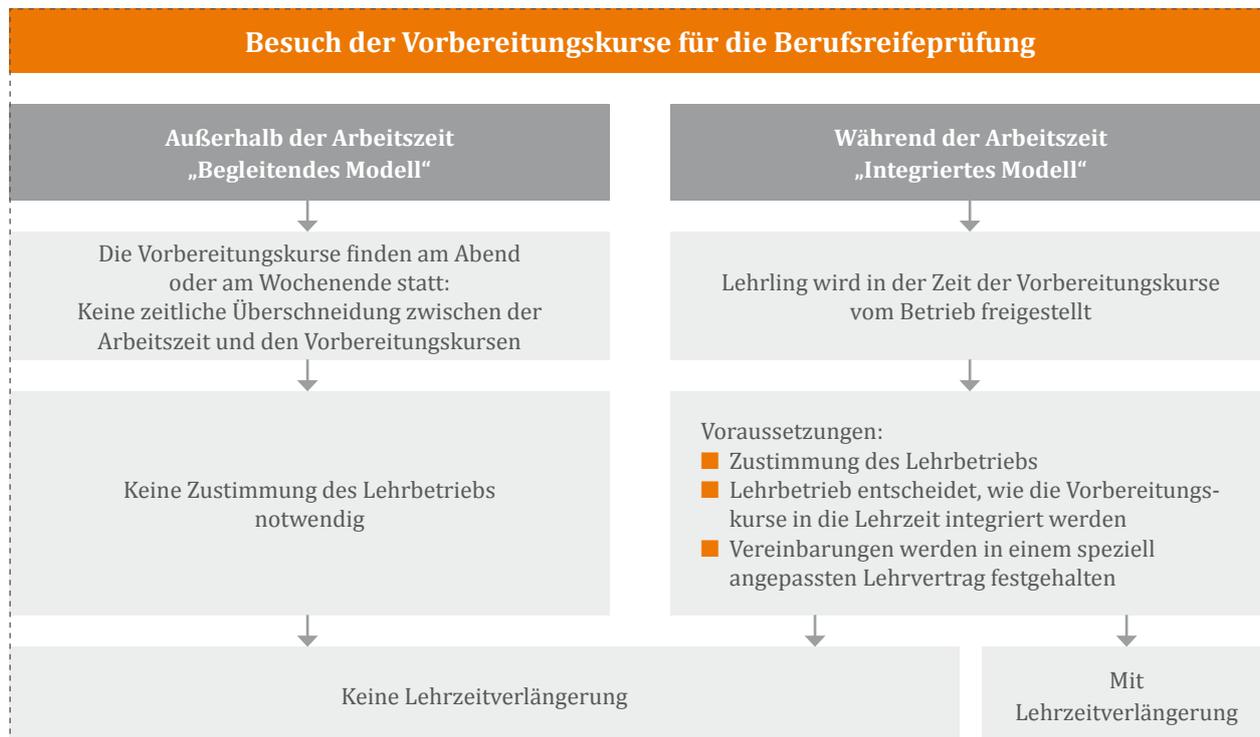
[https://www.wko.at/service/bildung-lehre/probezeit\\_in\\_der\\_lehre.html](https://www.wko.at/service/bildung-lehre/probezeit_in_der_lehre.html)

**Informationen zur vorzeitigen Auflösung des Lehrverhältnisses:**

[https://www.wko.at/service/bildung-lehre/vorzeitige\\_aufloesung\\_eines\\_lehrverhaeltnisses.html](https://www.wko.at/service/bildung-lehre/vorzeitige_aufloesung_eines_lehrverhaeltnisses.html)

## 6. Lehre mit Matura: Berufsreifeprüfung

Lehrlinge haben die Möglichkeit, die Berufsreifeprüfung kostenfrei und parallel zur Lehre zu machen. Auch für die Lehrbetriebe fallen keine Kosten an. Es gibt grundsätzlich zwei unterschiedliche Modelle bei Lehre mit Matura.



### Hinweise

- Die **Vorbereitungen auf die Berufsreifeprüfung** laufen in den Bundesländern unterschiedlich ab. Jedes Bundesland hat daher eine eigene Koordinationsstelle, die für die Beratung, Anmeldung und Organisation der Vorbereitungskurse zuständig ist.
- Um die **Vorbereitungskurse** und die Prüfungen kostenlos absolvieren zu können, muss zumindest eine Teilprüfung vor Lehrzeitende absolviert werden. Der Einstieg in die Vorbereitungskurse ist in allen Lehrberufen ab dem ersten Lehrjahr möglich.
- Informationen zur **Berufsmatura** erhalten Sie beim Bundesministerium für Bildung, Wissenschaft und Forschung und bei der Lehrlingsstelle der Wirtschaftskammer Ihres Bundeslands.

### LINKS

 Bundesministerium  
Bildung, Wissenschaft  
und Forschung

**Informationen des Bundesministeriums für Bildung, Wissenschaft und Forschung (BMBWF):**  
<https://bildung.bmbwf.gv.at/schulen/bw/bm/faq.html>

 **WKO**  
WIRTSCHAFTSKAMMER ÖSTERREICH

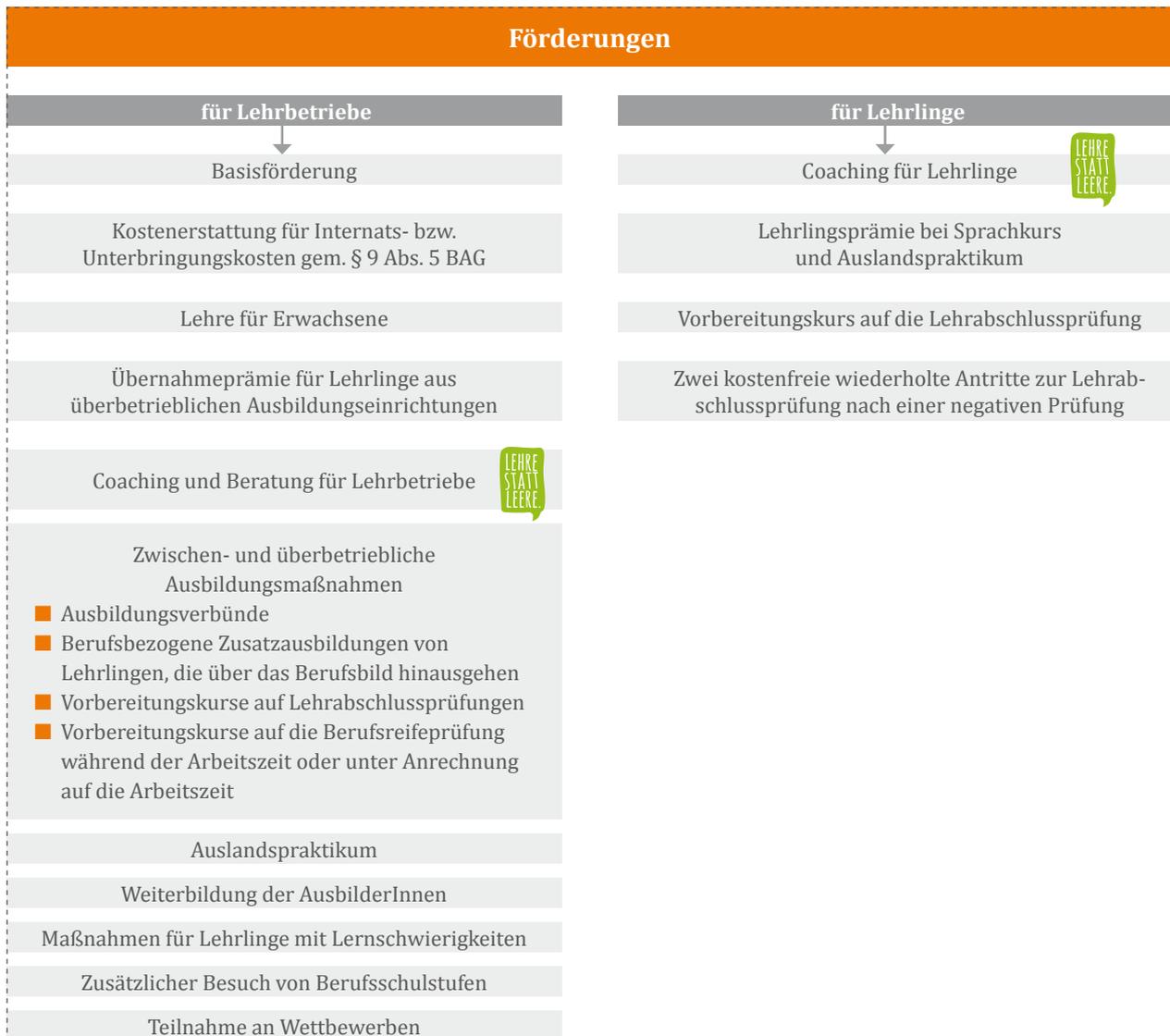
**Koordinationsstellen – Kontaktdaten:**  
[https://www.wko.at/service/bildung-lehre/lehreundmatura\\_bundeslaender.html](https://www.wko.at/service/bildung-lehre/lehreundmatura_bundeslaender.html)

**Der Lehrvertrag bei Lehre mit Matura:**  
[https://www.wko.at/service/bildung-lehre/lehrvertrag\\_lehreundmatura.html](https://www.wko.at/service/bildung-lehre/lehrvertrag_lehreundmatura.html)

**Unterstützung und Förderungen für den Lehrbetrieb im Modell Lehre und Matura:**  
[https://www.wko.at/service/bildung-lehre/unterstuetzung\\_und\\_foerderungen\\_fuer\\_den\\_lehrbetrieb\\_im\\_mo.html](https://www.wko.at/service/bildung-lehre/unterstuetzung_und_foerderungen_fuer_den_lehrbetrieb_im_mo.html)

## 7. Förderungen für Lehrbetriebe und Lehrlinge

Es werden eine Vielzahl an Unterstützungsinstrumenten angeboten, wie beispielsweise:



### LINKS



#### Förderungen Lehre – Informationen und Praxistipps:

<http://www.lehreffoerdern.at>

#### Formulare zur Lehrstellenförderung:

<https://www.wko.at/service/bildung-lehre/Formulare-Lehrstellfoerderung-WKO.html>



#### AMS – Service für Unternehmen:

<https://www.ams.at/unternehmen/service-zur-personalsuche/foerderungen/foerderung-der-lehrausbildung>



#### Weitere Bildungsförderungen:

<https://bildungsfoerderung.bic.at/>



#### Überbetriebliche Ausbildung

<https://www.qualitaet-lehre.at/duale-berufsbildung/vielfalt-lehre/ueberbetriebliche-lehrausbildung/>

# Best Practice

## Demografieberatung

Dieses Best-Practice-Beispiel wurde uns zur Verfügung gestellt von:

**Augustinus Apotheke**



Die **Demografieberatung** ist ein vom Europäischen Sozialfonds und dem Österreichischen Bundesministerium für Arbeit finanziertes Angebot für Unternehmen bzw. deren Mitarbeiterinnen und Mitarbeitern. Ziel ist es, **Problemfelder im Unternehmen aufzuzeigen** und im Rahmen von Workshops mit erfahrenen Beraterinnen bzw. Beratern **Lösungen zu erarbeiten**, die das Unternehmen nachhaltig zukunftsfit machen sollen.

Die Problemfelder der Augustinus Apotheke waren interne Teamkommunikation und Mitarbeiterbindung. Im Rahmen der Demografieberatung konnte die Apotheke ein Unternehmensleitbild, einen Kommunikationskodex und ein Einstiegsmentoringssystem entwickeln. Dadurch gelingt es der Augustinus Apotheke nun, die Unternehmensziele leicht, schnell und auch nachhaltig zu kommunizieren. Das führt zu einer besseren Identifikation der Mitarbeiterinnen und Mitarbeiter mit dem Unternehmen. Das Einstiegsmentoring baut Hürden bei unseren neuen Mitarbeiterinnen und Mitarbeitern ab und hilft ihnen Fettnäpfchen zu vermeiden. Der Kommunikationskodex führt zu einem reibungslosen internen Ablauf.

LINK



### Demografieberatung

Der Film zeigt, was die Demografieberatung in der Augustinus Apotheke geleistet hat.

<https://youtu.be/cXOWQhOi2zs>

AUS DER PRAXIS

*„Ich halte es für die Arbeitszufriedenheit und zur Lernmotivation der Lehrlinge wichtig, von Beginn an auch über andere wesentliche Bereiche des Arbeitslebens zu sprechen, die über das ‚klassische Handwerk‘ hinausgehen. Gerade junge Lehrlinge zeigen sich oft bezüglich der Soft Skills im Unternehmen unsicher: ‚Wie spreche ich wen an, um klare Antworten zu bekommen? Wo kann ich mir etwas zu essen besorgen? Wie verbringe ich meine Mittagspause?‘ oder ‚Welche unausgesprochenen Regeln gibt es?‘ Regelmäßig vereinbarte Termine zwischen Mentorin bzw. Mentor und Mentee sind eine fixe Richtschnur, an der sich der Lehrling orientieren kann. Optimalerweise sind Mentorinnen bzw. Mentoren und Hauptausbildende nicht dieselbe Person.“*

**Mag. Aaron Sallegger**, Apotheker, Augustinus Apotheke

# Best Practice

## Checkliste: Erster Lehrtag

VOR LEHRBEGINN (VORBEREITUNG)		
	Notizen	✓
Sind alle Vorgesetzten sowie MitarbeiterInnen über den Eintritt des Lehrlings informiert?		<input type="radio"/>
Ist festgelegt, wer der/die verantwortliche AusbilderIn des Lehrlings sein wird?		<input type="radio"/>
Sind für den Lehrling Arbeitsplatz, Garderobe, Unterlagen etc. vorbereitet? <i>z. B. Lehrlingsmappe, Berufsbekleidung, Namensschild, Computer-Passwort</i>		<input type="radio"/>
Sind Programm und Ablauf für den ersten Lehrtag geplant?		<input type="radio"/>
Ist festgelegt, welche Personen für den Lehrling am ersten Lehrtag zuständig sind? <i>z. B. Wer nimmt den Lehrling in Empfang? Wer zeigt ihm seinen Arbeitsplatz?</i>		<input type="radio"/>
Ist der/die AnsprechpartnerIn bzw. der/die AusbilderIn am ersten Lehrtag im Dienst?		<input type="radio"/>

AM ERSTEN LEHRTAG		
	Notizen	✓
<b>Begrüßung des Lehrlings</b> Nehmen Sie sich Zeit, um den Lehrling in Empfang zu nehmen. Bedenken Sie, dass er wahrscheinlich nervös sein wird. Versuchen Sie, die Situation durch ein persönliches Gespräch aufzulockern.		<input type="radio"/>
<b>Betriebsführung/Räumlichkeiten zeigen</b> Machen Sie einen Rundgang, damit Ihr Lehrling einen ersten Eindruck vom Lehrbetrieb bekommt. Zeigen Sie ihm auch die Toiletten. Eventuell ist Ihr Lehrling in den ersten Tagen noch schüchtern und die Frage danach ist ihm peinlich.		<input type="radio"/>
<b>Vorstellen im Team</b> Stellen Sie dem Lehrling alle für ihn wichtigen MitarbeiterInnen vor. Stellen Sie sicher, dass der Lehrling weiß, wer seine AnsprechpartnerInnen sind.		<input type="radio"/>
<b>Einführung in die Lehrlingsausbildung</b> Besprechen Sie den Ablauf der Lehrlingsausbildung und die wichtigsten Punkte der betriebsinternen Regelungen (Hausordnung, Pausen, Mittagessen etc.).		<input type="radio"/>
<b>Einführung in den Arbeitsplatz und erste berufliche Tätigkeiten</b> Übergeben Sie dem Lehrling alles, was er für die Ausbildung im Betrieb braucht (Arbeitskleidung, Passwörter etc.). Zeigen Sie dem Lehrling seinen Arbeitsplatz und führen Sie eine Sicherheitsunterweisung durch. Binden Sie den Lehrling in erste interessante, aber auch bewältigbare berufliche Aufgaben ein.		<input type="radio"/>
<b>Abschluss: Nachbesprechung und Ausblick</b> Lassen Sie den Tag noch einmal Revue passieren. Beantworten Sie Fragen. Geben Sie einen Einblick, was den Lehrling in den kommenden Tagen erwartet. Stellen Sie sicher, dass der Lehrling Ihr Unternehmen mit einem positiven Gefühl verlässt.		<input type="radio"/>

# Best Practice

## Rätselrallye: Erkunde deinen Lehrbetrieb

### AUFGABE

Mach dich mit diesem Blatt auf den Weg und erkunde deinen Lehrbetrieb!

- Was macht dein Lehrbetrieb? (Welche Produkte und/oder welche Dienstleistungen werden angeboten?)
  
  
  
  
  
  
  
  
  
  
- Zu welcher Branche gehört dein Lehrbetrieb?
  
  
  
  
  
  
  
  
  
  
- Welche Abteilungen gibt es in deinem Lehrbetrieb?
  
  
  
  
  
  
  
  
  
  
- Wie heißt die Geschäftsführerin bzw. der Geschäftsführer deines Lehrbetriebs?
  
  
  
  
  
  
  
  
  
  
- Wie viele Mitarbeiterinnen und Mitarbeiter hat dein Lehrbetrieb?
  
  
  
  
  
  
  
  
  
  
- Werden in deinem Lehrbetrieb noch andere Lehrlinge ausgebildet? Wenn ja, wie viele?



■ Welche Lehrberufe werden in deinem Lehrbetrieb ausgebildet?

■ Wie heißt deine Ausbilderin oder dein Ausbilder?

■ Was tust du, wenn du morgens aufwachst und merkst, dass du krank bist?

■ Beschreibe die wichtigsten Tätigkeiten deines Lehrberufs:

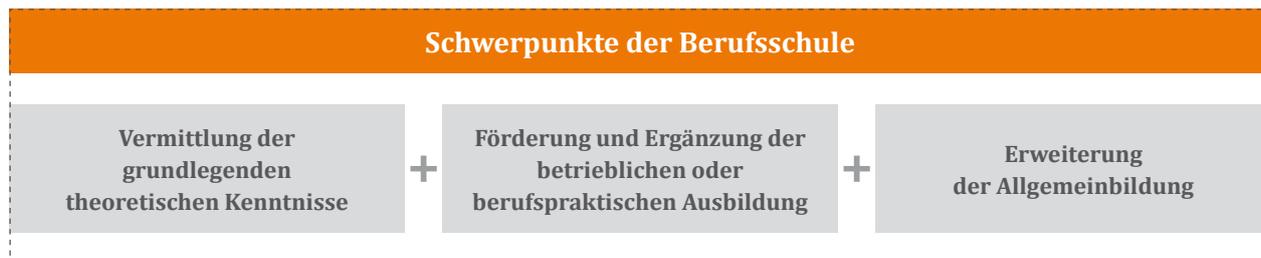
**Mögliche Themen für weitere Fragen:**

- Wann wurde das Unternehmen gegründet?
- Welche weiteren Standorte bzw. Filialen hat dein Lehrbetrieb?
- Wer sind die Verantwortlichen? (ApothekenleiterIn, ApothekerIn etc.)
- Fragen zu einzelnen Waren, wie beispielsweise: Welche Marken bieten wir bei Nahrungsergänzungsmitteln an? Welche verschiedenen Teemischungen können die Kunden erwerben?
- Fragen zum Unternehmensnamen: Wofür steht der Unternehmensname? Warum heißt das Unternehmen ...?
- Wie lautet unsere allgemeine E-Mail-Adresse?
- Wie lautet unser aktueller Werbeslogan?

# Ausbildung in der Berufsschule

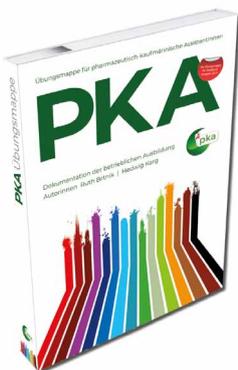
## 1. Schwerpunkte der Berufsschule

Die Schwerpunkte der Berufsschule setzen sich überblicksartig wie folgt zusammen (Details finden Sie im Rahmenlehrplan der Berufsschule):



### Hinweise

- Ihr Lehrling ist spätestens **zwei Wochen** nach **Lehrzeitbeginn** in der Berufsschule anzumelden. Dabei wird geklärt, ab welchem Zeitpunkt und in welcher Form Ihr Lehrling die Berufsschule besucht.
- Für die Zeit des Berufsschulbesuchs ist das **Lehrlingseinkommen weiterzuzahlen**.
- Sollten durch den Berufsschulbesuch **Kosten für die Unterbringung der Lehrlinge in einem Lehrlingshaus oder Internat** entstehen, hat diese der **Lehrbetrieb** zu begleichen. Der **Ersatz** dieser Kosten kann **bei der Lehrlingsstelle beantragt** werden.



### PKA Handbuch

Das PKA-Handbuch und die Übungsmappe PKA sind ein wesentlicher Bestandteil der Lehre und die Grundlage für die Lehrabschlussprüfung. Dabei spielt das PKA-Handbuch als Arbeits- und Unterrichtsmittel in der Berufsschule eine wesentliche Rolle. Das Buch ist an den aktuellen Lehrplan angepasst und nach Unterrichtsgegenständen gegliedert. Die Inhalte sind aufeinander abgestimmt, was den fächerübergreifenden und kompetenzorientierten Unterricht wesentlich erleichtert.

LINK



Bestellung des PKA-Handbuchs

<https://shop.apoverlag.at/pka/pka-handbuecher/pka-handbuch-uebungsmappe-set>

## 2. Kontakt zur Berufsschule

Die Zusammenarbeit zwischen Lehrbetrieb und Berufsschule sichert die Qualität der Lehrlingsausbildung.

### Kontaktmöglichkeiten zwischen Ihnen und der Berufsschule:

- Kontaktieren Sie die Berufsschule (DirektorIn, Klassenvorstand bzw. BerufsschullehrerIn) und erkundigen Sie sich über die Leistungen Ihres Lehrlings.
  - Sprechen Sie sich z. B. über Fördermaßnahmen bei lernschwachen Lehrlingen bzw. höhere Anforderungen bei leistungsstarken Lehrlingen ab.
- Vereinbaren Sie, dass die Berufsschule bei schulischen Problemen mit Ihnen Kontakt aufnimmt.
  - z. B. bei starkem Leistungsabfall sowie der Gefahr eines „Nicht genügend“
- Führen Sie gemeinsam Projekte durch.
  - z. B. Auslandspraktika, gemeinsame Organisation oder Unterstützung von Lehrlingswettbewerben, Exkursionen

#### LINKS



#### Förderungen Lehre – Informationen und Praxistipps:

<http://www.lehrepoerdern.at>

#### Informationen zur Berufsschule:

<https://www.wko.at/service/bildung-lehre/berufsschule.html>

#### Informationen zum Ersatz der Unterbringungskosten:

<https://www.wko.at/service/bildung-lehre/kostenersatz-internats-unterbringungskosten-lehrlinge.html>



#### Lehrplan der Berufsschule:

<https://www.abc.berufsbildendeschulen.at/downloads/?kategorie=7>



#### Ausbildungspartner Berufsschule:

<https://www.qualitaet-lehre.at/ausbilden-im-betrieb/kooperationen/ausbildungspartner-berufsschule/>



### 3. Arbeitszeitregelungen in Verbindung mit der Berufsschule

Ihrem Lehrling ist zur Erfüllung der Berufsschulpflicht die erforderliche Zeit freizugeben. Die Unterrichtszeit in der Berufsschule ist auf die Dauer der wöchentlichen Arbeitszeit anzurechnen.

Regelungen beim Besuch einer ganzjährigen Berufsschule:	
Unterrichtsdauer an einem Berufsschultag	Regelung (Grundlage: KJBG)
Mindestens acht Stunden (das sind in der Regel neun Unterrichtsstunden)	Eine Beschäftigung des Lehrlings im Betrieb ist danach nicht mehr zulässig.
Weniger als acht Stunden	Der Lehrling hat nach der Schule zu arbeiten, wenn es ihm auf Grund des Verhältnisses der Wegzeit zur Arbeitszeit zumutbar ist und die gesetzlich zulässige (tägliche und wöchentliche) Arbeitszeit dadurch nicht überschritten wird.
Entfallen eine oder mehrere Unterrichtsstunden	Der Lehrling muss nur dann im Betrieb arbeiten, wenn es ihm zumutbar ist, den Betrieb aufzusuchen. Ist die Anreizezeit gleich lang oder länger als die noch zu verbringende Arbeitszeit im Betrieb, dann kann die Rückkehr in den Betrieb nicht verlangt werden.

Regelungen beim Besuch einer lehrgangsmäßigen Berufsschule:	
Unterrichtszeit	Regelung (Grundlage: KJBG)
Generell gilt	Während des Besuchs der Lehrgangsbetriebsschule dürfen Lehrlinge nicht im Betrieb beschäftigt werden.
Unterricht entfällt an bis zu zwei aufeinander folgenden Werktagen	Die Arbeitsverpflichtung hängt davon ab, ob es dem Lehrling in Bezug auf die Wegzeit zumutbar ist, den Betrieb aufzusuchen. Das ist z. B. nicht der Fall, wenn nur ein Unterrichtstag entfällt und der Lehrling eine Berufsschule außerhalb seines Bundeslands besucht. Bei drei oder mehreren aufeinander folgenden unterrichtsfreien Tagen besteht Arbeitspflicht.
Mehr als 40 Stunden Unterricht pro Woche	Der Lehrling hat dem Betrieb gegenüber keinen Anspruch auf Freizeitausgleich.

# Checkliste: Qualität in der Lehrlingsausbildung

Qualitätsfaktoren	haben/ machen wir	sollten wir andenken
<b>AUSBILDER/IN</b>		
Qualifizierung der AusbilderInnen	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
Fachliche Weiterbildung der AusbilderInnen	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
Didaktische Weiterbildung der AusbilderInnen	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
Erfahrungsaustausch (Treffen der AusbilderInnen im Betrieb; Vernetzung der AusbilderInnen mit AusbilderInnen anderer Betriebe; Auslandspraktikum für AusbilderInnen)	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
Überbetriebliches Engagement der AusbilderInnen (Prüfertätigkeit bei der Lehrabschlussprüfung; Arbeitskreise; Lehrlingswart etc.)	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
<b>DIE LEHRLINGSSUCHE - DAS INTERESSE AM LEHRBETRIEB WECKEN</b>		
Kooperationen mit Schulen (Betriebsbesichtigungen, Vorträge in Schulen, Teilnahme an Elternabenden, Schulprojekte etc.)	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
Berufspraktische Tage (Schnupperlehre)	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
Tag der offenen Tür im Betrieb für Jugendliche, Eltern und LehrerInnen	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
Teilnahme an Berufsinformationsmessen, Branchentagen oder Aktionstagen	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
Zusammenarbeit mit den Berufsinformationszentren und dem AMS	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
Ausschreibung von Lehrstellen (Lehrstellenbörse, Online-Plattformen, Anzeigen etc.)	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
Mundpropaganda (berufliche und private Kontakte nutzen)	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
Info- und Werbematerialien (Imagefolder, Plakate, Imagevideo etc.)	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>

Qualitätsfaktoren	haben/ machen wir	sollten wir andenken
Infobereich auf der Unternehmenswebsite mit Infos zur Ausbildung/Bewerbung etc. oder eigene Lehrlingswebsite	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
Social-Media-Aktivitäten (Facebook, YouTube, Twitter etc.)	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
Berichte in regionalen und überregionalen Medien (Print, Radio, Fernsehen)	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
<b>LEHRLINGSAUSWAHL</b>		
Auswahlverfahren für den Bewerbungsprozess auswählen (schriftliche Bewerbung, Bewerbungsgespräch, Schnuppertage, Eignungstest etc.)	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
Reihenfolge der einzelnen Auswahlverfahren festlegen	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
Kriterien für die Lehrlingsauswahl festsetzen (Zeugnisnoten, Testergebnisse, Selbstständigkeit, Motivation etc.)	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
Rückmeldung an alle BewerberInnen über die Zu- bzw. Absage	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
<b>DER OPTIMALE START IN DIE AUSBILDUNG</b>		
Willkommenstreffen vor/zu Beginn der Lehrzeit für Lehrlinge und deren Eltern	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
Lehrlingsunterlagen für alle aufgenommenen Lehrlinge mit Infos zur Ausbildung	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
Ablaufplan/Checkliste für die Durchführung des ersten Lehrtages	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
<b>AUSBILDUNG IN BETRIEB UND SCHULE</b>		
Kontakte zum/zur BerufsschuldirektorIn, Klassenvorstand und den BerufsschullehrerInnen pflegen	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
Berufsschule kontaktieren und sich über die Leistungen des Lehrlings erkundigen	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
Vereinbaren, dass die Berufsschule bei schulischen Problemen mit dem Betrieb Kontakt aufnimmt	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
BerufsschullehrerInnen in den Betrieb einladen	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
Bei Schwierigkeiten in der Berufsschule und/oder im Betrieb: Kontakt mit den Eltern aufnehmen	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>

Qualitätsfaktoren	haben/ machen wir	sollten wir andenken
<b>AUSBILDUNG GESTALTEN</b>		
Berufsbild als Grundlage für die Ausbildungsplanung und -gestaltung heranziehen	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
Ausbildungsplan erstellen	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
Ausbilden (Tätigkeiten erklären, vorzeigen, nachmachen und üben lassen; Lehrlinge selbstständig arbeiten lassen)	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
Lehrlinge in betriebliche Aufträge einbinden	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
Jobrotation (regelmäßiger Wechsel der Aufgabenbereiche und/oder Abteilungen)	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
Andere Ausbildungsmethoden (Lehrlingsprojekte, E-Learning etc.)	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
Zusätzliches Ausbildungsangebot im Rahmen des Berufsbilds (zusätzliche praktische Übungsmöglichkeiten; Lehrlingsunterricht, Nachhilfe etc.)	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
Ausbildungsdokumentation (AusbilderInnen und/oder Lehrlinge dokumentieren in einem Ausbildungsheft oder einer Ausbildungsmappe, was gelernt wurde)	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
Ausbildungsfortschritte feststellen (beobachten während der Arbeit; Ergebnisse von Arbeitsaufträgen oder praktische Arbeitsproben bewerten; Feedback von AusbilderIn, KollegInnen etc. einholen; praxisnahe Tests durchführen etc.)	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
Feedback geben (Rückmeldungen während der Arbeit; regelmäßig Feedbackgespräche führen)	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
Einbindung der Lehrlinge in die Qualitätssicherung des Betriebs (Lehrlinge können Ideen- und Verbesserungsvorschläge einbringen; kontinuierlicher Verbesserungsprozess [KVP] etc.)	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
Unterstützung bei der Vorbereitung auf die LAP (besprechen, was bei der LAP geprüft wird; zusätzliche Übungsmöglichkeiten im Betrieb; interne oder externe Vorbereitungstrainings; Prüfungssituationen durchspielen; LAP-Unterlagen etc.)	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
<b>RICHTIGER UMGANG MIT DEM LEHRLING</b>		
AusbilderIn = Vorbild für den Lehrling (Vorbildfunktion ernst nehmen; sich Zeit nehmen für den Lehrling; als AnsprechpartnerIn zur Verfügung stehen)	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
Auf den Lehrling und seine Stärken und Schwächen eingehen (Lerntempo des Jugendlichen berücksichtigen; Lehrlinge fordern und fördern)	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
Lehrlinge loben und gute Leistungen sowie Lernfortschritte anerkennen	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>

Qualitätsfaktoren	haben/ machen wir	sollten wir andenken
Regelmäßig Rückmeldungen zur Arbeit und den Lernleistungen geben	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
Fehler als Lernchancen zulassen	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
Feedback der Lehrlinge einholen und ernst nehmen	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
<b>KOOPERATION MACHT STARK</b>		
Exkursionen in andere Betriebe	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
Durchführung gemeinsamer Projekte	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
<b>(AUS)BILDUNG ÜBER DAS BERUFSBILD HINAUS</b>		
Zusätzliche berufsbezogene Ausbildungen	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
Berufsübergreifende Ausbildungen (EDV, Fremdsprachen, betriebswirtschaftliches Know-how, Erste-Hilfe etc.)	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
Persönlichkeitstrainings und Vermittlung von Soft Skills (Teamtrainings, Kommunikationsseminare, Selbstsicherheitstrainings etc.)	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
Berufsmatura (Lehre mit Matura)	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
Auslandspraktikum	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
Förderung der Gesundheit und Fitness (Fitness- und Sportangebote, Sporttage, allgemeine Gesundheitsvorsorge, Gesundheitsprojekte, Suchtprävention etc.)	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
<b>ERFOLGSMESSUNG</b>		
Erfolgsquoten bei der Lehrabschlussprüfung	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
Teilnahme an nationalen und internationalen Lehrlingswettbewerben	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
Belohnungen für gute Leistungen (gute Berufsschulnoten; bestandene LAP; betriebliche Leistungen; Wettbewerbserfolge etc.)	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
<b>QUALITÄTSSIEGEL FÜR DIE LEHRE</b>		
Staatlich ausgezeichneter Ausbildungsbetrieb	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
Staatspreis „Beste Lehrbetriebe – Fit for Future“	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
Regionale und branchenspezifische Auszeichnungen	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>



# Tool 2

## Erfolgreich Ausbilden

# Inhalt

## Aufbau

Dieser Abschnitt gliedert sich in die **acht Kompetenzbereiche** lt. Berufsbild:

<b>1 Arbeiten im betrieblichen und beruflichen Umfeld</b>	
<input type="checkbox"/> Betriebliche Aufbau- und Ablauforganisation	56
<input type="checkbox"/> Leistungsspektrum und Eckdaten des Lehrbetriebs	58
<input type="checkbox"/> Branche des Lehrbetriebs	59
<input type="checkbox"/> Ziel und Inhalte der Ausbildung sowie Weiterbildungsmöglichkeiten	61
<input type="checkbox"/> Rechte, Pflichten und Arbeitsverhalten	65
<input type="checkbox"/> Selbstorganisierte, lösungsorientierte und situationsgerechte Aufgabenbearbeitung	68
<input type="checkbox"/> Zielgruppengerechte Kommunikation	70
<input type="checkbox"/> Kundenorientiertes Agieren	77
<input type="checkbox"/> Ausstattung des Arbeitsbereichs	81

<b>2 Qualitätsorientiertes, sicheres, hygienisches und nachhaltiges Arbeiten</b>	
<input type="checkbox"/> Betriebliches Qualitätsmanagement	83
<input type="checkbox"/> Sicherheit und Gesundheit am Arbeitsplatz	84
<input type="checkbox"/> Hygienestandards	92
<input type="checkbox"/> Nachhaltiges und ressourcenschonendes Handeln	93

<b>3 Digitales Arbeiten</b>	
<input type="checkbox"/> Datensicherheit und Datenschutz	95
<input type="checkbox"/> Software und weitere digitale Anwendungen	95
<input type="checkbox"/> Digitale Kommunikation	96
<input type="checkbox"/> Datei- und Ablageorganisation	97
<input type="checkbox"/> Informationssuche und -beschaffung	97
<input type="checkbox"/> Bewertung und Auswahl von Daten und Informationen	97

<b>4 Warenmanagement</b>	
<input type="checkbox"/> Abläufe und Grundsätze	100
<input type="checkbox"/> Bedarfsermittlung	101
<input type="checkbox"/> Angebotsvergleich	102
<input type="checkbox"/> Wareneinkauf	103
<input type="checkbox"/> Warenübernahme und Rechnungskontrolle	104
<input type="checkbox"/> Umgang mit mangelhaften Lieferungen	105
<input type="checkbox"/> Waren- und Rohstofflagerung	106

## 5 Verkauf und Beratung

<input type="checkbox"/> Verkaufs- und Beratungsgespräch – allgemein	109
<input type="checkbox"/> Verkauf von Arzneimitteln und Chemikalien	111
<input type="checkbox"/> Verkauf von Waren im Bereich Gesundheit, Ernährung und Kosmetik	116
<input type="checkbox"/> Kundenanfragen und Bestellabwicklung	120
<input type="checkbox"/> Umgang mit schwierigen Kundensituationen	121
<input type="checkbox"/> Verkaufsabrechnung	123

## 6 Labortechnologie

<input type="checkbox"/> Grundlagen	126
<input type="checkbox"/> Vorbereitung	128
<input type="checkbox"/> Mitwirkung an der Herstellung von apothekenüblichen Arzneiformen, Abfüllungen und magistralen Anfertigungen	129
<input type="checkbox"/> Kontrolle	131
<input type="checkbox"/> Abfüllen/Abpacken und Etikettieren	131

## 7 Marketing

<input type="checkbox"/> Grundlagen des betrieblichen Marketings	133
<input type="checkbox"/> Grundlagen der Sortimentsgestaltung	134
<input type="checkbox"/> Verkaufsvorbereitung	134
<input type="checkbox"/> Durchführung von Verkaufsförderungsmaßnahmen	135
<input type="checkbox"/> Weitere Arbeiten im betrieblichen Marketing	136

## 8 Betriebliches Rechnungswesen

<input type="checkbox"/> Aufgaben des betrieblichen Rechnungswesens	138
<input type="checkbox"/> Betriebliche Buchführung	138
<input type="checkbox"/> Kostenrechnung	140
<input type="checkbox"/> Betrieblicher Zahlungsverkehr	140
<input type="checkbox"/> Verrechnung mit Krankenversicherungsträgern	141
<input type="checkbox"/> Kennzahlen	141

# Handhabung

Das nachfolgende Beispiel erklärt, wie die Inhalte im Tool 2 dargestellt sind:

Leistungsspektrum und Eckdaten des Lehrbetriebs			Ausbildungsziel
1. Lehrjahr	2. Lehrjahr	3. Lehrjahr	
Ihr Lehrling kann ...			
<p><b>das Leistungsangebot in allen Bereichen des betrieblichen Sortiments und der angebotenen Dienstleistungen erklären.</b></p> <p><i>Dazu zählen lt. Berufsbild: z. B.</i></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- Freiwahl- und Sichtwahlbereich</li> <li>- gesetzliche Lagerbestimmungen</li> <li>- Sortimentsbreite und -tiefe</li> <li>- Herkunft</li> <li>- Eigenschaften und Verwendungsmöglichkeiten der einzelnen Produkte sowie rechtliche Zuordnung</li> </ul>	<p><b>Ausbildungsinhalt:</b> Erstreckt sich ein Ausbildungsinhalt über mehrere Lehrjahre, ist die Ausbildung im ersten angeführten Lehrjahr zu beginnen und im letzten angeführten Lehrjahr abzuschließen.</p> <p><b>Beispiele:</b> Komplexere Ausbildungsziele werden mittels Beispielen erläutert.</p>		<p><b>Glühbirne:</b> Die Glühbirne weist darauf hin, dass es zu diesem Ausbildungsinhalt einen Ausbildungstipp gibt.</p>
<p><b>die Nomenklatur- und Fachausdrücke und die handels- und branchenüblichen Produktbezeichnungen anwenden.</b></p>			

Diese Ausbildungsziele beziehen sich auf folgende Berufsbildpositionen: 1.2.1, 1.2.2, 1.2.3, 1.2.4, 1.2.5

**Berufsbildpositionen:** Die Berufsbildpositionen verweisen auf die Ausbildungsordnung

## Hinweise

- Gliederung und Wording des Ausbildungsleitfadens müssen nicht unbedingt mit dem Berufsbild übereinstimmen. Selbstverständlich finden sich aber alle Ausbildungsinhalte des Berufsbilds im Ausbildungsleitfaden wieder.
- Die Gliederung wurde auf Basis zahlreicher Gespräche mit Ausbilderinnen und Ausbildern sowie diverser Betriebsbesuche entwickelt.

# Arbeiten im betrieblichen und beruflichen Umfeld

Übersicht: Das sollen Sie mit Ihrem Lehrling in der Ausbildung gemeinsam erreichen:

<b>Betriebliche Aufbau- und Ablauforganisation</b>	<b>56</b>
<b>Leistungsspektrum und Eckdaten des Lehrbetriebs</b>	<b>58</b>
<b>Branche des Lehrbetriebs</b>	<b>59</b>
<b>Ziel und Inhalte der Ausbildung sowie Weiterbildungsmöglichkeiten</b>	<b>61</b>
<b>Rechte, Pflichten und Arbeitsverhalten</b>	<b>65</b>
<b>Selbstorganisierte, lösungsorientierte und situationsgerechte Aufgabenbearbeitung</b>	<b>68</b>
<b>Zielgruppengerechte Kommunikation</b>	<b>70</b>
<b>Kundenorientiertes Agieren</b>	<b>77</b>
<b>Ausstattung des Arbeitsbereichs</b>	<b>81</b>



Apothekerverband / Renée DeJ Missier

## Betriebliche Aufbau- und Ablauforganisation

1. Lehrjahr	2. Lehrjahr	3. Lehrjahr
<b>Ihr Lehrling kann ...</b>		
die wesentlichen Aufgaben der verschiedenen Bereiche des Lehrbetriebs erklären.		1 
	die Zusammenhänge der einzelnen Bereiche des Lehrbetriebs sowie der betrieblichen Prozesse erklären.	2 
die wichtigsten Verantwortlichen nennen (z. B. ApothekenleiterIn) und seine AnsprechpartnerInnen im Lehrbetrieb erreichen.		3 
die Vorgaben der betrieblichen Ablauforganisation und des Prozessmanagements bei der Erfüllung seiner Aufgaben berücksichtigen.		
z. B.		
– wissen, wie Aufgaben und Befugnisse der KollegInnen verteilt sind (Wer ist für den Beschaffungsprozess verantwortlich? etc.)		
– betriebliche Reihenfolge bei der Aufgabenerfüllung einhalten		
– Zeitpläne einhalten und bei Verzug oder ungewöhnlichen Zwischenfällen rechtzeitig Meldung an Vorgesetzte erstatten		
betriebliche Risiken erkennen und deren Versicherungsmöglichkeiten aufzeigen.		

Diese Ausbildungsziele beziehen sich auf folgende Berufsbildpositionen: 1.1.1, 1.1.2, 1.1.3, 1.1.4, 1.1.5

### Ausbildungstipps

- 1 Geben Sie Ihren Lehrlingen die Möglichkeit, Einblicke in verschiedene Bereiche (z. B. Verkauf, Labor) des Lehrbetriebs zu gewinnen. Dadurch kann ein tieferes **Verständnis für unternehmensinterne Prozesse** aufgebaut werden und die Vernetzung zu Kolleginnen und Kollegen wird gefördert.
  - 2 Besprechen Sie anhand des **Unternehmensorganigramms** die **Organisationsstruktur** im Lehrbetrieb. Möchten Sie etwas genauer besprechen, dann können Sie auch einzelne Abteilungen bzw. Bereiche oder Personen im Organigramm ausblenden, welche Lehrlinge dann selbstständig z. B. im Intranet recherchieren müssen. Geben Sie Lehrlingen im zweiten oder dritten Lehrjahr die Aufgabe, neue Lehrlinge durch den Betrieb zu führen. Auch bei Betriebsbesuchen von Schulklassen, bei Schnupperlehrlingen oder einem Tag der offenen Tür können Lehrlinge Betriebsführungen übernehmen.
  - 3 Erklären Sie Ihren Lehrlingen, wann und über welche Kanäle sie ihre **Ansprechpartnerinnen und Ansprechpartner** erreichen können: z. B. Vertretung der Ausbilderin bzw. des Ausbilders im Fall von Urlaub oder Krankenstand.
- Nehmen Sie sich ausreichend **Zeit für neue Lehrlinge**: Führen Sie diese durch den Betrieb, stellen Sie die Mitarbeiterinnen und Mitarbeiter vor, erklären Sie den Ablauf der Lehrlingsausbildung und wichtige Regeln. Das hilft den Lehrlingen, sich im neuen Umfeld zurechtzufinden.
  - Übergeben Sie Ihren Lehrlingen eine **Lehrlingsmappe** mit allen wichtigen Informationen über den Lehrbetrieb und die Ausbildung. Mehr dazu finden Sie auf Seite 32.

### AUS DER PRAXIS

„Bei uns gibt es folgende Tätigkeitsfelder: Direktwirtschaft, Labor, tägliche Bestellungen und Verkauf. Für jedes Tätigkeitsfeld ist eine Mitarbeiterin bzw. ein Mitarbeiter abgestellt. Diese wechseln jede Woche den Bereich. Das hat den Vorteil, dass jede Mitarbeiterin bzw. jeder Mitarbeiter alle Bereiche der Apotheke kennt und beherrscht. Darüber hinaus gestaltet sich der Arbeitsalltag dadurch sehr abwechslungsreich. Unsere Lehrlinge werden als ‚Satellit‘ einer Mitarbeiterin bzw. einem Mitarbeiter zugeordnet und wechseln mit diesem gemeinsam wöchentlich den Bereich. So erfährt auch der Lehrling viel Abwechslung in der Ausbildung und hat vom ersten Tag an die Möglichkeit, überall mitzuarbeiten.“

**Mag. pharm. Melanie Zechmann**, Apothekerin, Wörtherseeapotheke Velden

# Best Practice

## Rundgang durch den Betrieb

Wie gut kennt Ihr Lehrling den Lehrbetrieb?

Bereich/Raum	<ul style="list-style-type: none"><li>• Was passiert hier?</li><li>• Worauf ist zu achten?</li></ul>

## Leistungsspektrum und Eckdaten des Lehrbetriebs

1. Lehrjahr	2. Lehrjahr	3. Lehrjahr
<b>Ihr Lehrling kann ...</b>		
<p><b>das Leistungsangebot in allen Bereichen des betrieblichen Sortiments und der angebotenen Dienstleistungen erklären.</b></p> <p><i>Dazu zählen lt. Berufsbild: z. B.</i></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- Freiwahl- und Sichtwahlbereich</li> <li>- gesetzliche Lagerbestimmungen</li> <li>- Sortimentsbreite und -tiefe</li> <li>- Herkunft</li> <li>- Eigenschaften und Verwendungsmöglichkeiten der einzelnen Produkte sowie rechtliche Zuordnung</li> </ul>		1 
<b>die Nomenklatur- und Fachausdrücke und die handels- und branchenüblichen Produktbezeichnungen anwenden.</b>		
<p><b>das Leitbild bzw. die Ziele des Lehrbetriebs erklären.</b></p>		2 
<p><b>die Struktur des Lehrbetriebs beschreiben.</b></p> <p><i>Dazu zählen lt. Berufsbild: z. B.</i></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- Anzahl der Mitarbeiter</li> <li>- Tätigkeitsfelder</li> <li>- Rechtsform</li> </ul>		
	<p><b>Faktoren erklären, welche die betriebliche Leistung beeinflussen.</b></p> <p><i>Dazu zählen lt. Berufsbild: z. B.</i></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- Standort</li> <li>- Zielgruppen</li> <li>- rechtliche Vorgaben, wie Apothekenbetriebsordnung</li> </ul>	

Diese Ausbildungsziele beziehen sich auf folgende Berufsbildpositionen: 1.2.1, 1.2.2, 1.2.3, 1.2.4, 1.2.5

### Ausbildungstipps

- 1 Wählen Sie ein **betriebliches Angebot** (z. B. Blutdruckmessung) Ihres Betriebs aus und **besprechen** Sie gemeinsam mit Ihren Lehrlingen: Was zeichnet dieses Angebot aus? Wie bewerben wir es? Warum bieten wir das Angebot zu diesem Preis an? Wodurch unterscheidet es sich von ähnlichen Angeboten der Mitbewerber?
- 2 Geben Sie Ihren Lehrlingen den Auftrag, das **Leitbild bzw. die Ziele** des Lehrbetriebs auf der Website des Unternehmens zu **recherchieren**. Lassen Sie die Lehrlinge die Ergebnisse der Recherche anschließend präsentieren. Dadurch können sie sich mit den Grundsätzen des Unternehmens besser identifizieren.
- 3 **Überfordern** Sie Ihre Lehrlinge in der Einführungsphase **nicht**. Niemand kann sich gleich am Anfang alles merken. Wiederholen Sie einzelne Schritte/Themen und betonen Sie, dass Sie jederzeit für Fragen zur Verfügung stehen.

## Branche des Lehrbetriebs

1. Lehrjahr	2. Lehrjahr	3. Lehrjahr
<b>Ihr Lehrling kann ...</b>		
einen Überblick über die Branche des Lehrbetriebs geben. <i>Dazu zählt lt. Berufsbild z. B. Überblick über die Gesundheitsbranche geben</i>		
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.		

Diese Ausbildungsziele beziehen sich auf folgende Berufsbildpositionen: 1.3.1, 1.3.2, 1.3.3, 1.3.4, 1.3.5

### Ausbildungstipps

- ① Rechercheaufgabe: Lassen Sie Ihre Lehrlinge im Internet **Merkmale der Branche** Ihres Betriebs recherchieren, z. B.: Sind die Apotheken öffentliche Apotheken, Filialapotheken oder Krankenhausapotheken? Viele Informationen finden sich auf der Website der Apothekerkammer.
- Nutzen Sie **digitale Medien**, um Ihre Lehrlinge am Laufenden zu halten. Senden Sie den Lehrlingen aktuelle **Nachrichten (z. B. Newsletter) aus Ihrer Branche** zu und führen Sie am nächsten Tag ein Gespräch über die Inhalte der Nachrichten. So können Sie das Interesse von Lehrlingen fördern und ihnen Hintergründe von Geschehnissen in der Branche erklären.
- **Besprechen** Sie mit Ihrem **Lehrling** gemeinsam: Warum soll ein Kunde in Ihren Betrieb kommen? Wie unterscheidet sich Ihr Betrieb von anderen?
- **Tipps** zum optimalen **Einstieg** in die Lehre finden Sie auf Seite 32.

# Best Practice

## Rotation im Betrieb

Die Jobrotation ist ein wichtiger Baustein der Lehrlingsausbildung. Bei einer Jobrotation wechseln Lehrlinge in regelmäßigen Abständen die Aufgabenbereiche. Dadurch erwerben sie umfassende fachliche Kompetenzen und lernen den Lehrbetrieb als Ganzes kennen. Durch den Einblick in die verschiedenen Bereiche können Lehrlinge Zusammenhänge leichter verstehen.

### Tipps und Anleitung für die Umsetzung in Ihrem Betrieb

#### Rotationsplan erstellen:

- Welche Arbeitsbereiche muss mein Lehrling kennenlernen und welche sollte er zusätzlich kennenlernen?
- Welche Reihenfolge und Dauer ist für die Rotation günstig?
- Wer ist für die Ausbildung des Lehrlings im jeweiligen Bereich zuständig?

#### Vor- und Nachbereitung der Rotation:

- Ausbildungsziele formulieren bzw. Ausbildungsplan erstellen
- Arbeitsplatz für Lehrling vorbereiten und Mitarbeiterinnen und Mitarbeiter über die Rotation informieren
- Nach der Rotation ein Feedbackgespräch führen: Was wurde gelernt? Wie hat es dem Lehrling gefallen?

Der Betrieb und die Lehrlinge profitieren davon, wenn sie auch Bereiche kennenlernen, die über das Berufsbild hinausgehen. Das Interesse an weiteren Gebieten wird geweckt und den Lehrlingen werden neue berufliche Perspektiven eröffnet.



LINK



Die Lehrlinge der team santé Paulus Apotheke geben Einblick in ihren abwechslungsreichen Arbeitsalltag in den verschiedenen Arbeitsbereichen.

<https://fb.watch/cw-TpCto4o/>

AUS DER PRAXIS

„Unsere Mitarbeiterinnen und Mitarbeiter rotieren in den drei Bereichen Ware-Labor, Herstellung und Rezeptur sowie Tara. Das hat nicht nur den Vorteil, dass sie sich gegenseitig bei Ausfällen vertreten und unterstützen können, sondern auch, dass die Lehrlinge von vielen verschiedenen Persönlichkeiten lernen.“

**Mag. pharm. Christa Wenkoff**, Apothekerin, team santé Paulus Apotheke

## Ziel und Inhalte der Ausbildung sowie Weiterbildungsmöglichkeiten

1. Lehrjahr	2. Lehrjahr	3. Lehrjahr
<b>Ihr Lehrling kann ...</b>		
den Ablauf seiner Ausbildung im Lehrbetrieb erklären (z. B. Inhalte und Ausbildungsfortschritt).		
die Bedeutung der Lehrlingsausbildung für sein späteres Berufsleben erklären. <i>Dazu zählt lt. Berufsbild z. B.:</i> – Ausbildung im Lehrbetrieb und in der Berufsschule – Wichtigkeit der abgeschlossenen Lehre		
		die Notwendigkeit der laufenden Weiterbildung erkennen und sich mit konkreten Weiterbildungsangeboten auseinandersetzen.

Diese Ausbildungsziele beziehen sich auf folgende Berufsbildpositionen: 1.4.1, 1.4.2, 1.4.3



**AUS DER PRAXIS**

„Wir haben wöchentliche Lehrlingsmeetings, in denen ich mich mit meinen Lehrlingen einzeln zusammensetze. Ich frage, wie es ihnen geht, was sie Neues gelernt haben und beantworte ihre Fragen. Das ist besonders zu Beginn wichtig, um das gegenseitige Vertrauen aufzubauen. So weiß ich stets, wo meine Lehrlinge gerade stehen und kann individuell auf jeden eingehen.“

**Mag. pharm. Melanie Zechmann**, Apothekerin, Wörtherseeapotheke Velden

### Ausbildungstipp



Gehen Sie mit Ihren neuen Lehrlingen die **Ziele und Schwerpunkte der Ausbildung** durch. Nehmen Sie den Ausbildungsleitfaden zur Hand und zeigen Sie Ihren Lehrlingen die wichtigsten Ausbildungsinhalte.

### LINKS



Dieser Ausbildungsleitfaden steht auch zum Download zur Verfügung:

<https://www.qualitaet-lehre.at/downloads/ausbildungstools/ausbildungsleitfaeden/>



<https://www.ausbildungsleitfaden.at>



**Ausbildungsordnung Pharmazeutisch-kaufmännische Assistenz:**

[https://www.ris.bka.gv.at/Dokumente/BgblAuth/BGBLA\\_2021\\_II\\_337/BGBLA\\_2021\\_II\\_337.pdfsig](https://www.ris.bka.gv.at/Dokumente/BgblAuth/BGBLA_2021_II_337/BGBLA_2021_II_337.pdfsig)

### Ausbildungstipp

Nutzen Sie auch die **PKA-Übungsmappe** des Apothekerverbands. Sie dient der Dokumentation der betrieblichen Ausbildung in der Apotheke. Gegliedert ist sie nach Lehrjahren mit Querverweisen zum PKA-Handbuch, dem Arbeits- und Unterrichtsmittel für die Berufsschule.

### AUS DER PRAXIS

„Die PKA-Übungsmappe besteht aus drei nach Kompetenzbereichen gegliederten Teilen. In jedem Teil sind die jeweils zu vermittelnden Inhalte abgebildet. Die Ausbilderin bzw. der Ausbilder und der Lehrling halten darin gemeinsam fest, was bereits vermittelt wurde. Mit der PKA-Übungsmappe ist jederzeit ein schneller Überblick über den aktuellen Ausbildungsstand möglich. So haben Lehrbetrieb und Lehrling die Gewissheit, dass alle erforderlichen Inhalte tatsächlich vermittelt wurden. Zusätzlich ist die PKA-Übungsmappe mit vielen Arbeitsblättern, Informationen und Tipps angereichert.“  
**Mag. Silvia Visotschnig**, PKA-Agenden, Österreichischer Apothekerverband

### LINK



**Bestellung der PKA-Übungsmappe**  
<https://shop.apoverlag.at/pka/pka-handbuecher>

### Ausbildungstipp

Führen Sie mit Ihren Lehrlingen regelmäßig **Feedbackgespräche** über den Stand der Ausbildung: Was haben Ihre Lehrlinge schon gelernt? Wo brauchen sie noch Unterstützung? Besprechen Sie im Rahmen des Gesprächs auch die nächsten Ausbildungsziele und fordern Sie sie auf, ihre Ausbildung zu dokumentieren.

### LINK



**Leitfaden für Feedbackgespräche:**  
<https://www.qualitaet-lehre.at/downloads/ausbildungstools/infoblaetter-checklisten-und-vorlagen/>

### Ausbildungstipp

Für Lehrlinge werden zahlreiche **fachliche und persönlichkeitsbildende Zusatzausbildungen** (z. B. wirtschaftliches Denken, Umgangsformen für Lehrlinge) sowie **Vorbereitungskurse auf die Lehrabschlussprüfung** angeboten. Einen Überblick über die Anbieterinnen und Anbieter von Vorbereitungskursen erhalten Sie bei der Lehrlingsstelle Ihres Bundeslands.

### LINKS



**Kontaktdaten der Lehrlingsstelle der Wirtschaftskammer Ihres Bundeslands:**  
<https://www.wko.at/service/bildung-lehre/Lehrlingsstellen-der-Wirtschaftskammern.html>

**Vorbereitungskurse für die Lehrabschlussprüfung:**  
<https://www.wko.at/service/bildung-lehre/Lehrlingsfoerderung-Vorbereitungskurs-Lehrabschlusspruefung.html>

### Ausbildungstipp

Bei Lehrlingen mit Lernschwierigkeiten können **Förderungen** für Nachhilfekurse auf Pflichtschulniveau oder zusätzliche Fördereinheiten in der Berufsschule beantragt werden. Weitere Informationen über Förderungen für Lehrbetriebe und Lehrlinge finden Sie in Tool 1 auf Seite 39.

### LINK



#### Förderungen für Lehrlinge mit Lernschwierigkeiten:

[https://www.wko.at/service/bildung-lehre/Merkblatt\\_-\\_Massnahmen\\_fuer\\_Lehrlinge\\_mit\\_Lernschwierigkeit.html](https://www.wko.at/service/bildung-lehre/Merkblatt_-_Massnahmen_fuer_Lehrlinge_mit_Lernschwierigkeit.html)

### Ausbildungstipps

- Sprechen Sie mit Ihren Lehrlingen über **Weiterbildungsmöglichkeiten** während der Lehre (z. B. Lehre mit Matura) und **Karrieremöglichkeiten** im Anschluss an die Lehrlingsausbildung. Zeigen Sie anhand von Beispielen aus Ihrem Betrieb, welche beruflichen Entwicklungsmöglichkeiten es nach der Lehre gibt. Mehr dazu finden Sie in Tool 4 des Ausbildungsleitfadens ab Seite 156.
- Die **Verantwortung** für eine erfolgreiche Ausbildung liegt nicht nur bei der Ausbilderin oder beim Ausbilder, sondern auch beim Lehrling. Dem Lehrling kann sein Teil der Verantwortung bewusst gemacht werden, indem man ihn immer wieder nach seiner Selbsteinschätzung fragt:
  - Was kannst du schon?
  - Wo bist du dir noch unsicher?
  - Was musst du noch üben?
  - Was willst du noch lernen?
- **Dokumentieren** Sie gemeinsam mit Ihren Lehrlingen regelmäßig, was bereits gelernt wurde, beispielsweise mit Hilfe folgender Ausbildungsdokumentation:

Ein Ausschnitt aus der Ausbildungsdokumentation:

## Ausbildungsdokumentation

für den Lehrberuf Pharmazeutisch-kaufmännische Assistenz

Leistungsspektrum und Eckdaten des Lehrbetriebs	1. Lj.	2. Lj.	3. Lj.
<b>Ihr Lehrling kann ...</b>	✓	✓	✓
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.			



#### Hilfreiche Dokumente und Tipps für:

- die Lehrlingssuche,
  - die Ausbildung,
  - den richtigen Umgang mit Lehrlingen und
  - die Ausbildungsdokumentation „Pharmazeutisch-kaufmännische Assistenz“
- finden Sie unter <https://www.qualitaet-lehre.at/>



#### Kontaktdaten der Lehrlingsstelle der Wirtschaftskammer Ihres Bundeslands:

<https://www.wko.at/service/bildung-lehre/Lehrlingsstellen-der-Wirtschaftskammern.html>

#### Kollektivvertrag für Pharmazeutisch-kaufmännische Assistenten und Apothekenhilfspersonal:

<https://www.kollektivvertrag.at/kv/apothekenhilfspersonal-arb-ang>



#### Grundlagen, Bedeutung und Aufgaben des Kollektivvertrags:

<https://www.gpa.at/themen/kollektivvertragstartseite>



#### Umfassende Informationen zur Lehre für Lehrlinge und Lehrberechtigte:

<https://www.arbeiterkammer.at/beratung/arbeitsrecht/Lehre/index.html>



#### Coaching für Lehrlinge:

<https://www.lehre-statt-leere.at/>



„Unsere Lehrlinge führen ein Lerntagebuch. Wir übergeben den Lehrlingen ein leeres Schulheft, in dem sie ihre Notizen anfertigen können. Diese Aufzeichnungen erleichtern den Lehrlingen das Erledigen von selbstständigen Aufgaben, da sie auf ein Nachschlagewerk zurückgreifen können. Dies hilft besonders zu Beginn der Ausbildung. Zusätzlicher Pluspunkt ist, dass unsere Lehrlinge sehen können, was sie schon alles gelernt haben.“

**Mag. Paul Hauser**, Apotheker und LAP-Prüfer, Stadtapotheke Friesach

## Rechte, Pflichten und Arbeitsverhalten

1. Lehrjahr	2. Lehrjahr	3. Lehrjahr
<b>Ihr Lehrling kann ...</b>		
auf Basis der gesetzlichen Rechte und Pflichten als Lehrling seine Aufgaben erfüllen.		1
Arbeitsgrundsätze einhalten und sich mit seinen Aufgaben im Lehrbetrieb identifizieren.		2
Dazu zählen lt. Berufsbild: z. B.		
– Sorgfalt		
– Zuverlässigkeit		
– Verantwortungsbewusstsein		
– Pünktlichkeit		
– Ordnung etc.		
sich nach den innerbetrieblichen Vorgaben verhalten.		3
eine Lohn- oder Gehaltsabrechnung interpretieren.		
Dazu zählen lt. Berufsbild: Eine Lohn- und Gehaltsabrechnung anhand		
– seines Lehrlingseinkommens interpretieren.		
– eines anonymisierten Personalverrechnungs-Abrechnungsbelegs einer anderen Beschäftigtengruppe im Betrieb interpretieren.		
die für ihn relevanten Bestimmungen grundlegend verstehen.		
Dazu zählen lt. Berufsbild:		
– KJBG (minderjährige Lehrlinge)		
– AZG und ARG (erwachsene Lehrlinge)		
– GIBG		

Diese Ausbildungsziele beziehen sich auf folgende Berufsbildpositionen: 1.5.1, 1.5.2, 1.5.3, 1.5.4, 1.5.5

### Ausbildungstipps

- 1 Besprechen Sie die **Rechte und Pflichten** eines Lehrlings zu Beginn der Ausbildung. Diese finden Sie auf Seite 67.
- 2 Welche Folgen kann ein Fehler haben? Wie wird dadurch der gesamte Arbeitsablauf beeinflusst? Erklären Sie Ihren Lehrlingen anhand Ihrer Erfahrungen die **häufigsten Fehlerquellen**. Achten Sie aber auch darauf, dass Sie Ihre Lehrlinge trotzdem zur **Selbstständigkeit** ermutigen. Lehrlinge sollen lernen Fehler zu erkennen und daraus zu lernen.
- 3 Je klarer Sie **Regeln** aussprechen, desto besser können sich Ihre Lehrlinge daran halten. Gehen Sie mit Ihren Lehrlingen zu Beginn der Ausbildung Verhaltensregeln, wie das Verhalten im Krankheitsfall oder bei Zuspätkommen, durch. Weisen Sie Ihre Lehrlinge darauf hin, dass keine betriebsinternen Angelegenheiten nach außen getragen oder im Internet veröffentlicht werden dürfen. Das gilt auch für Social Media (z. B. Instagram und Co.). Machen Sie die Konsequenzen von Fehlverhalten deutlich (z. B. Schaden für den Betrieb, Verwarnung).


**Umfassende Informationen zur Lehre für Lehrlinge und Lehrberechtigte:**

<https://www.arbeiterkammer.at/beratung/arbeitsrecht/Lehre/index.html>

**Rechte und Pflichten von Lehrlingen (mit Video):**

[https://www.arbeiterkammer.at/beratung/arbeitsrecht/Lehre/Rechte\\_und\\_Pflichten.html](https://www.arbeiterkammer.at/beratung/arbeitsrecht/Lehre/Rechte_und_Pflichten.html)


**Kinder- und Jugendlichenbeschäftigungsgesetz (KJBG)**

<https://www.ris.bka.gv.at/GeltendeFassung.wxe?Abfrage=Bundesnormen&Gesetzesnummer=10008632>

**Arbeitszeitgesetz (AZG)**

<https://www.ris.bka.gv.at/GeltendeFassung.wxe?Abfrage=Bundesnormen&Gesetzesnummer=10008238>

**Arbeitsruhegesetz (ARG)**

<https://www.ris.bka.gv.at/GeltendeFassung.wxe?Abfrage=Bundesnormen&Gesetzesnummer=10008541>

**Gleichbehandlungsgesetz (GlBG)**

<https://www.ris.bka.gv.at/GeltendeFassung.wxe?Abfrage=Bundesnormen&Gesetzesnummer=20003395>


**Rechte und Pflichten von Lehrlingen, Lehr- und Erziehungsberechtigten:**

<https://www.gpa.at/die-gpa/jugend/lehrlinge/rechte---pflichten-in-der-berufsausbildung>



*„In meiner Apotheke ist mir die Fehlerkultur sehr wichtig. Macht ein Lehrling etwas, das nicht passt, ist mir seine Offenheit und Ehrlichkeit ganz wichtig. Unsere Lehrlinge wissen, dass sie mir alles sagen können. Fehler passieren, es geht darum, wie man mit Fehlern umgeht und mit dem Lehrling gemeinsam aus der Situation zu lernen.“*

**Mag. Aaron Sallegger**, Apotheker, Augustinus Apotheke

# Rechte und Pflichten

## Infoblatt für Lehrlinge

Durch den Lehrvertrag übernehmen sowohl der Lehrberechtigte als auch der Lehrling gewisse Rechte und Pflichten. Diese sind im Berufsausbildungsgesetz (BAG) festgelegt.

### PFLICHTEN DES LEHRBERECHTIGTEN LAUT BAG

- Fertigkeiten und Kenntnisse des Lehrberufs sind dem Lehrling vom Lehrberechtigten selbst oder durch andere geeignete Personen (AusbilderIn) zu vermitteln.
- Dem Lehrling dürfen keine berufsfremden Arbeiten bzw. Arbeiten, die seine Kräfte übersteigen, zugeteilt werden.
- Der Lehrling darf nicht körperlich geächtet werden; er ist auch vor Misshandlungen durch Betriebsangehörige zu schützen.
- Eltern und Erziehungsberechtigte sind von wichtigen Vorkommnissen zu verständigen.
- Für den Berufsschulbesuch ist dem Lehrling die erforderliche Zeit unter Fortzahlung des Lehrlingseinkommens freizugeben.
- Der Lehrberechtigte hat die Internatskosten für seinen Lehrling zu tragen.
- Für die Ablegung der Lehrabschlussprüfung ist die dafür erforderliche Zeit freizugeben.
- Während der Lehrzeit müssen dem Lehrling beim erstmaligen Prüfungsantritt die Prüfungstaxe und allfällige Materialkosten ersetzt werden.

### PFLICHTEN DES LEHRLINGS LAUT BAG

- Der Lehrling muss sich bemühen, die Fertigkeiten und Kenntnisse seines Lehrberufes zu erlernen.

### ERKLÄRUNG ZUM GESETZESTEXT

*Die Verantwortung für eine erfolgreiche Ausbildung liegt auch bei dir! Du hast ein Recht auf eine umfassende Ausbildung (siehe „Rechte“). Achte auch selbst darauf, dass dir alle Fertigkeiten und Kenntnisse beigebracht werden.*

- Übertragene Aufgaben sind ordnungsgemäß durchzuführen.

*Vor allem am Anfang müssen Lehrlinge auch einfache Hilfstätigkeiten übernehmen, die nicht so viel Spaß machen. Aber auch diese Aufgaben gehören zu deinem Beruf und tragen dazu bei, dass der Betrieb gut läuft. Lass dir erklären, warum diese Aufgaben für den Betrieb wichtig sind. Du kannst deinem Betrieb wirtschaftlich schaden, wenn du Arbeiten nicht ordnungsgemäß durchführst. Bedenke, dass deine Lehrstelle und dein Lehrlingseinkommen davon abhängen, dass es deinem Lehrbetrieb wirtschaftlich gut geht.*

- Mit seinem Verhalten ist der Eigenart des Betriebs Rechnung zu tragen.

*In jedem Betrieb gibt es Leitsätze oder Verhaltensrichtlinien, die eingehalten werden müssen.*

- Geschäfts- und Betriebsgeheimnisse sind zu wahren.

*Wichtig: Dies gilt auch für das Internet. Zitiere keine Personen, die du vorher nicht um Erlaubnis gefragt hast und verrate keine Betriebsgeheimnisse!*

- Mit Werkzeug und Material muss sorgsam umgegangen werden.

*Wichtig: Durch Beschädigung von Werkzeugen und Materialien fügst du deinem Betrieb wirtschaftlichen Schaden zu.*

- Bei Krankheit oder sonstiger Verhinderung ist der/die Lehrberechtigte oder der/die AusbilderIn sofort zu verständigen oder verständigen zu lassen.

*Tipp: Speichere die Telefonnummer am besten gleich im Handy ein! Wenn du an einem Schultag krank bist, musst du auch die Schule verständigen.*

Quelle: Berufsausbildungsgesetz (BAG) § 9 und § 10; Erklärung zum Gesetzestext: ibw

## Selbstorganisierte, lösungsorientierte und situationsgerechte Aufgabenbearbeitung

1. Lehrjahr	2. Lehrjahr	3. Lehrjahr
<b>Ihr Lehrling kann ...</b>		
<b>seine Aufgaben selbst organisieren und sie nach Prioritäten reihen.</b>		1
z. B. – Prioritäten setzen – feststellen, bis wann Aufgaben erledigt sein müssen		
<b>den Zeitaufwand für seine Aufgaben abschätzen und diese zeitgerecht durchführen.</b>		
z. B. – To-Do-Listen erstellen und die Aufgaben nach Plan abarbeiten – Zeiten von Standardaufgaben dokumentieren, um zukünftige Planungen zu optimieren		
<b>sich auf wechselnde Situationen einstellen und auf geänderte Herausforderungen mit der notwendigen Flexibilität reagieren.</b>		
z. B. – Dringlichkeiten von Arbeitsaufträgen einschätzen – KollegInnen bei Bedarf unterstützen – eigene Kompetenzen einschätzen und im Bedarfsfall um Unterstützung bitten – bei kleinen Problemen lösungsorientiert recherchieren		
<b>Lösungen für aktuell auftretende Problemstellungen entwickeln und Entscheidungen im vorgegebenen betrieblichen Rahmen treffen.</b>		2
z. B. – einschätzen, ob Probleme selbstständig gelöst werden können oder KollegInnen zur Hilfe hinzugezogen werden – betriebliche Vorgehensweisen bei der Problemlösung einhalten		
<b>in Konfliktsituationen konstruktiv handeln bzw. entscheiden, wann jemand zur Hilfe hinzugezogen wird.</b>		
z. B. – die Ursache von Konflikten erkennen – Kritik von Vorgesetzten, KollegInnen oder Kunden reflektieren – Konflikte durch Kommunikation mit AusbilderInnen und KollegInnen lösen		
	<b>sich zur Aufgabenbearbeitung notwendige Informationen selbstständig beschaffen.</b>	
	z. B. – mithilfe von Suchwortkombinationen online recherchieren – in branchenspezifischen Journalen oder Zeitschriften recherchieren – gezielt nach Informationen in Datenbanken suchen	
<b>in Teams arbeiten.</b>		3
z. B. – seinen Verantwortungsbereich im Team wahrnehmen – auf die Wünsche und Anforderungen von KollegInnen eingehen – die Verantwortung für das eigene Handeln übernehmen		
<b>die eigene Tätigkeit reflektieren und gegebenenfalls Optimierungsvorschläge für seine Tätigkeit einbringen.</b>		4
z. B. – anhand von Checklisten den eigenen Lernfortschritt kontrollieren – Probleme bei der Durchführung von Tätigkeiten dokumentieren und mit dem/der AusbilderIn besprechen – Ausbildungsblog schreiben		

Diese Ausbildungsziele beziehen sich auf folgende Berufsbildpositionen: 1.6.1, 1.6.2, 1.6.3, 1.6.4, 1.6.5, 1.6.6, 1.6.7, 1.6.8



## Ausbildungstipps

- 1 Am Ende des Arbeitstages sollen Lehrlinge fünf **Aufgaben**, die sie am kommenden Tag zu erledigen haben, auf ein Blatt Papier schreiben und **nach Priorität ordnen**. Zusätzlich schätzen die Lehrlinge die erforderliche Zeit zur Bewältigung der Aufgaben. Am darauffolgenden Arbeitstag erledigen die Lehrlinge die Aufgaben entsprechend ihrer Planung und beurteilen selbst, ob der Zeitaufwand und die Prioritätenreihung angemessen waren.
- 2 Sie haben alle Hände voll zu tun und Ihr Lehrling kommt mit einer Frage auf Sie zu. Vereinbaren Sie mit ihm einen späteren Zeitpunkt, um sein Anliegen zu besprechen und halten Sie diesen Zeitpunkt ein. Das zeigt **Verlässlichkeit** und stärkt die Beziehung zwischen Ihnen beiden.
- 3 Voneinander lernen: Stellen Sie einem Lehrling, der in einem bestimmten Bereich sehr stark ist, einen jungen, unerfahrenen Lehrling zur Seite, so profitieren beide voneinander.
- 4 – Bieten Sie Lehrlingen einen Rahmen, in dem sie Probleme mit Ausbilderinnen bzw. Ausbildern oder Führungskräften besprechen können. Zum Beispiel bei einem **regelmäßigen Mitarbeitergespräch** in angenehmer Atmosphäre.
  - Haben Sie ein offenes Ohr für die Verbesserungsvorschläge und Ideen Ihrer Lehrlinge. Setzen Sie jene Vorschläge um, die umsetzbar sind. Geben Sie Ihren Lehrlingen eine Begründung, wenn Vorschläge nicht umsetzbar sind.
  - Zeigen Sie Ihren Lehrlingen, wie gute Notizen erstellt werden: z. B. durch die Verwendung von
    - **Schlagwörtern**.
    - **Farbcodes** für Schlüsselwörter.
    - **eigenen Worten**.

## Methodenkompetenzen und Selbstständigkeit fördern

Tätigkeiten erklären, vorzeigen, nachmachen und üben lassen, sind bislang zentrale Lernmethoden in der Lehrlingsausbildung.

Eine weitere zielführende Möglichkeit ist, den Lehrlingen eine **Arbeitsaufgabe zur selbstständigen Bearbeitung** zu überlassen. Dadurch werden wichtige Kompetenzen gefördert: sich Informationen selbstständig beschaffen, Arbeitsschritte planen, Lösungsstrategien entwickeln, sich die Zeit einteilen, Arbeitsergebnisse beurteilen etc.

### Wichtig:

- Die Aufgabe soll die Lehrlinge herausfordern, aber nicht überfordern.
- Die Lehrlinge sollen die Arbeitsaufgabe selbstständig planen, durchführen und kontrollieren können.
- Die Aufgabenstellung muss klar definiert sein.
- Geben Sie einen zeitlichen Rahmen vor.
- Geben Sie Ihren Lehrlingen die Möglichkeit, ihre Leistungen selbst einzuschätzen.

### Auf den Lehrling und seine Stärken eingehen und Lücken schließen:

- Wie bist du vorgegangen?
- Würdest du nächstes Mal etwas anders machen?
- Was hast du gelernt?

## Zielgruppengerechte Kommunikation

1. Lehrjahr	2. Lehrjahr	3. Lehrjahr
<b>Ihr Lehrling kann ...</b>		
<b>mit verschiedenen Zielgruppen kommunizieren und sich dabei betriebsadäquat verhalten.</b>		
<p>Dazu zählt lt. Berufsbild z. B.: die zielgruppengerechte Kommunikation mit</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- AusbilderInnen</li> <li>- Führungskräften</li> <li>- KollegInnen</li> <li>- Kunden</li> <li>- Lieferanten</li> <li>- behördlichen Aufsichtsorganen</li> <li>- ÄrztInnen</li> <li>- Pflegepersonal</li> <li>- ÖGK</li> <li>- freiwilligen und gesetzlichen Interessensvertretungen der ArbeitgeberInnen und ArbeitnehmerInnen</li> </ul>		
<b>seine Anliegen verständlich vorbringen und in der jeweiligen Situation angemessen auftreten.</b>		1
	<b>berufsadäquat und betriebsspezifisch auf Englisch kommunizieren (insbesondere Fachausdrücke anwenden).</b>	2

Diese Ausbildungsziele beziehen sich auf folgende Berufsbildpositionen: 1.7.1, 1.7.2, 1.7.3

### Ausbildungstipps

- 1 Erklären Sie Ihren Lehrlingen, dass auch die Körpersprache, insbesondere Körperhaltung, Gestik und Mimik, wesentlich zu einer gelungen Gesprächsatmosphäre beiträgt. Leben Sie den Lehrlingen vor, wie man im Umgang mit Kolleginnen und Kollegen sowie Kunden eine **offene und positive Körpersprache** einnimmt. Sollte Ihr Lehrling noch wenig geübt sein, kann es helfen, vor dem Spiegel ein paar Übungen zu machen oder das erwünschte Verhalten in Rollenspielen zu trainieren.
- 2 Spielen Sie mit Ihren Lehrlingen ein **Fachausdrücke-Quiz**. Für jedes richtig erklärte Wort erhält Ihr Lehrling einen Punkt. Ab einer gewissen Punkteanzahl gibt es eine kleine Belohnung.
- Startet der Jugendliche ins Berufsleben, so sind ihm die branchenüblichen Fachausdrücke oder die **berufsbezogene Kommunikation** noch fremd. Lassen Sie Ihre Lehrlinge so oft wie möglich an Gesprächen mit den Kunden, Lieferanten etc. teilhaben und reflektieren Sie mit ihnen ihre Eindrücke.

### AUS DER PRAXIS

„Einmal im Jahr führen wir mit dem gesamten Team – und dazu zählen selbstverständlich auch unsere Lehrlinge – Mitarbeitergespräche. Als Vorbereitung auf das Gespräch erhalten die Mitarbeiterinnen und Mitarbeiter einen Fragebogen. Sie sind unter anderem aufgefordert, sich Gedanken darüber zu machen, was ihnen gut gefällt, was sie gerne verändern möchten, in welchen Bereichen sie verstärkt eingesetzt werden wollen. Dabei lernen vor allem die Lehrlinge ihre Meinung zu vertreten, andere Sichtweisen anzunehmen und haben die Möglichkeit, Dinge zu fragen, die oftmals im Alltag untergehen.“

**Mag. Caroline Slupetzky MSc.**, Apothekerin, Apotheke Bludenz Stadt

# Wie gehe ich mit Lehrlingen richtig um?

Durch den richtigen Umgang mit Ihren Lehrlingen stärken Sie deren Selbstvertrauen und fördern die Sozialkompetenz.

## AusbilderIn = Vorbild

- Vorbild für die Lehrlinge sein: Das erwartete Verhalten selbst vorleben.
- Lehrlinge so behandeln, wie man selbst gerne behandelt werden möchte.
- Vertrauen schaffen und das persönliche Gespräch suchen: Lehrlingen das Gefühl geben, dass sie bei Schwierigkeiten und Unklarheiten um Rat fragen können.
- Sich Zeit für die Fragen der Lehrlinge nehmen.

## Auf die Lehrlinge und ihre Stärken und Schwächen eingehen

- Auf das Lerntempo, das Alter und die Lebenserfahrung der Jugendlichen Rücksicht nehmen.
- Spielraum für Entwicklung geben.
- Lehrlingen etwas zutrauen und mit der Zeit immer mehr Verantwortung übergeben – immer so viel, wie sie übernehmen können.
- Fragen stellen und Lehrlinge zum Mitdenken ermutigen und auffordern.
- Die Stärken der Jugendlichen nutzen und weiterentwickeln.
- Unterstützung und Lernhilfen anbieten, wo Lehrlinge Schwächen aufweisen.

## Motivieren durch Feedback

- Mehr positives Feedback: Nicht nur zu Fehlern Feedback geben, sondern auch anerkennen, was Lehrlinge gut können.
- Positives Feedback fördert das Selbstbewusstsein: Es kann ruhig auch einmal vor anderen ausgesprochen werden.
- Nachhaltig und richtig Feedback geben: Begründung gehört dazu, damit Feedback einen Wert bekommt.
- Regelmäßig Feedback zur Arbeitsleistung und vor allem auch zu den Lernfortschritten geben.
- Fehler als Lernchancen zulassen: Auch aus Fehlern lernen Lehrlinge.
- Bei Fehlern richtig Feedback geben: Kritik im Vier-Augen-Gespräch anbringen. Nicht persönlich werden, sondern sachlich bleiben. Besprechen, wie es besser umgesetzt werden kann.
- Feedback der Lehrlinge zur Ausbildung einholen und ernst nehmen.

LINK



### Tipps zum richtigen Umgang mit Lehrlingen:

<https://www.qualitaet-lehre.at/ausbilden-im-betrieb/ausbildung-gestalten/richtiger-umgang-mit-dem-lehrling/?L=0>

# Best Practice

## Umgang mit Konflikten

Wo mehrere Menschen zusammenkommen, können Konflikte entstehen. Das ist für niemanden angenehm. In allen Fällen ist es hilfreich, einen kühlen Kopf zu bewahren und sachlich zu bleiben. Mit den folgenden beiden Tools kann das gut gelingen. Sie können diese anwenden, wenn

- Sie selbst am Konflikt beteiligt sind oder wenn
- Sie zur Schlichtung zwischen anderen Personen beitragen möchten.

### Vorbereitung der Konfliktlösung

Bereiten Sie wichtige Gespräche immer vor. Das unterstützt Sie dabei, sich während des Gesprächs ganz auf die Konfliktlösung zu konzentrieren:

<b>Wann?</b>	Planen Sie das Gespräch zu einer Zeit, die für alle Beteiligten gut möglich ist. Führen Sie ein Gespräch nicht im Affekt, sondern erst nachdem die Emotionen abgekühlt sind. Erst dann ist ein konstruktives Gespräch möglich.
<b>Wo?</b>	Suchen Sie einen möglichst neutralen Ort aus, an dem sich alle wohlfühlen, z. B. einen Aufenthaltsraum.
<b>Wer?</b>	Vermeiden Sie „Showkämpfe“ vor anderen Personen. Am Gespräch sollten nur die Beteiligten teilnehmen. Kündigen Sie den Gesprächspartnerinnen bzw. den Gesprächspartnern das Gespräch davor an und sagen Sie auch, über welches Thema Sie sprechen möchten. Das ermöglicht eine faire Vorbereitung für alle.
<b>Was?</b>	Überlegen Sie vor dem Gespräch, welche Inhalte für Sie die wichtigsten sind (Notizen können hilfreich sein. Auf den folgenden Seiten finden Sie einen Leitfaden dazu). Beschränken Sie sich auf maximal zwei unterschiedliche Themen. Das vermeidet eine Überforderung der Gesprächspartnerinnen bzw. der Gesprächspartner und erhöht die Chance auf Veränderung.
<b>Wie?</b>	Schützen Sie Raum und Zeit des Gesprächs: <b>Verhindern Sie Störungen</b> , z. B. durch ein Türschild.  <b>Ich-Botschaften</b> können Konfrontationen entschärfen: Wenn Sie über Ihren eigenen persönlichen Eindruck sprechen, ohne Urteil oder Bewertung, verhindern Sie damit verletzend Kritik an der anderen Person im Vergleich zu einer Du-Botschaft. <ul style="list-style-type: none"><li>■ Beispiel für eine Du-Botschaft: „Du erzählst Blödsinn!“</li><li>■ Beispiel für die ersetzende Ich-Botschaft: „Ich verstehe nicht, was du damit meinst“.</li></ul> Ich-Botschaften können in Konfliktsituationen Wertvolles beitragen: <ul style="list-style-type: none"><li>■ Der Empfänger erfährt etwas über die tatsächlichen Bedürfnisse und Gefühle des Senders.</li><li>■ Der Empfänger muss sich nicht verteidigen, weil er nicht angegriffen wird.</li><li>■ Eine Diskussion darüber, wer Recht hat, wird vermieden.</li></ul>
<b>Warum?</b>	Ziehen Sie auch in Erwägung, dass es für das Verhalten der Gesprächspartnerinnen bzw. der Gesprächspartner, das Sie ärgert, eine unerwartete Erklärung gibt. Fragen Sie neutral nach.



Als Ausbilderin bzw. Ausbilder müssen und können Sie nicht alle Probleme der Lehrlinge lösen!

Bieten Sie bei Bedarf den Jugendlichen professionelle Beratung an. Die **Lehrlingscoaches** von [www.lehre-statt-leere.at](http://www.lehre-statt-leere.at) können sowohl für Sie als auch für die Jugendlichen eine wertvolle Hilfe sein.

Weitere **Beratungsstellen in Österreich (vorwiegend kostenlos)** zu sehr vielen Themen finden Sie unter [www.beratungsstellen.at](http://www.beratungsstellen.at).

Themenauszug: *Armut – Ernährung – Extremismus (politisch/religiös) – Familie – Frauenthemen – Gender/Diversity – Gewalt – Kinder und Jugendliche (allgemein) – Lernen, Leistung und Konzentration – Männerthemen – Recht – Schulden (Finanzen) – Schwangerschaft – Sucht etc.*

Als Tipp für den weiteren Gesprächsverlauf finden Sie im Folgenden einen konkreten Leitfaden zum konfliktfreien Gespräch. Dieser ist sowohl für Sie als Ausbilderin bzw. Ausbilder als auch für Jugendliche geeignet.

## Leitfaden zum konfliktfreien Gespräch

### 1. Schritt: Faktencheck

Was genau hat stattgefunden? Beschreiben Sie die konkrete Situation.

#### Tipp:

- Beschreiben Sie nur das **konkrete Verhalten**, das Sie beobachtet haben.
- Bleiben Sie nur bei **einer** Situation – machen Sie keine Generalisierungen (wie z. B. „immer“, „nie“, „typisch für dich“).
- Beurteilen Sie in diesem Schritt nicht und weisen Sie keine Schuld zu.
- Beschreiben Sie hier noch keine Folge (z. B. Gefühle) Ihrer Beobachtung.

*Beispiel: „Wir haben vereinbart, dass wir heute um 14 Uhr Wichtiges besprechen. Wir haben uns aber erst kurz vor 14 Uhr 30 gesehen.“*

### 2. Schritt: Resultat

Was war/ist die Folge? Beschreiben Sie genau, was sich durch die beobachtete Situation ergeben hat. Hier passt auch die Nennung von Gefühlen.

#### Tipp:

- Ihre Information über die konkrete Konsequenz ist besonders wertvoll.
- Weisen Sie weiterhin keine Schuld zu.
- Wenn es um Gefühle geht: Überlegen Sie vorher, um welche genau es geht und nennen Sie diese auch.

*Beispiel: „Diese halbe Stunde war für dich reserviert. Durch deine Verspätung wären uns davon nur fünf Minuten geblieben. Jetzt müssen wir uns einen weiteren Termin ausmachen. Das ärgert mich und auch, dass du nicht Bescheid gegeben hast, dass du erst später kommen kannst.“*

### 3. Schritt: Notwendigkeit/Wunsch

Was ist Ihnen wichtig und warum? Warum genau soll die Situation anders sein? Hier passt auch die Nennung von persönlichen Wünschen.

**Tipp:** Erklären Sie ernsthaft und informativ, ohne Sarkasmus oder Rüge (ungünstig ist z. B. „Du machst das, weil ich's sage!“). Dies kann der entscheidende Punkt sein für eine reibungslose Kooperation in Zukunft.

*Beispiel: „Ich möchte uns beiden genügend Zeit für jede Besprechung geben, damit wir auch alle Fragen klären können. Fünf Minuten sind dafür zu kurz. Außerdem möchte ich mich darauf verlassen können, dass du vereinbarte Termine einhältst oder Bescheid gibst, wenn das einmal nicht geht.“*

### 4. Schritt: Lösung in Zukunft (gemeinsamer Beschluss)

Wie kann die Situation in Zukunft anders aussehen? Welche Lösung wünschen Sie sich?

**Tipp:** Auch die Gesprächspartnerin bzw. der Gesprächspartner soll etwas vorschlagen dürfen. Das macht ihre bzw. seine Mitverantwortung klar und erhöht die Chance, dass die Situation in Zukunft besser funktioniert.

*Beispiel: „Wenn sich in Zukunft bei dir ein Termin nicht ausgeht, gib mir bitte davor Bescheid, damit wir einen anderen finden können. Was sagst du dazu? Könnte noch etwas anderes helfen?“*

### 5. Schritt: Follow-up

Abhängig davon, wie umfangreich und wichtig die neue Lösung ist, kann nach einiger Zeit ein Rückblick hilfreich sein. So können Sie nachschärfen, damit die neue Lösung auch weiterhin hält.

**Tipp:** Diese Fragen können Sie sich und den Beteiligten stellen:

- Ist die erwünschte Veränderung eingetreten?
- Kann sie auch fortbestehen? Fehlt noch etwas, um das Fortbestehen zu begünstigen?
- Ist die Veränderung für alle Beteiligten in Ordnung oder hat sie unbeabsichtigte Nebenwirkungen?

*Beispiel: „Im letzten Monat habe ich bei keinem Termin uninformiert auf dich warten müssen, das freut mich! Wie hast du das geschafft? Was hat sich dadurch allgemein für dich verändert?“*

Das folgende Arbeitsblatt können Sie für die Gesprächsvorbereitung auch für Jugendliche nützen.

# Arbeitsblatt zum konfliktfreien Gespräch

<h2>5.</h2>	<h3>Follow-up</h3>		<p>Beispiel für den 5. Schritt:  <i>„Im letzten Monat warst du meistens pünktlich, das freut mich! Wie hast du das geschafft? Was hat sich dadurch allgemein für dich verändert?“</i></p>					
<h2>4.</h2>	<h3>Lösung in Zukunft</h3>		<p>Beispiel für den 4. Schritt:  <i>„Bitte versuche in Zukunft, pünktlich zu sein. Wenn es einmal nicht klappt, gib bitte Bescheid, wann du kommst. Was sagst du dazu? Könnte noch etwas anderes helfen?“</i></p>					
<h2>3.</h2>	<h3>Notwendigkeit/ Wunsch</h3>		<p>Beispiel für den 3. Schritt:  <i>„Mir ist wichtig, dass ich weiß, ob du noch kommst und wann, damit ich den Tag planen kann. Am liebsten ist mir, wenn wir alle pünktlich sind, damit niemand warten muss. Hier ist, jeder von uns wichtig.“</i></p>					
<h2>2.</h2>	<h3>Resultat</h3>		<p>Beispiel für den 2. Schritt:  <i>„Ich habe nicht gewusst, wann du kommst und musste daher unseren heutigen Plan umstellen. Das hat mich zuerst nervös gemacht und dann wütend, weil es schon zweimal passiert ist.“</i></p>					
<h2>1.</h2>	<h3>Faktencheck</h3>		<p>Beispiel für den 1. Schritt:  <i>„Heute bist du zum dritten Mal diese Woche zu spät gekommen.“</i></p>					

# Best Practice

## Sammlung von Fachbegriffen

Im Berufsleben ist es wichtig, die gleiche Fachsprache zu sprechen. Es ist notwendig, dass Ihre Lehrlinge ihren Wortschatz um viele Fachausdrücke erweitern.

Stellen Sie Ihrem Lehrling die Aufgabe, eine Sammlung an Fachausdrücken mit kurzer Erklärung zu erstellen. Die Liste kann über die Lehrjahre immer weiter ausgebaut werden. Gehen Sie die Liste regelmäßig mit dem Lehrling durch und lassen Sie sich einzelne Begriffe vom Lehrling erklären.

*Alternative:* Lassen Sie alle Lehrlinge eines Lehrjahrs eine gemeinsame Sammlung von Fachbegriffen erstellen.

Fachausdruck	Erklärung
Infusum	Aufguss; Droge wird mit heißem oder kochendem Wasser übergossen und abgedeckt, 10-15 Minuten abgedeckt ziehen gelassen



## Kundenorientiertes Agieren\*

1. Lehrjahr	2. Lehrjahr	3. Lehrjahr
<b>Ihr Lehrling kann ...</b>		
erklären, warum Kunden für den Lehrbetrieb im Mittelpunkt stehen.		
die Kundenorientierung bei der Erfüllung aller seiner Aufgaben berücksichtigen.		
z. B. – betriebliche Kommunikationsstrategien anwenden – Kunden aktiv zuhören – auf verschiedene Kundentypen eingehen – auf Vorlieben oder Bedürfnisse des Kunden eingehen – geeignete Serviceleistungen anbieten (Kundenkarte, Kundenzeitschrift etc.)		
mit unterschiedlichen Kundensituationen kompetent umgehen und kunden- sowie betriebsoptimierte Lösungen finden.		

\*Unter Kunden werden sämtliche Adressaten der betrieblichen Leistung verstanden.  
Diese Ausbildungsziele beziehen sich auf folgende Berufsbildpositionen: 1.8.1, 1.8.2, 1.8.3

### Ausbildungstipps

- **Lernen durch Beobachten und Nachahmen** des Verhaltens der Ausbilderinnen bzw. Ausbilder ist eines der wichtigsten Lernprinzipien in der Lehrlingsausbildung: Lassen Sie Ihren Lehrling bei Gesprächen mit Kunden als „stillen Beobachter“ dabei sein. Geben Sie ihm vorab Anregungen, worauf er besonders achten soll. Stellen Sie dem Lehrling danach Fragen. Besprechen Sie die wichtigsten Umgangs- und Höflichkeitsformen.
- Machen Sie Ihren Lehrlingen bewusst, dass sie das **Unternehmen nach außen vertreten**. Besprechen Sie beispielsweise: Warum sind saubere Arbeitskleidung/ Schuhe wichtig? Wie wirkt ein chaotischer Arbeitsplatz bzw. Arbeitsbereich auf den Kunden?
- Nach schwierigen Situationen ist für Lehrlinge eine **Nachbesprechung** wichtig. Erklären Sie, warum der Kunde sich so verhält. Unfreundliches Verhalten oder Beschwerden von Kunden nicht persönlich zu nehmen, ist für Jugendliche oft nicht leicht.

# Best Practice

## Auslandsmobilität

Welcome, Bienvenidos, Benvenuto, Dobrodošli – überall werden Lehrlinge bei einem Auslandspraktikum herzlich willkommen geheißen.



### Wie kann ein Auslandspraktikum aussehen?

- Lehrlinge können bis zu sechs Monate pro Lehrjahr im Ausland verbringen. Voraussetzung ist, dass die im Ausland erworbenen Kenntnisse den im österreichischen Lehrberuf vermittelten Kenntnissen gleichwertig sind (BAG §27c Abs. 1 und 2). Die durchschnittliche Praktikumsdauer beträgt **meist vier bis sechs Wochen**.
- Förderinitiativen wie IFA – internationaler Fachkräfteaustausch oder regionale Förderinitiativen (Let's Walz, Xchange etc.) **übernehmen die Suche von Praktikumsplätzen**, die Organisation der Reise und begleiten die Lehrlinge ins Ausland.
- Förderinitiativen helfen bei der Organisation eines Sprachkurses und der Festlegung von Praktikumsinhalten mit den Partnerunternehmen.
- **Finanzielle Fördermittel** umfassen unter anderem folgende Bereiche:
  - Pauschale Zuschüsse zu den Aufenthalts- und Reisekosten
  - Übernahme der Kosten für den Sprachkurs
  - Taggeld für Lehrlinge (zusätzlich zu den Aufenthaltskosten)
  - Ersatz des Lehrlingseinkommens: Die Lehrlinge erhalten während der Zeit des Praktikums weiter ihr Lehrlingseinkommen. Den Betrieben wird das Bruttolehrlingseinkommen für die Zeit des Praktikums ersetzt.
- Bei einem Auslandsaufenthalt von drei bis sechs Wochen - inklusive Sprachkurs – kann man bei Inanspruchnahme der Förderungen mit **Kosten zwischen 200 und 650 Euro** rechnen – abhängig vom Zielland. Zusätzlich kann eine **Erfolgsprämie** beantragt werden, durch welche sich auch diese Kosten verringern.

## Was bringt ein Auslandspraktikum?

Ein Auslandspraktikum stellt eine Win-win-Situation für Lehrlinge und Ausbildungsbetriebe dar. Neben der Erweiterung der sprachlichen, fachlichen und interkulturellen Kompetenzen ist es vor allem die persönliche Entwicklung der Lehrlinge, die für beide Seiten einen großen Mehrwert bringt. Die Erfahrung, sich auf ein Abenteuer eingelassen zu haben, „alleine“ im Ausland gelebt zu haben und internationale Erfahrung vorweisen zu können, macht die Lehrlinge selbstbewusst und stolz. Dies wiederum fördert die Selbstständigkeit und Motivation, die sich Ausbilderinnen und Ausbilder, Eltern und Berufsschullehrerinnen und -lehrer von den Lehrlingen wünschen.



LINK



**Auslandspraktika für Lehrlinge:**  
<https://youtu.be/juoFKfgzKrs>

## Auslandsaufenthalte von Ausbilderinnen und Ausbildern

Ein Auslandsaufenthalt bringt nicht nur Lehrlinge weiter, sondern zahlt sich auch für Lehrende aus. Gefördert werden Ausbilderinnen und Ausbilder, Personalverantwortliche, Lehrerinnen und Lehrer in berufsbildenden Schulen sowie Bildungsexpertinnen und Bildungsexperten. Während eines Auslandsaufenthaltes besuchen sie Betriebe, Schulen und andere Ausbildungseinrichtungen – dabei lernen sie neue Herangehensweisen und andere Ausbildungsmethoden kennen. Durch den Erfahrungsaustausch entstehen oft nachhaltige Partnerschaften mit anderen Betrieben, die nicht nur die Ausbilderinnen und Ausbilder persönlich bereichern, sondern auch das Unternehmen und den Wirtschaftsstandort stärken.

LINK



**Internationaler Fachkräfteaustausch:**  
<https://ifa.or.at>

# Best Practice

## Fachkräfteaustausch in einer Apotheke in Portsmouth

Dieses Best-Practice-Beispiel wurde uns zur Verfügung gestellt von:

**Augustinus Apotheke**

Für Mag. Aaron Sallegger, Apotheker und Besitzer der Augustinus Apotheke in Vorau, ist die Lehrlingsausbildung mehr als berufliches Wissen an junge Menschen zu vermitteln. Ihm ist es besonders wichtig, dass sich die bei ihm ausgebildeten Jugendlichen auch persönlich entwickeln können. So machte er es möglich, dass einer seiner Lehrlinge am Fachkräfteaustauschprogramm teilnehmen und einen Monat in Portsmouth verbringen durfte.

**Dieser Bericht wurde von Helena Berger, PKA in der Augustinus Apotheke, verfasst:**

Ein Monat in Portsmouth. Vier Wochen auf mich allein gestellt. 30 Tage voller Erlebnisse.

Portsmouth ist ein Juwel von Hafenstadt, man stolpert immer wieder über alte Relikte und Denkmäler aus vergangener Zeit, die die Geschichte der Stadt prägen.

Am ersten Tag wurde ich von meiner Gastfamilie herzlichst willkommen geheißen und alle waren immer sehr freundlich zu mir. In England sind die Leute sowieso immer freundlich. „Please“ und „thank you“ sind einer ihrer wichtigsten Wörter, wie das Amen im Gebet.

Zu meiner Arbeit: Ich arbeitete in der „Merali Pharmacy“ in der Nähe vom Hafen. Das Apothekensystem ist sehr anders als das in Österreich. Die Apotheken gleichen einer Mischung aus Apotheke, Supermarkt und Drogerie. Mit der Zeit lernte ich schnell das System zu verstehen und konnte auch vieles, das ich in der Augustinus Apotheke in Vorau gelernt habe, einsetzen und weitergeben.

Ich bin dankbar, dass die Augustinus Apotheke mir dieses Erlebnis während meiner Lehr- und Arbeitszeit geboten hat. Ein besonderes Dankeschön gilt Aaron Sallegger, der mir beim Schreiben der vielen Formulare geholfen hat und mich bei meinem Vorhaben gestärkt und mit aller Kraft unterstützt hat. Es ist nicht selbstverständlich, diese Möglichkeit geboten zu bekommen und ich schätze das von ganzem Herzen.

Hätte mir das jemand vor drei Jahren gesagt, dass ich mich in die große weite Welt begeben würde, hätte ich gelacht. Ich bin ein Mensch, der gerne träumt auf Reisen zu gehen und Erfahrungen zu sammeln, aber ich hätte nie gedacht, dass ich das wirklich einmal mache, da ich sehr an meiner Familie und an meinem Zuhause hänge. Ein Monat mag nicht lange sein, aber in diesen paar Wochen kann man viel von einer Kultur lernen und erfahren. Auch sprachlich kann man sich um einiges weiterbilden. Für mich war es eine Erfahrung fürs Leben und ein wichtiger Schritt für meine persönliche Entwicklung. Man sieht die Welt von einem anderen Standpunkt und man lernt auch zu schätzen, was man hat!

Nach diesen vier Wochen kann ich nur eines sagen:  
„Thank you very much for this experience!“



© Helena Berger

© Mag. Aaron Sallegger

AUS DER  
PRAXIS

„Die Teilnahme am Fachkräfteaustauschprogramm würde ich jederzeit wieder unterstützen. Ich bin der Meinung, dass jeder Mensch durch Auslandserfahrung einen riesigen Schritt in der Weiterentwicklung macht. Denn wenn ich mich als Mensch persönlich weiterentwickle, bin ich auch automatisch im Beruf erfolgreicher. Wir durften nach vier Wochen unseren Lehrling wieder bei uns in Empfang nehmen, der in dieser Zeit über sich hinausgewachsen ist, viele neue Eindrücke gesammelt hat und selbstbewusster wieder zu uns zurückgekommen ist.“

**Mag. Aaron Sallegger**, Apotheker, Augustinus Apotheke Vorau

## Ausstattung des Arbeitsbereichs

1. Lehrjahr	2. Lehrjahr	3. Lehrjahr
<b>Ihr Lehrling kann ...</b>		
<p>die übliche Ausstattung seines Arbeitsbereichs kompetent verwenden (z. B. Drucker, Telefonanlage, Kassensystem, EDV-Anlage, apothekenübliche Geräte, Lagerroboter).</p>		
<p><b>die Betriebsbereitschaft der Geräte sicherstellen und einfache Probleme selbstständig lösen.</b></p> <p><i>Dazu zählen lt. Berufsbild: z. B.</i></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- Bonrolle wechseln</li> <li>- Papierstau beseitigen</li> </ul>		
	<p><b>bei komplexen Problemen Maßnahmen entsprechend den betrieblichen Regelungen setzen.</b></p>	

Diese Ausbildungsziele beziehen sich auf folgende Berufsbildpositionen: 1.9.1, 1.9.2, 1.9.3



# Qualitätsorientiertes, sicheres, hygienisches und nachhaltiges Arbeiten

Übersicht: Das sollen Sie mit Ihrem Lehrling in der Ausbildung gemeinsam erreichen:

Betriebliches Qualitätsmanagement	83
Sicherheit und Gesundheit am Arbeitsplatz	84
Hygienestandards	92
Nachhaltiges und ressourcenschonendes Handeln	93



## Betriebliches Qualitätsmanagement

1. Lehrjahr	2. Lehrjahr	3. Lehrjahr
<b>Ihr Lehrling kann ...</b>		
betriebliche Qualitätsvorgaben im Aufgabenbereich umsetzen.		1
die eigene Tätigkeit hinsichtlich der Einhaltung der Qualitätsstandards überprüfen.		2
die Ergebnisse der Qualitätsüberprüfung reflektieren und diese in die Aufgabenbewältigung einbringen.		
am betrieblichen Informationsverkehr mitwirken (z. B. betriebsinterne Informationssysteme nutzen).		

Diese Ausbildungsziele beziehen sich auf folgende Berufsbildpositionen: 2.1.1, 2.1.2, 2.1.3, 2.1.4

### Ausbildungstipps

- 1 **Binden** Sie Ihre Lehrlinge in das **betriebliche Qualitätsmanagement** ein. Machen Sie Ihre Lehrlinge z. B. mit dem Grundgedanken des kontinuierlichen Verbesserungsprozesses vertraut und lassen Sie Ihre Lehrlinge an betrieblichen Qualitätszirkeln teilnehmen.

#### Ideenmanagement:

Fragen Sie Ihre Lehrlinge nach Ideen und Verbesserungsvorschlägen z. B. in den Bereichen Lehrlingsausbildung, Umweltschutz, Qualität oder Arbeitsplatzgestaltung. Dafür eignen sich beispielsweise Ideen- und Verbesserungskarten, auf denen Ihre Lehrlinge Vorschläge und Anregungen notieren können.

- 2 **Storytelling:**

Erzählen Sie Ihren Lehrlingen aus der Praxis zum Thema Kundenfeedback. Welche Erfahrungen haben Sie mit Kunden gemacht? Wie haben Sie schwierige Situationen mit Kunden gelöst? Was haben Sie daraus gelernt? Lehrlinge fühlen sich aufgrund ihrer Unerfahrenheit in vielen Situationen überfordert. Es hilft ihnen, wenn Sie Verständnis zeigen und ihnen aufzeigen, dass diese Erfahrungen zum Lernprozess dazugehören.

## Sicherheit und Gesundheit am Arbeitsplatz

1. Lehrjahr	2. Lehrjahr	3. Lehrjahr
<b>Ihr Lehrling kann ...</b>		
<b>Betriebs- und Hilfsmittel sicher und sachgerecht einsetzen.</b>		
<i>Dazu zählen lt. Berufsbild: z. B. Betriebs- und Hilfsmittel im Labor</i>		
<b>mit Chemikalien und Arzneimittelrohstoffen sicher und fachgerecht umgehen.</b>		
<b>die betrieblichen Sicherheitsvorschriften einhalten.</b>		
<b>Aufgaben von mit Sicherheitsagenden beauftragten Personen im Überblick beschreiben.</b>		
<b>berufsbezogene Gefahren, wie Sturz- und Brandgefahr, in seinem Arbeitsbereich erkennen und sich entsprechend den Arbeitnehmerschutz- und Brandschutzvorgaben verhalten.</b>		
<b>sich im Notfall richtig verhalten und bei Unfällen geeignete Erste-Hilfe-Maßnahmen ergreifen.</b>		
<i>Zu Notfällen zählen lt. Berufsbild z. B.: Überfälle, Ladendiebstahl</i>		
<b>die Grundlagen des ergonomischen Arbeitens anwenden.</b>		
<i>Dazu zählt lt. Berufsbild z. B. das richtige Heben und Tragen</i>		
<b>bei Fehlverhalten von Kunden (z. B. Drogeneinfluss oder Alkoholisierung, Gewalt, sexuelle Belästigung) richtig reagieren und entsprechende Maßnahmen treffen.</b>		
<i>Dazu zählen lt. Berufsbild: z. B.</i>		
<i>– Verständigung des Vorgesetzten</i>		
<i>– Verständigung von Sicherheitskräften</i>		
<b>mit Spritzen fachgerecht umgehen.</b>		
<b>Infektionsgefahr in seinem Arbeitsbereich erkennen und sich fachgerecht verhalten.</b>		

Diese Ausbildungsziele beziehen sich auf folgende Berufsbildpositionen: 2.2.1, 2.2.2, 2.2.3, 2.2.4, 2.2.5, 2.2.6, 2.2.7, 2.2.8, 2.2.9, 2.2.10, 2.2.11

## Ausbildungstipps



- Die **Checkliste „Sichere Lehrzeit“** gibt Ihnen einen Überblick über sicherheitsrelevante Maßnahmen von Beginn bis zum Ende der Lehrzeit Ihrer Lehrlinge.

LINK



### Checkliste „Sichere Lehrzeit“:

<https://www.qualitaet-lehre.at/downloads/ausbildungstools/infoblaetter-checklisten-und-vorlagen/>

- Der **Sicherheitsrundgang**: Geben Sie Ihren Lehrlingen die Aufgabe, bei einem Rundgang durch den Lehrbetrieb/ die Abteilung auf Gefahrenquellen zu achten. Lassen Sie sich die Beobachtungen erzählen und besprechen Sie gemeinsam mögliche Maßnahmen zur Vermeidung von Unfällen bzw. zur Verbesserung von Arbeitsbedingungen.
- Klären Sie Ihre Lehrlinge über **mögliche Arbeitsunfälle** auf. Sprechen Sie darüber, wie sich Unfälle auswirken können. Dadurch wird den Lehrlingen erst richtig bewusst, welche schwerwiegenden Folgen es haben kann, wenn Sicherheitsvorschriften nicht eingehalten werden. Vermitteln Sie Ihren Lehrlingen: Sicheres Arbeiten lohnt sich!
- **Gehen Sie mit gutem Beispiel voran**. Halten Sie auch die Kolleginnen und Kollegen an, für die Lehrlinge ein Vorbild in puncto Sicherheit zu sein.
- Die AUVA bietet verschiedene **Broschüren und Folder** an, in denen sicheres Arbeiten anschaulich erklärt wird. Nutzen Sie diese Unterlagen für die Unterweisung Ihrer Lehrlinge. Wiederholen Sie die für Ihren Betrieb relevanten Inhalte ruhig öfter im Laufe der Ausbildung.

LINK



### Prävention von Arbeitsunfällen und Berufskrankheiten:

<https://www.auva.at/cdscontent/?contentid=10007.670875&viewmode=content>

- Achten Sie darauf, dass Arbeitsaufgaben mit Geräten und gefährlichen sowie stark wirksamen Stoffen nicht unter Zeitdruck geschehen sollen.
- Gehen Sie als Vorgesetzte bzw. Vorgesetzter mit gutem Beispiel hinsichtlich der Verwendung von Schutzvorrichtungen voran.

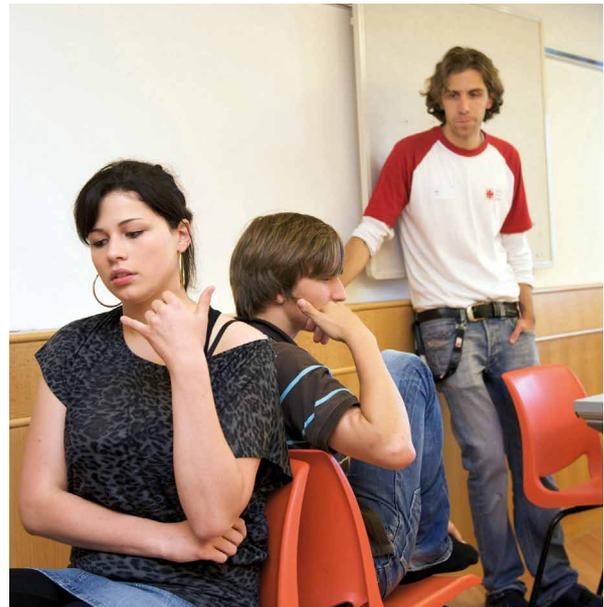
# Best Practice

## Erste Hilfe

Ob im Beruf oder im Alltag – es kann immer ein Mensch in eine Notsituation kommen. Erste Hilfe ist keine Gefälligkeit, sondern eine Verpflichtung. Durch den Besuch eines Erste-Hilfe-Kurses können Lehrlinge in einer Notsituation helfen und lernen früh Verantwortung zu übernehmen.



© Österreichisches Rotes Kreuz (2)



### Ausbildungstipp

Die meisten Rettungsorganisationen bieten Kurse für Lehrlinge oder andere junge Zielgruppen an. Nutzen Sie diese Möglichkeit.

# Best Practice

## Selbsteinschätzung zur Beurteilung und Dokumentation der persönlichen und sozialen Belastung des Lehrlings

Wie geht es Ihrem Lehrling wirklich? Soziale Aspekte spielen in der Lehrlingsausbildung eine wichtige Rolle. Das persönliche Wohlbefinden des Lehrlings und seine Akzeptanz im Team sind das Fundament einer gelungenen betrieblichen Ausbildung.

Wie können Sie Ihren Lehrling bestmöglich unterstützen? Im abgebildeten Fragebogen kann sich Ihr **Lehrling selbst einschätzen**. Anschließend können Sie die Ergebnisse mit dem Lehrling – wenn von ihm gewünscht – besprechen und gegebenenfalls gemeinsam Maßnahmen erarbeiten.

**Hinweis:** Das Ausfüllen und die Besprechung der Selbsteinschätzung erfolgt immer auf freiwilliger Basis. Erklären Sie dem Lehrling, dass Sie durch diese Maßnahme die Möglichkeit bekommen, besser auf seine Wünsche, Ängste oder Vorstellungen einzugehen.

### Tipps:

- Bei tieferehenden Themen kann die Anbindung des Jugendlichen an eine externe Beratung sinnvoll sein:
  - Die Coaches von [www.lehre-statt-leere.at](http://www.lehre-statt-leere.at) stehen dafür ebenso zur Verfügung wie
  - facheinschlägige (meist kostenlose) Beratungsstellen, zu finden unter [www.beratungsstellen.at](http://www.beratungsstellen.at).
- Der Fragebogen kann vom Jugendlichen selbstständig ausgefüllt und auch ausgewertet werden. Eine Anleitung zur Auswertung für den Jugendlichen ist enthalten.
- Wenn Ihr Lehrling den Fragebogen mehrfach ausfüllt, z. B. am Beginn und Ende jedes Ausbildungsjahres, können auch Veränderungen im Befinden des Lehrlings sichtbar gemacht werden.
- Der Fragebogen steht auch digital unter [www.qualitaet-lehre.at/downloads/ausbildungstools/ausbildungsleitfaeden/](http://www.qualitaet-lehre.at/downloads/ausbildungstools/ausbildungsleitfaeden/) zur Verfügung und ermöglicht eine automatische Auswertung per Knopfdruck.





## Wie geht's mir eigentlich?

Manchmal kann man diese Frage gar nicht so einfach beantworten...

Um einen herum tut sich viel: Arbeit, Schule, Familie, Freunde – unterschiedliche Personen, Aufgaben und Situationen.

Dieser Fragebogen soll dir dabei helfen, ein Bild davon zu bekommen, wie es dir aktuell geht. Das soll dich und deine Ausbilderin bzw. deinen Ausbilder dabei unterstützen, Stolpersteine für deine Lehrlingsausbildung so weit wie möglich aus dem Weg zu räumen. Wenn du z. B. überhaupt nicht gern in die Berufsschule gehst, gibt es bestimmt einen oder mehrere Gründe dafür, warum das so ist. Um gemeinsam eine Lösung zu finden, kannst du mit deiner Ausbilderin bzw. deinem Ausbilder darüber sprechen. Sie oder er unterstützt dich dabei oder findet mit dir jemanden, der das kann. Wahlweise stehen auch die Lehrlingscoaches von [www.lehre-statt-leere.at](http://www.lehre-statt-leere.at) für dich bereit, wenn du möchtest (eine Terminvereinbarung funktioniert für dich am einfachsten online).

**Wichtig:** Ob und mit wem du über deine Antworten sprichst, entscheidest du ganz allein.

Beantworte den Fragebogen ehrlich und aus dem Bauch heraus, es gibt hier keine richtigen und falschen Antworten. Die einzige Person, die du belügen würdest, bist du selbst.

Du kannst deine Antworten auch selbst auswerten – die Anleitung dazu findest du im Anschluss an den Fragebogen.

Nr.	Wie geht's mir eigentlich?	So stark treffen die Aussagen auf mich zu:				Mögliche Gesprächsthemen
		überhaupt nicht	eher nicht	eher schon	ganz sicher	
1	Ich gehe gerne zur Arbeit.	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
2	Im Team fühle ich mich wohl.	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
3	In der Arbeit fühle ich mich überfordert.	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
4	Ich bin oft müde und unausgeschlafen.	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
5	Auf meine KollegInnen kann ich mich verlassen.	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
6	Mit meinen KollegInnen habe ich häufig Streit.	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
7	Mein/e AusbilderIn und ich haben genügend Zeit, um Wichtiges zu besprechen.	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
8	Ich bekomme in der Arbeit Anerkennung für das, was ich leiste.	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
9	In der Arbeit bekomme ich hilfreiche Rückmeldungen, wie ich etwas noch besser machen kann.	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
10	Was ich lerne, empfinde ich als sinnvoll.	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
11	Meine Arbeit langweilt mich.	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
12	Mit meiner Lehrberufswahl bin ich unzufrieden.	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
13	Mit meinem Ausbildungsbetrieb bin ich im Großen und Ganzen zufrieden.	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
14	Ich habe vor, meine Lehrlingsausbildung bis zum Schluss komplett zu absolvieren.	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
15	Ich überlege, meinen Lehrberuf zu ändern.	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
16	Ich überlege, meine Lehrlingsausbildung abzubrechen.	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
17	Was ich in meiner Ausbildung lerne, interessiert mich.	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
18	Ich gehe gerne in die Berufsschule.	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
19	Mit meinen KlassenkollegInnen in der Berufsschule verstehe ich mich gut.	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
20	Mit meinen LehrerInnen in der Berufsschule komme ich gut zurecht.	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
21	In bestimmten Bereichen meiner Ausbildung wünsche ich mir mehr Unterstützung, damit ich meine Aufgaben besser verstehe.	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
22	Zu bestimmten Themen habe ich in meiner Ausbildung noch zu wenig erfahren. Ich möchte dazu gerne noch mehr lernen und zusätzliche Kurse besuchen. (Beispiele: eine weitere Sprache lernen, ein PC-Programm, spezielle Tipps zur Kommunikation mit Kunden, wie man ein Projekt managt oder Ähnliches).	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
23	Für die Lehrlingsausbildung allgemein fühle ich mich noch nicht wirklich bereit.	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
24	Wenn ich noch einmal die Wahl hätte, würde ich mich für eine andere Ausbildung entscheiden (z. B. für einen anderen Lehrberuf oder eine andere Schule).	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
25	Meine Lehrlingsausbildung ist mir wichtig.	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
26	Meine Lehrlingsausbildung ist für jemanden in meiner Familie wichtig.	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
27	Jemand in meiner Familie unterstützt mich bei Problemen.	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
28	Mit jemandem in meiner Familie (mit einer/mehreren Personen) habe ich Ärger.	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
29	Ich fühle mich zu Hause wohl.	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
30	Ich kann mich gut erholen, wenn ich Freizeit habe.	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
31	Ich habe zu wenig Freizeit, um mich genügend zu erholen.	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
32	Mein Freundeskreis hilft mir bei der Erholung.	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
33	Mit jemandem in meinem Freundes- oder Bekanntenkreis habe ich Ärger.	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
34	Ich habe allgemein Stress in meinem Leben.	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
35	Um ein oder mehrere Themen mache ich mir Sorgen.	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
36	Geld ist bei mir ein Problemthema.	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
37	Ich habe Fragen zur Gesundheit, die ich gerne mit jemandem besprechen möchte.	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
38	Mit meiner Laune geht es drunter und drüber. Das ist für mich anstrengend.	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
39	Im Großen und Ganzen bin ich mit mir zufrieden und finde mich okay, so wie ich bin.	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
40	Ich wünsche mir ein vertrauliches Gespräch mit einem Erwachsenen, um Persönliches zu besprechen. (Ich entscheide selbst, mit wem ich sprechen möchte.)	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>

## Anleitung zur Auswertung:

■ Vergleiche deine angekreuzten Antworten mit der **Hilfstabelle** →

■ Die farbigen Felder in der **Hilfstabelle** zeigen dir, welche Nummer du mit einem Erwachsenen deiner Wahl besprechen solltest (z. B. mit deiner Ausbilderin bzw. deinem Ausbilder oder einem Lehrlingscoach von [www.lehre-statt-leere.at](http://www.lehre-statt-leere.at)). Wenn du bei einer bestimmten Nummer im Fragebogen ein Antwortfeld angekreuzt hast, das in der Hilfstabelle farbig ist, kann sich daraus ein Gesprächsthema ergeben.

### Beispiel:

*Fragebogen: Nummer 18: „Ich gehe gerne in die Berufsschule.“  
angekreuztes Antwortfeld z. B.: „überhaupt nicht“*

*Hilfstabelle: Nummer 18: farbig sind hier die Antwortfelder  
„überhaupt nicht“ und „eher nicht“. Daher solltest du  
dieses Thema mit jemandem besprechen.*

■ Vergleiche nun im Fragebogen für jede Nummer dein angekreuztes Antwortfeld mit den farbigen Feldern in der **Hilfstabelle** bei der gleichen Nummer. Wenn ein Feld in beiden Tabellen markiert ist, kannst du die Nummer im Fragebogen in der Spalte ganz rechts markieren. Wenn du alle Nummern fertig verglichen hast, ergibt sich so für dich eine Übersicht, worüber du mit einem Erwachsenen sprechen solltest.

**Wichtig:** Ob du ein bestimmtes Thema mit jemandem besprechen möchtest, entscheidest du ganz allein. Du musst nicht über alle markierten Aussagen in deinem Fragebogen sprechen.

Nr.	Hilfstabelle für die Auswertung			
	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
1	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
2	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
3	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
4	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
5	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
6	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
7	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
8	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
9	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
10	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
11	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
12	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
13	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
14	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
15	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
16	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
17	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
18	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
19	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
20	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
21	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
22	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
23	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
24	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
25	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
26	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
27	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
28	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
29	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
30	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
31	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
32	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
33	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
34	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
35	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
36	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
37	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
38	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
39	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
40	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>

# LEHRE STATT LEERE.

## LEHRLINGS + LEHRBETRIEBS COACHING

## DER WEG ZUM ATTRAKTIVEN LEHRBETRIEB

Das Lehrbetriebscoaching berät und begleitet Sie bei Herausforderungen rund um die Lehrlingsausbildung.

Gern unterstützen wir Sie auf Ihrem Weg zu einem attraktiven Ausbildungsbetrieb – vom Recruiting bis hin zur Führung und Entwicklung von Lehrlingen.

Die Coaches stehen Ihnen kostenlos mit Rat und Tat zur Seite – wobei Sie Ort, Zeitpunkt und Dauer des Coachings bestimmen.

Detaillierte Informationen finden Sie auf  
[www.lehre-statt-leere.at](http://www.lehre-statt-leere.at)



Eine Initiative von

 Bundesministerium  
Digitalisierung und  
Wirtschaftsstandort

 Bundesministerium  
Arbeit, Soziales, Gesundheit  
und Konsumentenschutz

[www.LEHRE-STATT-LEERE.AT](http://www.LEHRE-STATT-LEERE.AT)

## Hygienestandards

1. Lehrjahr

2. Lehrjahr

3. Lehrjahr

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.

z. B.

- saubere Arbeitskleidung

- persönliche Arbeitsutensilien

Diese Ausbildungsziele beziehen sich auf folgende Berufsbildpositionen: 2.3.1, 2.3.2, 2.3.3, 2.3.4

### Ausbildungstipps

- **Ordnung und Sauberkeit am Arbeitsplatz** sind wichtig. Gehen die Kolleginnen und Kollegen mit gutem Beispiel voran und halten ihren Arbeitsplatz sauber, fällt dies auch den Lehrlingen leichter.
- Machen Sie Ihren Lehrlingen bewusst, dass sie das **Unternehmen nach außen vertreten**. Besprechen Sie beispielsweise: Warum sind saubere Arbeitskleidung/Schuhe wichtig? Wie wirkt ein chaotischer Arbeitsbereich auf den Gast?

## Nachhaltiges und ressourcenschonendes Handeln

1. Lehrjahr	2. Lehrjahr	3. Lehrjahr
<b>Ihr Lehrling kann ...</b>		
<b>die Bedeutung des Umweltschutzes für den Lehrbetrieb darstellen.</b>		
<b>die Mülltrennung und Entsorgung nach rechtlichen und betrieblichen Vorgaben umsetzen.</b>		
<p>Dazu zählt lt. Berufsbild z. B.: die Trennung und Entsorgung insbesondere von</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- Arzneimitteln</li> <li>- Medizinprodukten</li> <li>- Chemikalien</li> <li>- Altmedikamenten</li> </ul>		
<b>Ressourcen sparsam einsetzen.</b>		

Diese Ausbildungsziele beziehen sich auf folgende Berufsbildpositionen: 2.4.1, 2.4.2, 2.4.3

### Ausbildungstipps

- Räumen Sie am **Anfang des ersten Lehrjahrs** einmal gemeinsam mit Ihren Lehrlingen auf: Zeigen Sie Ihren Lehrlingen alles, was sie wissen müssen – von der richtigen Aufbewahrung der Materialien bis zur Abfalltrennung. Legen Sie die zu erledigenden Aufgaben und einen angemessenen Zeitrahmen fest.
- Erklären Sie Ihren Lehrlingen, wie **umweltfreundliches und wirtschaftliches Handeln** zusammenhängen. Beispiel: Ein sparsamer Umgang mit Ressourcen (Energie, Verpackungsmaterial etc.) senkt die Kosten für den Betrieb.
- Führen Sie mit Ihren Lehrlingen Projekte zum Thema Umweltschutz durch: Geben Sie ihnen beispielsweise die Aufgabe, Verschwendungen im Betrieb zu dokumentieren und Verbesserungsvorschläge zu machen. **Vergeben Sie Prämien für die besten Ideen.** Sensibilisieren Sie die Lehrlinge mit Projekten, wie z. B. „Fahr Rad zur Arbeit“ oder „Abfallwirtschaft – Verbesserung der innerbetrieblichen Mülltrennung“, für das Thema Umweltschutz.

# Digitales Arbeiten\*

Übersicht: Das sollen Sie mit Ihrem Lehrling in der Ausbildung gemeinsam erreichen:

Datensicherheit und Datenschutz	95
Software und weitere digitale Anwendungen	95
Digitale Kommunikation	96
Datei- und Ablageorganisation	97
Informationssuche und -beschaffung	97
Bewertung und Auswahl von Daten und Informationen*	97

\* Die Berufsbildpositionen in diesem Kompetenzbereich schließen gegebenenfalls auch entsprechende analoge Anwendungen mit ein.



Apothekerverband / Renée Del Missier

## Datensicherheit und Datenschutz

1. Lehrjahr	2. Lehrjahr	3. Lehrjahr
<b>Ihr Lehrling kann ...</b>		
<b>die rechtlichen Vorgaben und jene des Lehrbetriebs einhalten.</b>		
<p>Dazu zählt lt. Berufsbild: z. B.</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- Verschwiegenheitspflicht einhalten</li> <li>- Betriebsgeheimnisse wahren</li> <li>- Regelungen der Datenschutzgrundverordnung berücksichtigen</li> </ul>		
<b>mögliche Gefahren der digitalen Welt einschätzen (z. B. Mobbing, Missbrauch von Daten, Phishing-E-Mails, Viren) und Maßnahmen treffen, wenn Sicherheitsprobleme und Auffälligkeiten auftreten.</b>		
<p>Dazu zählt lt. Berufsbild die rasche Verständigung der Datenschutzbeauftragten bzw. des Datenschutzbeauftragten bzw. der verantwortlichen IT-Administration.</p>		
<b>Maßnahmen unter Einhaltung der betrieblichen Vorgaben ergreifen, um Daten, Dateien, Geräte und Anwendungen vor Fremdzugriff zu schützen.</b>		
<p>Dazu zählt lt. Berufsbild z. B. der sorgsame Umgang mit Passwörtern und Hardware.</p>		

Diese Ausbildungsziele beziehen sich auf folgende Berufsbildpositionen: 3.1.1, 3.1.2, 3.1.3, 3.1.4

### Ausbildungstipp

#### Spam & Datenschutz

Zeigen Sie Ihren Lehrlingen, wie sie **Spam-E-Mails** inkl. enthaltener Spy- oder Adware beim Betreiber **melden** können, sodass ähnliche E-Mails in Zukunft nicht mehr in ihr Postfach gelangen. Darüber hinaus ist es sinnvoll, eine Einschulung bei der **Datenschutzbeauftragten/bei dem Datenschutzbeauftragten** zu vereinbaren, um auf das Thema zusätzlich zu sensibilisieren.

## Software und weitere digitale Anwendungen

1. Lehrjahr	2. Lehrjahr	3. Lehrjahr
<b>Ihr Lehrling kann ...</b>		
<b>Software bzw. Apps und weitere digitale Anwendungen kompetent verwenden.</b>		
<p>Dazu zählt lt. Berufsbild z. B. die Verwendung apothekenspezifischer Software.</p>		
<b>Probleme im Umgang mit Software und digitalen Anwendungen lösen.</b>		
<p>Dazu zählt lt. Berufsbild z. B.:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- Hilfefunktion nutzen</li> <li>- im Internet bzw. Intranet nach Problemlösungen recherchieren</li> </ul>		

Diese Ausbildungsziele beziehen sich auf folgende Berufsbildpositionen: 3.2.1, 3.2.2

## Digitale Kommunikation

1. Lehrjahr

2. Lehrjahr

3. Lehrjahr

Ihr Lehrling kann ...

ein breites Spektrum an Kommunikationsformen verwenden.



Dazu zählen lt. Berufsbild: z. B.

- E-Mails
- Telefon
- Social Media

Weitere, wie z. B. Briefe.

eine geeignete Kommunikationsform anforderungsbezogen auswählen.

z. B.

- E-Mails verfassen, mit Anhängen versehen und versenden
- zielgruppengerecht telefonieren und kurze und prägnante Aktennotizen erstellen
- Social-Media-Plattformen verwalten und fachgerecht bedienen
- eine geeignete Kommunikationsform in der fachspezifischen Beratung auswählen

verantwortungsbewusst und unter Einhaltung der betrieblichen und rechtlichen Vorgaben in sozialen Netzwerken agieren.



z. B.

- betriebliches Wording verwenden (Key Words, Hashtags etc.)
- Umgang mit Beschwerden und Reklamationen
- Datenschutzrichtlinien einhalten

Diese Ausbildungsziele beziehen sich auf folgende Berufsbildpositionen: 3.3.1, 3.3.2, 3.3.3

### Ausbildungstipps

- 1 Erklären Sie Ihren Lehrlingen die **Gestaltungsmerkmale von Schriftstücken** (z. B. E-Mail-Vorlagen, Briefköpfe). Machen Sie den Lehrlingen bewusst, dass durch die einheitliche Gestaltung (Corporate Design) der Wiedererkennungswert Ihres Unternehmers gefördert wird.
  - 2 – Vermitteln Sie Ihren Lehrlingen zum Beispiel im Rahmen einer eigenen Schulung den richtigen und verantwortungsbewussten Umgang mit sozialen Medien. Dabei können Sie besprechen, welche Gefahren es gibt und wie sich die private Nutzung von Social Media auf das Unternehmen auswirken kann. Machen Sie den Lehrlingen bewusst, dass diese als Mitarbeiterinnen bzw. Mitarbeiter auch außerhalb des Unternehmens Verantwortung tragen.
- Fordern Sie Ihre Lehrlinge auf, Beiträge für Ihre Firmenwebsite, für Ihren Facebook- oder Instagram-Auftritt oder für Ihren Newsletter zu gestalten.

### AUS DER PRAXIS

„Wir sind auf Facebook sehr aktiv. Bei neuen Aktionen bekommen meine Lehrlinge die Aufgabe, zu überlegen, wie wir diese auf Facebook bewerben können. Sie bekommen dann eine Zeitvorgabe, in der sie mir einen Vorschlag präsentieren können. Nachdem wir diesen besprochen haben, stellen wir den Beitrag online.“

**Mag. pharm. Melanie Zechmann**, Apothekerin, Wörtherseeapotheke Velden

„Unser Social-Media-Auftritt wird hauptsächlich von unserem Lehrling betreut. Wir haben dadurch einen Bereich gefunden, in dem er eigenverantwortlich Vorschläge für Beiträge, Gewinnspiele etc. machen kann. Diese werden mit mir abstimmt und nach einer kurzen Reflexion oder einem Feedback eigenständig vom Lehrling veröffentlicht.“

**Mag. Aaron Sallegger**, Apotheker, Augustinus Apotheke

## Datei- und Ablageorganisation

1. Lehrjahr	2. Lehrjahr	3. Lehrjahr
<b>Ihr Lehrling kann ...</b>		
<b>sich in der betrieblichen Datei- bzw. Ablagestruktur zurechtfinden (z. B. gespeicherte Dateien finden).</b>		
<b>sich an die betrieblichen Vorgaben zur Datenanwendung und Datenspeicherung halten.</b>		
<i>z. B.</i> – Daten von Kunden entsprechend der DSGVO verwalten – Kunden auf die Verwendung und Speicherung von Daten hinweisen		

Diese Ausbildungsziele beziehen sich auf folgende Berufsbildpositionen: 3.4.1, 3.4.2

## Informationssuche und -beschaffung

1. Lehrjahr	2. Lehrjahr	3. Lehrjahr
<b>Ihr Lehrling kann ...</b>		
	<b>Suchmaschinen für die Online-Recherche effizient (z. B. unter Einsatz entsprechender Suchtechniken) nutzen.</b>	
	<i>Weitere Beispiele:</i> – Suchwortkombinationen verwenden – Phrasensuche durchführen – Suchergebnisse nach Aktualität filtern	
<b>nach gespeicherten Dateien suchen.</b>		
<b>in bestehenden Dateien relevante Informationen suchen.</b>		
<i>Dazu zählt lt. Berufsbild z. B. Nachschlagemöglichkeiten in entsprechender Fachliteratur zu finden.</i>		

Diese Ausbildungsziele beziehen sich auf folgende Berufsbildpositionen: 3.5.1, 3.5.2, 3.5.3

## Bewertung und Auswahl von Daten und Informationen

1. Lehrjahr	2. Lehrjahr	3. Lehrjahr
<b>Ihr Lehrling kann ...</b>		
	<b>die Zuverlässigkeit von Informationsquellen und die Glaubwürdigkeit von Informationen einschätzen.</b>	
	<b>Daten und Informationen interpretieren und nach betrieblichen Vorgaben entscheiden, welche Daten und Informationen herangezogen werden.</b>	

Diese Ausbildungsziele beziehen sich auf folgende Berufsbildpositionen: 3.6.1, 3.6.2

# Best Practice

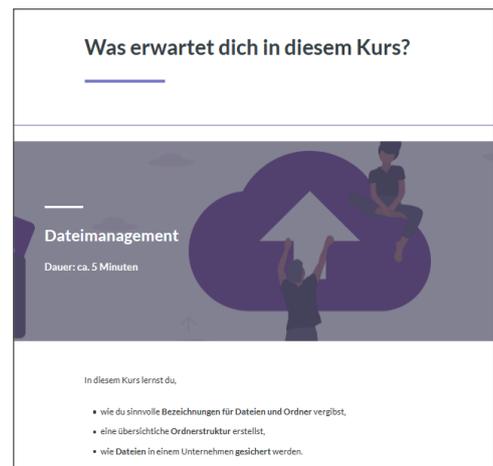
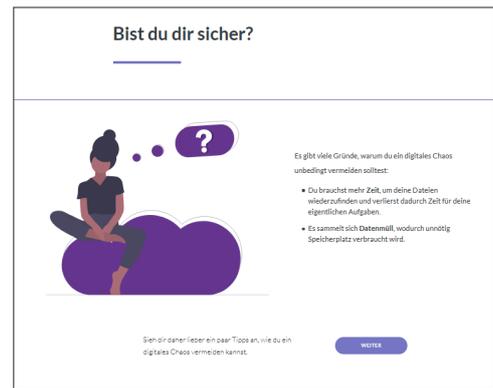
## Digitale Grundkompetenzen

### Digitales Lernangebot für alle Lehrberufe

Mit dem E-Learning-Tool „Digitale Grundkompetenzen“ können Lehrkräfte ihre **digitalen Kompetenzen** individuell stärken. Das kostenlose Lernangebot beinhaltet insgesamt 17 verschiedene Online-Kurse, in welchen anhand von kompetenzorientierten Aufgabenstellungen, Videos, Hotspot-Grafiken und vielem mehr digitale Inhalte vermittelt werden. Basierend auf Entscheidungen der Userinnen und User werden unterschiedliche Lernpfade und Inhalte angezeigt und Kompetenzen gezielt gefördert.

#### Das E-Learning-Tool ...

- kann in Lehrbetrieben, Berufsschulen und überbetrieblichen Ausbildungseinrichtungen sowie im privaten Umfeld eingesetzt werden.
- besteht aus den fünf Modulen Datenverarbeitung, Kommunikation, Erstellung von Inhalten, Sicherheit und Problemlösung mit insgesamt 17 Online-Kursen.
- kann sowohl am PC als auch auf mobilen Geräten aufgerufen werden.
- ist für folgende Desktop Browser optimiert:
  - Google Chrome
  - Apple Safari (für Mac)
  - Mozilla Firefox
  - Microsoft Edge
- unterstützt folgende Browser bei mobilen Endgeräten (Android und iOS):
  - Google Chrome (Android)
  - Apple Safari (iOS)



Das E-Learning-Tool „Digitale Grundkompetenzen“ finden Sie in der Toolbox auf [ausbilder.at](http://ausbilder.at):

# Toolbox



**Auf [ausbilder.at](http://ausbilder.at) finden Sie Anregungen rund um das Thema „digital lernen und ausbilden“. Die Toolbox enthält Links zu Online-Lernplattformen, Lernapps, Tools für Distance Learning, Tipps zur Erstellung von Videos uvm.**

**Wir freuen uns auf Ihren Linktipp aus der Ausbilderpraxis. Kontaktieren Sie uns dazu auf [ausbilder@ibw.at](mailto:ausbilder@ibw.at)**

[www.ausbilder.at](http://www.ausbilder.at)

# Warenmanagement

Übersicht: Das sollen Sie mit Ihrem Lehrling in der Ausbildung gemeinsam erreichen:

Abläufe und Grundsätze	100
Bedarfsermittlung	101
Angebotsvergleich	102
Wareneinkauf	103
Warenübernahme und Rechnungskontrolle	104
Umgang mit mangelhaften Lieferungen	105
Waren- und Rohstofflagerung	106



## Abläufe und Grundsätze

1. Lehrjahr	2. Lehrjahr	3. Lehrjahr
<b>Ihr Lehrling kann ...</b>		
<b>den Ablauf des betrieblichen Warenmanagements beschreiben.</b>		
<i>Dazu zählen lt. Berufsbild: z. B.</i> <ul style="list-style-type: none"> <li>- Bezugsquellen</li> <li>- Freigabeprozesse</li> <li>- Kontrollmechanismen</li> </ul>		
<b>die Grundsätze des betrieblichen Warenmanagements darstellen.</b>		
<i>Dazu zählen lt. Berufsbild: z. B.</i> <ul style="list-style-type: none"> <li>- Zuständigkeiten</li> <li>- Bestellsysteme</li> <li>- Kriterien für die Lieferantenauswahl</li> <li>- Einkaufsmöglichkeiten</li> </ul>		
<b>die rechtlichen Bedingungen für das Zustandekommen und die Erfüllung von Kaufverträgen darstellen.</b>		
	<b>mögliche Vertragswidrigkeiten bei der Erfüllung von Kaufverträgen (z. B. Zahlungsverzug) sowie deren rechtliche Konsequenzen erklären.</b>	

Diese Ausbildungsziele beziehen sich auf folgende Berufsbildpositionen: 4.1.1, 4.1.2, 4.1.3, 4.1.4



**AUS DER  
PRAXIS**

„Unsere neuen Lehrlinge starten im Bereich Warenübernahme. Sie erhalten alle notwendigen Erklärungen und Informationen, um auch die Hintergründe und Zusammenhänge zu verstehen. Räumt der Lehrling zum Beispiel eine Lade ein und bemerkt dabei, dass ein Fach leer ist, dann soll er selbstständig weitere Schritte setzen, wie zum Beispiel den Lagerstand prüfen oder recherchieren, ob das Produkt bereits in Bestellung ist. Bei Unklarheiten kann er immer Kolleginnen und Kollegen fragen. Durch aktive Reflexion und das intensive Erklären von Zusammenhängen, begleiten wir unsere Lehrlinge dahin, selbstständig Zusammenhänge zu erkennen und entsprechende Handlungen zu setzen. Wir fördern und fordern sie gleichermaßen.“

**Mag. pharm. Christa Wenkoff**, Apothekerin, team santé Paulus Apotheke

## Bedarfsermittlung

1. Lehrjahr	2. Lehrjahr	3. Lehrjahr
<b>Ihr Lehrling kann ...</b>		
	<b>den Warenbestand und den Warenbedarf ermitteln.</b> <i>z. B.</i> – Warenbestand abrufen – Warenbestände zählen und dokumentieren – Warenbestände mithilfe des Computersystems des Lehrbetriebs ermitteln – bekannt geben, wenn Waren zu Ende gehen  Achten Sie darauf, dass Ihr Lehrling dabei u. a. Folgendes beachtet: – Wie wird der Warenverbrauch notiert? – Wer wird informiert, wenn Waren zu Ende gehen? – Wie wird der Warenbedarf ermittelt? – Welche saisonalen Schwankungen müssen berücksichtigt werden?	
	<b>Bestellmengen aufgrund der betrieblichen Vorgaben (z. B. Mindestbestand, Mindestbestellmenge) vorschlagen bzw. ermitteln.</b> <i>z. B.</i> – sicherstellen, dass von allen Ausgangssubstanzen und Behältnissen genug für Abfüllungen und magistrale Anfertigungen auf Lager ist – Rabatte und Skonti wahrnehmen – Lagerkapazitäten berücksichtigen	

Diese Ausbildungsziele beziehen sich auf folgende Berufsbildpositionen: 4.2.1, 4.2.2



### AUS DER PRAXIS

„Unser Lehrling lernt alles rund um die Bedarfsermittlung anhand der 4-Stufen-Methode. Zuerst erklären wir das Warum: Warum ist es wichtig, genügend Ware im Haus zu haben? Worauf achten wir aus welchem Grund? Die zweite Stufe ist die Beobachtung. Unser Lehrling begleitet eine PKA bei der Bedarfsermittlung und Warenbestellung über mehrere Wochen hinweg. Dabei erlebt er den ganzen Ablauf mit, erhält alle wichtigen Informationen und kann Fragen stellen. Fühlt sich unser Lehrling sicher genug, darf er als dritte Stufe die Bedarfsermittlung durchführen. Die PKA ist dabei ständig an seiner Seite, um auftretende Fragen zu beantworten. Mit der Zeit kommt Stufe vier: Der Lehrling führt den Prozess selbstständig durch und reflektiert diesen am Ende mit einer PKA, um mögliche Fehler auszuschließen.“

**Mag. Aaron Sallegger**, Apotheker, Augustinus Apotheke

### Ausbildungstipps

- Aufgabe: Mindestbestand – Mindestbestellmenge**  
 Geben Sie Ihrem Lehrling die Aufgabe den Mindestbestand bzw. die Mindestbestellmenge für eine Ware zu recherchieren bzw. zu berechnen.
- Recherche: Wie kann die Arbeit besser gemacht und somit die Effizienz gesteigert werden?**  
 Geben Sie Ihrem Lehrling die Aufgabe, seine täglichen Aufgaben durchzudenken: Was klappt gut? Was weniger gut? Wie kann man Abläufe verbessern und dadurch die Effizienz steigern?

## Angebotsvergleich

1. Lehrjahr	2. Lehrjahr	3. Lehrjahr
<b>Ihr Lehrling kann ...</b>		
	<b>Anfragen tätigen und Angebote einholen.</b>	
	<b>Preise und Konditionen miteinander vergleichen und Bezugskalkulationen durchführen.</b>	
	<i>z. B.</i> <ul style="list-style-type: none"> <li>- Preiskonditionen (Rabatte, Skonto etc.) berücksichtigen</li> <li>- Lieferkosten stückweise und prozentuell umschlagen</li> <li>- Lieferkonditionen (ab Werk, frei Haus etc.) vergleichen</li> </ul>	
	<b>neue Bezugsquellen auf Basis der betrieblichen Vorgaben ausfindig machen (z. B. bei Büromaterial).</b>	
	- Verpackungsmaterialien	
	<b>quantitative und qualitative Aspekte bei der Beschaffungsentscheidung berücksichtigen.</b>	
	<i>z. B.</i> <ul style="list-style-type: none"> <li>- Kriterien für den Angebotsvergleich erstellen (Lieferzeiten, Qualität, Zuverlässigkeit etc.)</li> <li>- Qualitätsmerkmale von Waren und Dienstleistungen mit den betrieblichen Anforderungen abgleichen</li> <li>- feststellen, ob Lieferanten auch größere Lieferungen übernehmen können</li> </ul>	

Diese Ausbildungsziele beziehen sich auf folgende Berufsbildpositionen: 4.3.1, 4.3.2, 4.3.3, 4.3.4



**AUS DER PRAXIS**

„In Bezug auf die Kalkulation vertraue ich darauf, dass unsere Lehrlinge in der Berufsschule die nötigen Grundlagen gelernt haben, um einen Verkaufspreis kalkulieren zu können. Nehmen wir neue Produkte ins Sortiment auf oder erstellen wir eine neue Teemischung, ist es bei uns üblich, dass der Lehrling den Verkaufspreis kalkuliert. So können wir den Bogen zwischen Berufsschule und Praxis spannen.“

**Mag. pharm. Melanie Zechmann**, Apothekerin, Wörtherseeapotheke Velden

### Ausbildungstipp



Ermutigen Sie Ihre Lehrlinge an **Lehrlingswettbewerben** (z. B. PKA-Landeslehrlingswettbewerb, PKA-Bundeslehrlingswettbewerb) teilzunehmen. Bereits die Vorbereitung auf den Wettbewerb wirkt sich **positiv** auf die **Motivation** Ihrer Lehrlinge aus.

Wareneinkauf		
1. Lehrjahr	2. Lehrjahr	3. Lehrjahr
Ihr Lehrling kann ...		
	<b>Bestellvorschläge kontrollieren.</b>	
	<b>Bestellungen unter Berücksichtigung der rechtlichen und betrieblichen Vorgaben durchführen.</b>	
	<i>Achten Sie darauf, dass Ihr Lehrling...</i> – weiß, wann Bestellungen erfolgen müssen. – weiß, wie Bestellungen durchgeführt werden. – die Lieferanten des Lehrbetriebs kennt. – die Lieferbedingungen kennt. – die Auswirkungen eines unzureichenden Warenmanagements kennt.	
	<b>Gespräche mit AußendienstmitarbeiterInnen der pharmazeutischen Industrie und MitarbeiterInnen des pharmazeutischen Großhandels führen und Bestellungen mit diesen abwickeln.</b>	
	<i>z. B. Besuch von AußendienstmitarbeiterInnen vorbereiten</i>	
	<b>mögliche Auswirkungen von fehlerhaften Bestellungen unter rechtlichen und betriebswirtschaftlichen Aspekten beurteilen.</b>	
	<b>Liefertermine überwachen.</b>	

Diese Ausbildungsziele beziehen sich auf folgende Berufsbildpositionen: 4.4.1, 4.4.2, 4.4.3, 4.4.4, 4.4.5



„In Bezug auf unsere Bestellungen gehen wir den erprobten Weg als Mischung zwischen angeleitetem und selbstständigem Lernen. In der Einarbeitungsphase schaut der Lehrling seiner PKA über die Schulter, stellt Fragen und holt Informationen ein. Sobald die PKA und der Lehrling das Gefühl haben, dass die Zeit dafür reif ist, darf der Lehrling die Bestellungen selbstständig vorbereiten. Bevor diese endgültig abgeschickt wird, schauen PKA und Lehrling sie noch einmal gemeinsam durch, um sicher zu stellen, dass kein Fehler passiert ist.“

**Mag. pharm. Melanie Zechmann**, Apothekerin, Wörtherseeapotheke Velden



- Erklären Sie Ihren Lehrlingen, dass die **Bestellmenge** und der **Bestellzeitpunkt** von verschiedenen Faktoren (z. B. Aktionen, Rabatten, Platz im Lager, saisonale Einflüsse) beeinflusst werden.
- Weisen Sie Ihre Lehrlinge darauf hin, wie wichtig das **zeitgerechte Nachbestellen der Waren** für einen **reibungslosen Ablauf im Betrieb** ist. Machen Sie die Konsequenzen von Fehlverhalten deutlich (z. B. Einnahmeverlust, Kunden kaufen bei Konkurrenz).



„Unser Mantra lautet: fragen, fragen, fragen. Wir fordern unsere Lehrlinge stets dazu auf, Fragen zu stellen und stehen jederzeit mit Antworten zur Verfügung. In regelmäßig stattfindenden Mittagsgesprächen informieren wir das gesamte Team über aktuelle Themen und neue Produkte und bieten auch hier die Möglichkeit offene bzw. unklare Punkte zu besprechen.“

**Mag. pharm. Christa Wenkoff**, Apothekerin, team santé Paulus Apotheke

## Warenübernahme und Rechnungskontrolle

1. Lehrjahr	2. Lehrjahr	3. Lehrjahr
<b>Ihr Lehrling kann ...</b>		
<b>die Lieferung mit der Bestellung vergleichen.</b>		
<b>Waren unter Beachtung der rechtlichen und betrieblichen Vorgaben an- und übernehmen sowie allfällige Mängel feststellen und dokumentieren.</b>		
<p>z. B.</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- die Anlieferung mit der Bestellung vergleichen</li> <li>- Preis und Qualität der angelieferten Waren kontrollieren</li> <li>- weitere betriebliche Kriterien für Qualitätschecks beachten</li> <li>- Verpackungen auf Beschädigungen kontrollieren</li> <li>- Waren auf sichtbare Schäden prüfen</li> <li>- die Schwere des Mangels richtig einschätzen</li> <li>- Mängel dokumentieren (Mängel am Lieferschein vermerken, Fotos anfertigen etc.)</li> <li>- Lieferanten bei Nichtlieferung mahnen</li> <li>- Ersatz bei beschädigten Waren anfordern</li> </ul>		
<b>Wareneingänge erfassen.</b>		
<b>die Rechnungskontrolle durchführen.</b>		
	<b>bei der Suchtgiftübernahme unter Berücksichtigung des Suchtgiftrechts mitwirken (z. B. in das digitale Suchtgiftbuch eintragen).</b>	

Diese Ausbildungsziele beziehen sich auf folgende Berufsbildpositionen: 4.5.1, 4.5.2, 4.5.3, 4.5.4, 4.5.5



**AUS DER PRAXIS**

„Der Lehrling startet im ersten Lehrjahr in der Warenübernahme, unserem Kernstück. Seine erste Aufgabe ist es, ausgewählte eingegangene Artikel an ihren Lagerplatz zu bringen bzw. im Verkaufsraum zu platzieren. Dabei ist immer jemand an seiner Seite. Mit der Zeit wird die Anzahl der Artikel erhöht. Die Ausbilderin bzw. der Ausbilder zieht sich Stück für Stück zurück, bis der Lehrling so weit ist, die gelieferten Waren selbstständig und fehlerfrei wegzuräumen. Am Ende des ersten Lehrjahrs ist der Lehrling in der Regel so sicher, dass er diese bereits selbstständig übernehmen und platzieren kann.“

**Mag. pharm. Christa Wenkoff**, Apothekerin, team santé Paulus Apotheke

## Umgang mit mangelhaften Lieferungen

1. Lehrjahr	2. Lehrjahr	3. Lehrjahr
<b>Ihr Lehrling kann ...</b>		
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.	

Diese Ausbildungsziele beziehen sich auf folgende Berufsbildpositionen: 4.6.1, 4.6.2

### AUS DER PRAXIS

*„Im ersten Lehrjahr kümmert sich eine unserer Kolleginnen, die sich im Warenmanagement sehr gut auskennt, ganz intensiv um unseren dienstjüngsten Lehrling. Sie bringt ihm alles rund um die Themen Warenannahme, Lagerhaltung, Retouren und den richtigen Umgang mit mangelhafter Ware bei. Um diese Inhalte zu festigen und die Selbstständigkeit zu fördern, dürfen die Lehrlinge des ersten Lehrjahrs an Samstagen diese Aufgaben rund um das Warenmanagement eigenständig durchführen. Bei Fragen zu den Produkten oder Vorgängen stehen ihnen erfahrene Lehrlinge und alle Mitarbeiterinnen und Mitarbeiter zur Seite.“*

**Mag. Caroline Slupetzky MSc., Apothekerin, Apotheke Bludenz Stadt**



© Apothekerverband / Renée Del Missier

## Waren- und Rohstofflagerung

1. Lehrjahr	2. Lehrjahr	3. Lehrjahr
<b>Ihr Lehrling kann ...</b>		
<b>Prinzipien der betrieblichen Waren- und Lagerwirtschaft im eigenen Tätigkeitsbereich berücksichtigen.</b>		
<b>Einlagerungen und/oder Auslagerungen (z. B. mit Unterstützung eines Lagerroboters) unter Beachtung der rechtlichen Regelungen und betrieblichen Vorgaben vornehmen.</b>		
<p>Zu den rechtlichen Regelungen zählen lt. Berufsbild im Speziellen</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- Regelungen für Arzneimittel</li> <li>- Ergänzungssortimente</li> <li>- Gifte und Laborchemikalien gemäß Apothekenbetriebsordnung</li> </ul>		
<b>neu zugekaufte Arzneimittelrohstoffe fachgerecht ins Warenlager eingliedern.</b>		
<b>produktspezifische Lagerungs- und Sicherheitsvorschriften berücksichtigen.</b>		
<p>z. B.</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- Lagerhinweise beachten (stehend, liegend, vor Hitze schützen etc.)</li> <li>- Gefahrensymbole erkennen und Gefahrenstoffe (brennbare Flüssigkeiten, wie Spiritus etc.) sicher aufbewahren</li> <li>- Hygienevorschriften einhalten (bei sterilen Produkten etc.)</li> <li>- Sicherheitsvorkehrungen beachten (Ware gegen das Herabfallen sichern, leicht entzündbare Produkte sicher aufbewahren, Chemikalien getrennt lagern, fehlerhafte Produkte versperren etc.)</li> <li>- Nachschlagemöglichkeiten nutzen</li> <li>- Informationen aus Sicherheitsdatenblättern entnehmen</li> </ul>		
<b>Lagerbestände auf Richtigkeit und Verkaufsfähigkeit kontrollieren (z. B. Warenverbrauchsfristen und Ablaufdaten).</b>		
<b>das Lager auf Ordnung, Sicherheit und Wirtschaftlichkeit kontrollieren.</b>		
<b>Arbeiten im Rahmen der Inventur durchführen.</b>		

Diese Ausbildungsziele beziehen sich auf folgende Berufsbildpositionen: 4.7.1, 4.7.2, 4.7.3, 4.7.4, 4.7.5, 4.7.6, 4.7.7

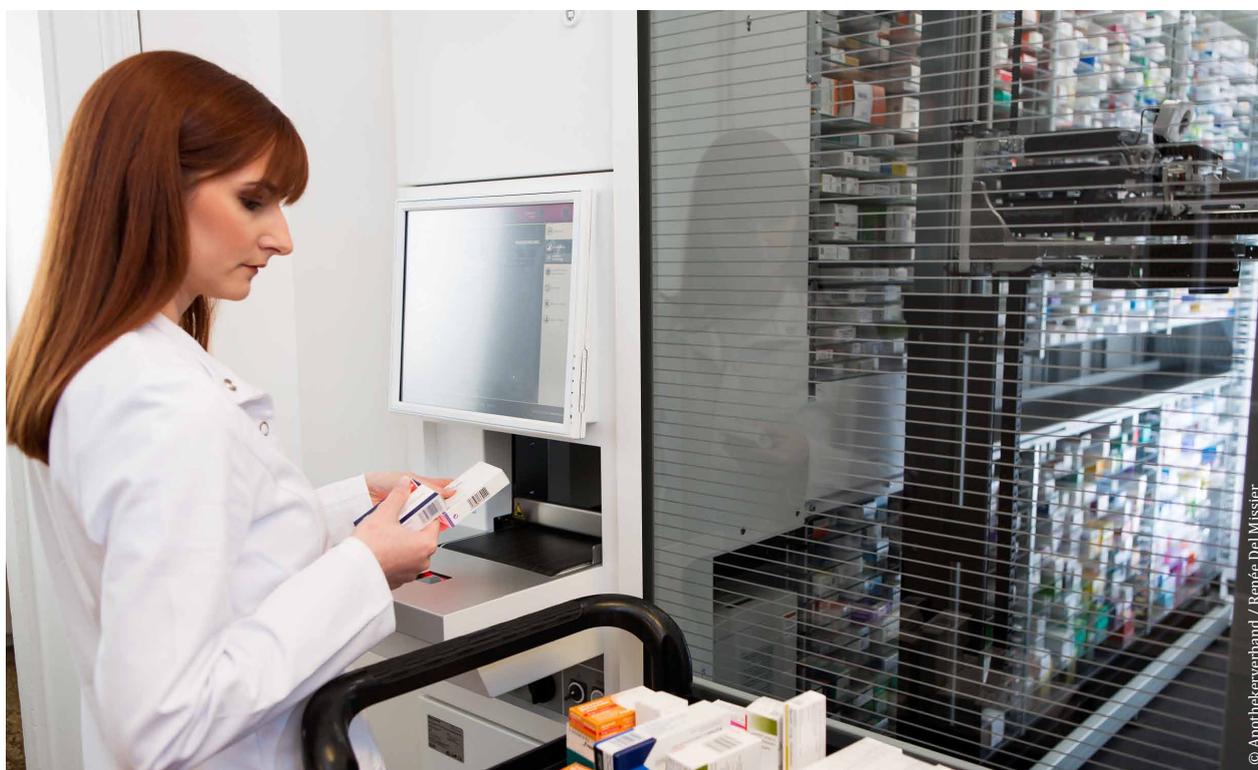
### Ausbildungstipps

- 1 Lehrlinge sollten wissen, **warum sie etwas tun**. Stellen Sie Fragen bei der Warenlagerung (z. B. warum bestimmte Medikamente gekühlt gelagert werden müssen, zu welchen Problemen es bei falscher Lagerung kommen kann), um zu sehen, ob Ihre Lehrlinge Sinn und Zweck der Vorschriften wirklich verstanden haben.
- 2 Besprechen Sie mit Ihrem Lehrling u. a. die Vorgaben zur Aufteilung der Waren auf Lager und Verkaufsraum sowie die Regeln der Warenplatzierung bei der Lagerung im Verkaufsraum.
- Übertragen Sie Lehrlingen Aufgaben zur Recherche im Warenwirtschaftssystem. Lassen Sie zum Beispiel den **Warenbestand überprüfen**. Auch der korrekte Abgleich von Soll- und Istbestand ist eine gute Übung, um den Umgang mit den Funktionen des Warenwirtschaftsprogramms zu lernen

*„Zu Beginn der Ausbildung steht bei uns Learning by doing im Mittelpunkt. Dafür stellen wir dem neuen Lehrling eine PKA zur Seite, die sich in der ersten Zeit ausschließlich um den Lehrling kümmert und ihm jeden Arbeitsschritt erklärt, sodass er sehr schnell handlungsfähig wird. Wir beginnen mit kleinen, jedoch wichtigen Aufgaben, wie zum Beispiel dem Wegräumen der Ware. Dadurch lernt der Lehrling sowohl unsere Produkte als auch die entsprechenden Lagerplätze kennen. Selbstverständlich nehmen wir darauf Rücksicht, dass der Lehrling erst im Arbeitsalltag ankommen muss.“*  
**Mag. pharm. Clemens Feldmann**, Apotheker, Stadtapotheke Imst

*„Zu Beginn der Ausbildung zeigen wir jedem neuen Lehrling das Warenlager. Dabei erklären wir, wie unser Lager sortiert ist und wir lassen ihn schätzen, wie viele unterschiedliche Produkte und Verpackungen wir lagern. Nachdem wir davon überzeugt sind, dass das Haptische beim Lernen eine wichtige Rolle spielt, dürfen unsere neuen Lehrlinge sich aktiv mit den Produkten auseinandersetzen. Sie bekommen Zeit, die Informationen auf den Verpackungen zu lesen und diese einzuordnen. In einem nächsten Schritt besprechen wir einzelne Produktgruppen. Wir greifen einzelne Themen auf und überlegen gemeinsam, welche Produkte dazu angeboten werden können. Zum Beispiel das Thema Halsweh: Der Lehrling überlegt, welche Fragen er Kundinnen bzw. Kunden mit Halsweh stellen muss und welche Produkte er empfiehlt.“*  
**Mag. Aaron Sallegger**, Apotheker, Augustinus Apotheke

*„Bei der Übernahme bzw. beim Verräumen der Ware haben wir es uns zur Angewohnheit gemacht, mit den Lehrlingen kleine Rechenaufgaben zu machen. Zum Beispiel: ‚In dieser Kiste sind jetzt 20 Packungen. Wir haben fünf Kisten, wie viele Packungen sind das insgesamt?‘ oder ‚Wenn wir bei dieser Bestellung fünf Prozent Naturalrabatt erhalten haben, wie viele Packungen sind das?‘ Wir nützen die Zeit, um Denkprozesse anzustoßen und Bilder im Kopf entstehen zu lassen.“*  
**Mag. Caroline Slupetzky MSc.**, Apothekerin, Apotheke Bludenz Stadt



© Apothekerverband / Renée Del Missier

# Verkauf und Beratung

Übersicht: Das sollen Sie mit Ihrem Lehrling in der Ausbildung gemeinsam erreichen:

Verkaufs- und Beratungsgespräch – allgemein	109
Verkauf von Arzneimitteln und Chemikalien	111
Verkauf von Waren im Bereich Gesundheit, Ernährung und Kosmetik	116
Kundenanfragen und Bestellabwicklung	120
Umgang mit schwierigen Kundensituationen	121
Verkaufsabrechnung	123



Verkauf und Beratung / Renée De Wissler

Verkaufs- und Beratungsgespräch – allgemein		
1. Lehrjahr	2. Lehrjahr	3. Lehrjahr
<b>Ihr Lehrling kann ...</b>		
<b>Kunden angemessen begrüßen.</b>		
<b>die Grundsätze des Verkaufs und der Beratung darstellen (z. B. Zuständigkeiten).</b>		
	<b>Kundenbedürfnisse ermitteln.</b> <i>z. B.</i> – Bedürfnisse und -wünsche von Kunden erkennen – auf die individuellen Wünsche und Bedürfnisse von Kunden eingehen (Marke, Geschmack, Einnahmeform etc.)  <i>Besprechen Sie dazu mit Ihren Lehrlingen z. B.:</i> – Wie kann ich auf Kunden zugehen? – Welche Fragen eignen sich, um Kundenbedürfnisse festzustellen? – Wie kann ich mich versichern, dass ich das Kundenbedürfnis richtig einschätze?	
		<b>Verkaufsgespräche führen und dabei auf verschiedene Kundentypen, deren Erwartungen, Wünsche und Einwände eingehen und unter Einsatz von Verkaufstechniken sowie unter Berücksichtigung von Verkaufspsychologie beraten.</b>  <i>z. B.</i> – Kundentyp erkennen – geeignete Fragestellungen anwenden (W-Fragen etc.) – Sortiment entsprechend den Kundenbedürfnissen und -wünschen einschränken – Waren präsentieren – Kunden über Waren informieren und Kundennutzen darstellen – Kaufentscheidungshilfen bieten – Qualität und Preis von Waren argumentieren – Abschlussfragen zum richtigen Zeitpunkt stellen – Verkaufsabschlusssignale richtig deuten – rechtliche Bestimmungen zum Abschließen von Kaufverträgen berücksichtigen
	<b>die Abgabekompetenz sowie Abgabebestimmungen für Arzneimittel, Arzneispezialitäten und sonstige Waren beim Verkauf berücksichtigen.</b>	
		<b>Kunden auf Grundlage seines fachlichen Know-Hows, allenfalls unter Gesprächsübergabe an den/ die Apotheker/in, beraten.</b>

## Verkaufs- und Beratungsgespräch – allgemein

1. Lehrjahr	2. Lehrjahr	3. Lehrjahr
<b>Ihr Lehrling kann ...</b>		
		<b>entscheiden, welche Artikel sich situationsbezogen als Zusatzverkauf eignen und Zusatzverkäufe abschließen.</b>
<b>Kunden über angebotene Dienstleistungen informieren.</b> <i>Dazu zählen lt. Berufsbild: z. B.</i> – Blutdruckmessung – Zustellungen – Abwiegen		
	<b>Dienstleistungen durchführen (z. B. Abwiegen, Blutdruckmessung).</b>	

Diese Ausbildungsziele beziehen sich auf folgende Berufsbildpositionen: 5.1.1, 5.1.2, 5.1.3, 5.1.4, 5.1.5, 5.1.6, 5.1.7, 5.1.8, 5.1.9

### Ausbildungstipps

- **Informationen einholen:** Stellen Sie Ihrem Lehrling die Aufgabe, als Kunde in einer anderen Apotheke Informationen einzuholen: z. B. zu Heilkräutern, Tees, Nahrungsergänzungsmitteln. Besprechen Sie mit Ihrem Lehrling, wie er sich als Kunde gefühlt hat. Wurde er freundlich beraten? Hat er die gewünschte Auskunft erhalten? Was hätte er sich als Kunde gewünscht?
- **Kunden aktiv ansprechen:** Haben Sie Vertrauen in Ihre Lehrlinge und bestärken Sie diese darin, Kunden aktiv anzusprechen. Womöglich fühlen sich Ihre Lehrlinge am Anfang sicherer, wenn sie sich selbst aussuchen können, auf welche Kunden sie zugehen. Versuchen Sie, Ihren Lehrlingen dabei eine Stütze zu sein. Versichern Sie ihnen, dass Sie in der Nähe sind, wenn sie nicht weiterwissen.
- Nachdem die ersten Erfolge im Kundenkontakt verbucht sind, steigt auch das Selbstbewusstsein der Lehrlinge. Begleiten Sie Ihre Lehrlinge aktiv beim Erwerb der Verkaufskompetenz.

### AUS DER PRAXIS

*„Im Selbststudium erarbeiten unsere Lehrlinge mit Hilfe von Arbeitsblättern ein Kundengespräch zu einem bestimmten Thema, zum Beispiel Schnupfen. Sie überlegen sich Fragen, die sie dem Kunden stellen, um geeignete Produkte anbieten zu können bzw. um abzuklären, ob eine Pharmazeutin bzw. ein Pharmazeut heranzuziehen ist. Auch überlegen sie eine geeignete Produktauswahl zu dem jeweiligen Anwendungsgebiet. Im nächsten Schritt spielen wir das Kundengespräch gemeinsam durch. Im Anschluss daran reflektieren wir mit den Lehrlingen gemeinsam das Gespräch und leiten gegebenenfalls weitere Lernfelder ab.“*

**Mag. pharm. Clemens Feldmann**, Apotheker, Stadtapotheke Imst

*„Ich bin in der glücklichen Lage, eine Mitarbeiterin im Team zu haben, die auch als Kommunikationstrainerin aktiv ist und spezielle Kurztrainings mit meinen Lehrlingen macht. Somit können wir sehr konkret an den Kommunikationskompetenzen meiner Lehrlinge arbeiten.“*

**Mag. pharm. Melanie Zechmann**, Apothekerin, Wörtherseeapotheke Velden

*„Bevor die Lehrlinge in den aktiven Verkauf kommen, werden sie zum Beispiel auf den Verkauf von Medizinprodukten speziell eingeschult. Dazu erhalten sie zusätzlich einen schriftlichen Überblick über alle rezeptfreien Arzneimittel, nach Indikationsgruppen aufgeteilt, um bei Unsicherheiten immer wieder nachschauen zu können.“*

**Mag. pharm. Christa Wenkoff**, Apothekerin, team santé Paulus Apotheke

## Verkauf von Arzneimitteln und Chemikalien

1. Lehrjahr	2. Lehrjahr	3. Lehrjahr
<b>Ihr Lehrling kann ...</b>		
	<b>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.</b>	
	<b>Waren, die Pharmazeutisch-kaufmännische AssistentInnen abgeben dürfen, erklären und deren Wirkung beschreiben.</b>	
	<b>Kunden zu Arzneimitteln und Arzneyspezialitäten im Rahmen der Abgabekompetenz beraten und bei der Abgabe die einschlägigen Vorschriften (Abgrenzungsverordnung, Verpackungs- und Kennzeichnungsvorschriften) sowie spezifische Krankheitsbilder (z. B. Diabetes) berücksichtigen.</b>	
	<i>Dazu zählt lt. Berufsbild die Beratung über</i> <ul style="list-style-type: none"> <li>- Zubereitung,</li> <li>- Anwendung,</li> <li>- Wirkung,</li> <li>- Inhaltsstoffe,</li> <li>- Darreichungsformen,</li> <li>- Nebenwirkungen,</li> <li>- Wechselwirkungen,</li> <li>- Gegenanzeigen,</li> <li>- Dosierung und</li> <li>- Zubereitung.</li> </ul>	
	<b>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.</b>	
	<i>Dazu zählt lt. Berufsbild die Beratung über</i> <ul style="list-style-type: none"> <li>- Anwendung,</li> <li>- Wirkung und</li> <li>- Gefahren.</li> </ul>	
	<b>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.</b>	
<b>einschlägige lateinische und internationale Nomenklatur bei Arzneimitteln, Chemikalien und Giften anwenden.</b>		

Diese Ausbildungsziele beziehen sich auf folgende Berufsbildpositionen: 5.2.1, 5.2.2, 5.2.3, 5.2.4, 5.2.5, 5.2.6



„Mit unseren Pharmazeutinnen und Pharmazeuten besprechen die Lehrlinge, welche Zusatzverkäufe sie in welchen Situationen anbieten können. Wir nützen die Zeit zwischen den einzelnen Kundinnen und Kunden dafür, auf aktuelle Situationen einzugehen. Ist zum Beispiel gerade Erkältungszeit fragen wir die Lehrlinge, was sie der nächsten Kundin bzw. dem nächsten Kunden, der hustet, anbieten können.“

**Mag. Caroline Slupetzky MSc.**, Apothekerin, Apotheke Bludenz Stadt

# Best Practice

## Kompetenz-Check



Dieses Best-Practice-Beispiel wurde uns zur Verfügung gestellt von:

Der Samstag hat in der Apotheke Bludenz Stadt hinsichtlich der Lehrlingsausbildung einen besonderen Stellenwert. An diesem Tag der Woche zeigen die Lehrlinge ihr bereits gesammeltes Wissen und wenden dieses im Rahmen von themenspezifischen Aufgaben an.

Die Lehrlinge erhalten Aufgabenstellungen in Form von Alltagssituationen. Sie müssen diese schriftlich lösen. Die Ausarbeitung präsentieren sie der Ausbilderin bzw. dem Ausbilder. Anschließend werden die Ergebnisse gemeinsam reflektiert.

### Beispielhafte Aufgaben

- Welche Medikamente verraten dir, dass eine Patientin oder ein Patient Bluthochdruck hat?
- Wann ist ein Blutdruck zu hoch/zu niedrig? Lateinischer Name der Krankheiten?
- Wie hoch sollte der Puls sein? Gibt es gesunde Personen mit niedrigerem/höherem Puls?
- Miss einer Pharmazeutin/einem Pharmazeuten den Blutdruck! Ist er zu hoch oder zu niedrig?
- Welche Empfehlungen kannst du Personen mit niedrigem Blutdruck geben (Ernährung, Lebensstil)?
- Welche Empfehlungen kannst du Personen mit hohem Blutdruck geben (Ernährung, Lebensstil)?
- Welche Produkte kannst du Patientinnen bzw. Patienten mit hohem Blutdruck noch empfehlen?
- Was heißt mmHg beim Blutdruckmessen?
- Wie lange ist ein Pillenrezept gültig?
- Wie oft darf eine Pille auf ein Pillenrezept abgegeben werden?
- Wie lange ist ein „normales Kassenrezept“ (weiß) gültig, wie lange ein Krankenhausrezept (rosa)?
- Was besagt das Preisauszeichnungsgesetz?
- Warum dürfen wir keine Medikamente, die die Apotheke verlassen haben, wieder zurück auf Lager nehmen?
- Ein Kunde beschwert sich und sagt zu dir, er bekommt Magnosolv immer ohne Rezept und nur bei dir ist das ein Theater und Problem! Was machst du?

Die Lehrlinge lernen:

- ihr gesammeltes Wissen zu reflektieren und zu präsentieren
- gezielt gestellte Aufgaben konkret zu bearbeiten
- eventuelle Unklarheiten zu formulieren und mit der Ausbilderin bzw. dem Ausbilder zu besprechen

Die Bearbeitung der Aufgaben dient auch gleichzeitig als Lernkontrolle. So bekommt der Lehrling ein Gefühl dafür, wo er steht. Auch die Ausbilderin bzw. der Ausbilder sieht, welche Themen schon sitzen und bei welchem es noch Aufholbedarf gibt. Der zeitliche Aspekt der Vorbereitung für diese Kompetenz-Checks ist sehr gering und mit der Zeit entsteht eine umfangreiche Sammlung an Aufgaben.

# Best Practice

## PKA-Lehrlingswettbewerbe

Dieses Best-Practice-Beispiel wurde uns zur Verfügung gestellt von:



Lehrlingswettbewerbe sind eine sehr gute Möglichkeit, die herausragenden Leistungen von Lehrlingen öffentlich zu machen. Die vielfältigen Aufgaben repräsentieren das breite Wissensspektrum der PKA-Lehrlinge und tragen dadurch wesentlich zur Imageverbesserung und Bekanntmachung des Berufs bei.

Dem Apothekerverband ist die Lehrlingsausbildung sehr wichtig. Darum führen wir in Zusammenarbeit mit den Berufsschulen Landeslehrlingswettbewerbe – und jährlich einen Bundeslehrlingswettbewerb – durch. Auch bei den EuroSkills Graz 2021, den Berufseuropameisterschaften, nahmen die PKA bereits als Demonstrationsberuf teil und zeigten, dass sie auch am internationalen Parkett glänzen können.

In allen Berufsschulen finden im Frühling die PKA-Landeslehrlingswettbewerbe statt. Teilnehmen dürfen alle Lehrlinge im letzten Lehrjahr, die nicht älter als 23 Jahre sind. Bis zum Termin des Landeslehrlingswettbewerbs darf die Lehrzeit maximal sechs Monate zurückliegen.

### Welche Aufgaben müssen gelöst werden?

- Laborarbeit
- Warenpräsentation/Merchandising
- Verkaufsgespräch

### Warum lohnt sich das Mitmachen für Lehrlinge?

Die Teilnahme an den Lehrlingswettbewerben ist eine ideale Vorbereitung für die Lehrabschlussprüfung. Jede Teilnehmerin bzw. jeder Teilnehmer erhält eine Teilnahmeurkunde und die Gewinnerinnen bzw. Gewinner können sich über Medaillen und Preisgelder freuen.



© Silvia Visotschnig

### Wovon profitiert der Ausbildungsbetrieb?

Auch die Ausbildungsbetriebe profitieren davon, wenn ihr Lehrling unter den Gewinnerinnen bzw. Gewinnern ist. Erstens zeigt die Teilnahme, dass dem Betrieb die Lehrlingsausbildung wichtig ist. Und zweitens kommt der Apotheke auch die mediale Berichterstattung zugute.

### PKA-Bundes-Lehrlingswettbewerb

Die beiden Bestplatzierten der jeweiligen Landeslehrlingswettbewerbe haben die Chance, beim PKA-Bundeslehrlingswettbewerb teilzunehmen. Zusätzlich muss hier neben der Laborarbeit, der Warenpräsentation/ des Merchandising und dem Verkaufsgespräch auch eine Rechenaufgabe gelöst werden.

Der PKA-Bundeslehrlingswettbewerb findet jedes Jahr in einem anderen Bundesland statt. Die Gewinnerinnen bzw. Gewinner werden bei einem Galaabend geehrt und erhalten neben der Gewinnerurkunde und der Medaille auch hochdotierte Geldpreise.



© agentur walz services

LINK



Lehrlingswettbewerbe

<https://www.pkainfo.at/ausbildung/lehrlingswettbewerbe>

AUS DER PRAXIS

„Ich bin immer wieder positiv überrascht, wenn ich die tollen Leistungen der Wettbewerbsteilnehmerinnen und -teilnehmer sehe. PKA haben ein sehr breitgefächertes Wissen und zeigen, dass wirklich viel in ihnen steckt. Alle, die bei den Wettbewerben mitmachen, sind Gewinnerinnen und Gewinner.“

Mag. Silvia Visotschnig, PKA-Agenden, Österreichischer Apothekerverband

# Best Practice

## Berufswettbewerb der kaufmännischen Jugend Wiens

### VIENNA TRAINEE CHALLENGE

Für kaufmännische Professionals von morgen.

Die Vienna Trainee Challenge der kaufmännischen Jugend Wiens, die seit vielen Jahren durchgeführt wird, ist mit mehr als 10.000 Teilnehmerinnen und Teilnehmern eine der größten Jugendveranstaltungen Wiens. Die Schülerinnen und Schüler von 15 Schulen, davon acht Berufsschulen und sieben berufsbildende mittlere und höhere Schulen, nehmen an diesem Wettbewerb teil. Bei dieser Leistungsschau präsentiert die kaufmännische Jugend ihr Allgemeinwissen und ihr fachspezifisches Know-how.

Die Siegerinnen und Sieger werden im Rahmen einer Abschlussveranstaltung im Wiener Rathaus geehrt und dürfen sich über Preise im Gegenwert von bis zu 250 Euro freuen. Doch nicht nur die materiellen Preise stellen einen Wert für die Teilnehmerinnen und Teilnehmer dar. Durch den Wettbewerb zeigen sie die Qualität der Ausbildung ihrer Schulen. Für die Abschlussklassen ist es gleichzeitig eine gute Vorbereitung auf die Lehr- bzw. Abschlussprüfung.

#### AUS DER PRAXIS

*„Mit diesen Veranstaltungen leisten wir einen Beitrag für die Qualität der Berufsausbildung und vermitteln ein positives Feedback an die Jugendlichen. So gesehen ist der Wettbewerb Teil einer Gesamtstrategie zur Verbesserung der Ausbildung, die wir gemeinsam mit unserem Sozialpartner umsetzen.“*

**LAbg. Peter Florianschütz**, Sekretär der Fachausschüsse der Gewerkschaft der Privatangestellten (Gewerkschaft GPA)



**AK CAMPUS**  
Wir bilden weiter. Und aus.

**gpa**  
MEINE  
GEWERKSCHAFT

**AK** WIEN

## Verkauf von Waren im Bereich Gesundheit, Ernährung und Kosmetik

1. Lehrjahr	2. Lehrjahr	3. Lehrjahr
<b>Ihr Lehrling kann ...</b>		
	<p><b>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.</b></p>	
	<p><b>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.</b></p> <p><i>Dazu zählt lt. Berufsbild:</i></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- zu ernährungsrelevanten Faktoren und Fragestellungen beraten</li> <li>- über praktische Ansätze zur Verbesserung der Ernährung informieren</li> </ul> <p><i>Achten Sie darauf, dass Ihr Lehrling im Bereich <u>Gesundheit</u></i></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- bei gesundheitlichen Beschwerden Produktempfehlungen innerhalb des gesetzlichen Rahmens gibt</li> <li>- über häufige Erkrankungen Bescheid weiß</li> <li>- lindernde Maßnahmen bei gesundheitlichen Problemen empfehlen kann</li> <li>- die Möglichkeiten und Grenzen der Selbstmedikation bei der Beratung berücksichtigt</li> <li>- bei Verletzungen und Wunden geeignete Waren empfehlen kann (Verbandsmaterialien, Desinfektionsmittel etc.)</li> <li>- geeignete Hilfsmittel empfehlen kann (Cold-Hot-Packs bei Prellungen und Verstauchungen etc.)</li> </ul> <p><i>Achten Sie darauf, dass Ihr Lehrling im Bereich <u>Ernährung</u></i></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- Kunden zu Nahrungsbestandteilen und deren Funktion im Körper informieren kann</li> <li>- verschiedene Ernährungsformen unterscheiden kann</li> <li>- gesunde Ernährung in Grundzügen erklären kann</li> </ul> <p><b>Kunden im Bereich Hautpflege und Kosmetik beraten und entsprechende betriebliche Waren unter Berücksichtigung von einschlägigen Vorschriften anbieten.</b></p> <p><i>Dazu zählt lt. Berufsbild:</i></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- zu Fragestellungen in der Hautpflege und Kosmetik beraten</li> <li>- über praktische Ansätze zur Gesunderhaltung der Haut und ihrer Anhangsgebilde informieren</li> </ul> <p><i>Weitere wie z. B.:</i></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- über die Reinigung und Pflege der Haut informieren</li> <li>- Problemhaut erkennt und Behandlungsmaßnahmen darstellen</li> <li>- die Eigenschaften verschiedener Kosmetikwirkstoffe erklären</li> <li>- die Deklaration von Kosmetikwirkstoffen auf Verpackungen erklären</li> <li>- geeignete Produkte aus dem betrieblichen Sortiment empfehlen</li> <li>- den Aufbau der Haut bzw. ihrer Anhangsgebilde und ihre Funktionen erklären</li> <li>- die Bedeutung von Symbolen auf kosmetischen Verpackungen erklären</li> <li>- Problemhaut erkennen und Behandlungsmaßnahmen darstellen</li> <li>- geeignete Produkte aus dem betrieblichen Sortiment empfehlen</li> <li>- die zum Hauttyp passenden Produkte anbieten</li> </ul>	

## Verkauf von Waren im Bereich Gesundheit, Ernährung und Kosmetik

1. Lehrjahr	2. Lehrjahr	3. Lehrjahr
<b>Ihr Lehrling kann ...</b>		
	<p><b>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.</b></p> <p><i>Informationen und Empfehlungen geben für z. B.</i></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- geeignete Sonnenschutzmittel (entsprechender Lichtschutzfaktor)</li> <li>- richtige Hautpflege (Lotions, After Sun etc.) nach einem Sonnenbad</li> <li>- eine geeignete Hand- und Fußpflege</li> <li>- das Auftragen von Hand- und Fußpflegeprodukten</li> <li>- Reinigungs- und Hygienemaßnahmen für Zähne</li> <li>- Mund- und Zahnreinigung</li> <li>- die Mundhygiene und entsprechende Produkte empfehlen</li> </ul> <p><i>Achten Sie darauf, dass Ihr Lehrling z. B.</i></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- über Preis, verwendete Inhaltsstoffe, Herkunft etc. Auskunft gibt</li> <li>- Verwendungs- und Anwendungsmöglichkeiten erklärt</li> <li>- über Qualität und Eigenschaften des Produkts informiert (feuchtigkeitsspendend etc.)</li> <li>- Unterschiede einzelner Produkte und Marken aufzeigt</li> <li>- Fachwörter und Warenbezeichnungen zielgerichtet einsetzt</li> </ul> <p><b>Kunden zu Medizinprodukten beraten und dabei die Freie Medizinprodukteverordnung berücksichtigen.</b></p> <p><i>Dazu zählen lt. Berufsbild: z. B. Blutdruckmessgeräte, Lichttherapiegeräte, Rotlichtlampen, Inhalationsgeräte</i></p> <p><i>Achten Sie darauf, dass ihr Lehrling z. B.</i></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- Kunden bzgl. der korrekten Verwendung der Medizinprodukte und der Warenpflege informiert (Inbetriebnahme, sachgemäße Anwendung, Reinigung etc.)</li> <li>- Qualitätsunterschiede und die Auswirkungen auf den Preis erklärt</li> <li>- Informationen über die Erstattung der Kosten den Kunden bekannt gibt</li> <li>- Fragen und Einwänden der Kunden begegnet</li> <li>- Kunden über die richtige Lagerung der Produkte laut Verpackung informiert (Temperatur, Luftfeuchtigkeit, Lichtschutz etc.)</li> </ul>	

Diese Ausbildungsziele beziehen sich auf folgende Berufsbildpositionen: 5.3.1, 5.3.2, 5.3.3, 5.3.4, 5.3.5



„Ich lege großen Wert darauf, dass mein Team gut ausgebildet ist. Selbstverständlich nehmen auch unsere Lehrlinge an Weiterbildungsmaßnahmen teil. Um gut beraten zu können, bedarf es eines guten Produktwissens. Dieses erlangt mein Team durch die Teilnahme an Schulungen der Apothekerkammer. Darüber hinaus erhält mein Team laufend Kurzschulungen von Lieferanten über jeweils eine kleine Auswahl an Präparaten. Diese finden in der Früh in der Arbeitszeit statt, denn da sind die Mitarbeiterinnen und Mitarbeiter noch aufnahmefähig. Zusätzlich veranstaltet der Apothekerverband den PKA-Science-Day, zu dem ich die Lehrlinge ebenfalls schicke.“

**Mag. pharm. Melanie Zechmann**, Apothekerin, Wörtherseeapotheke Velden



## AUS DER PRAXIS

*„An der Ausbildung unserer Lehrlinge ist unser gesamtes Team beteiligt. Zum Beispiel nehmen sich unsere Kosmetikberaterinnen, die absolute Spezialistinnen in diesem Thema sind, regelmäßig Zeit für die Lehrlinge, um ihnen praxisorientiert unsere Produkte vorzustellen und die Möglichkeit zu geben, diese mit allen Sinnen wahrzunehmen.“*

**Mag. pharm. Christa Wenkoff**, Apothekerin, team santé Paulus Apotheke

### Ausbildungstipps

- 1 Lassen Sie Lehrlinge in Rollenspielen den Hauttyp einer Kollegin oder eines Kollegen bestimmen. Zusätzlich soll noch ein passendes Produkt verkauft werden. So trainieren sie das Identifizieren des Hauttyps sowie Verkaufsgespräche und Produktwissen in einem.
- 2 Zeigen Sie Ihren Lehrlingen unterschiedliche Produkte (z. B. Sonnenschutz) und analysieren sie gemeinsam die Inhaltsstoffe auf der Verpackung. Besprechen Sie die Unterschiede der Produkte und für welche Hauttypen welches Produkt empfohlen wird. Empfehlen Sie Ihren Lehrlingen, die Testprodukte selbst auszuprobieren.
- Viele Lehrlinge merken sich fachliche Inhalte durch spielerische Übungen leichter. Lassen Sie zum Beispiel Lehrlinge die Konsistenz unterschiedlicher Cremes ertasten. So können diese die Unterschiede zwischen den einzelnen Produkten erkennen.
- Ihre Lehrlinge werden sich rasch einen Überblick über die Waren und das Sortiment verschaffen. Um jedoch gut auf Kundenanliegen vorbereitet zu sein, ist ein tiefergehendes Produktwissen erforderlich. Lassen Sie daher Ihre Lehrlinge die Alternativangebote Ihres Sortiments vergleichen und eine Stärken-Schwächen-Analyse vornehmen. Auch die Auseinandersetzung mit Inhaltsstoffangaben und Verwendungsmöglichkeiten trägt zu einem besseren Produktverständnis und dadurch zu einer besseren Beratungskompetenz bei.
- Wählen Sie ein Angebot Ihres Betriebs aus und besprechen Sie gemeinsam mit Ihrem Lehrling: Was zeichnet das Angebot aus (z. B. Set-Angebote)? Für wen ist das Angebot bestimmt? Wie bewerben wir das Angebot? Warum bieten wir das Angebot zu diesem Preis an? Wie wird das Angebot vertrieben? Wie unterscheidet sich dieses Angebot von den Angeboten der Mitbewerber?

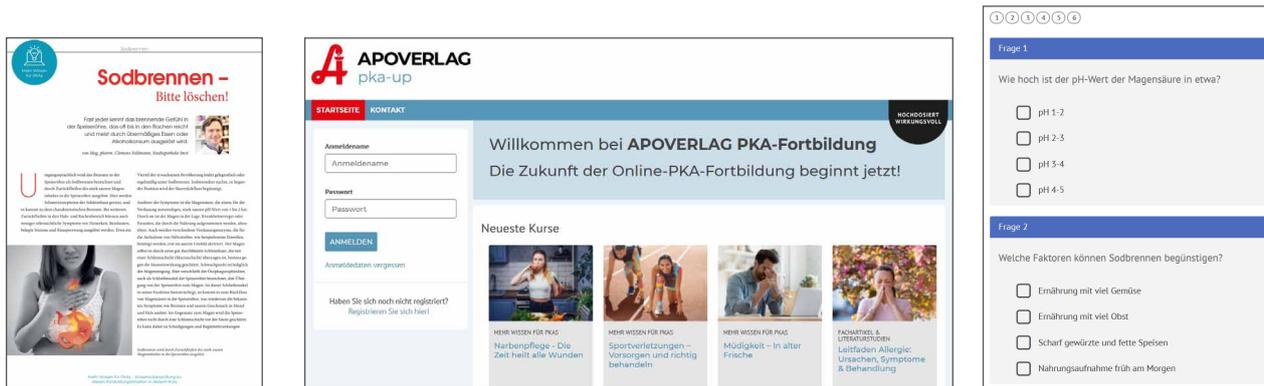
# Best Practice

## Multimediale Fortbildungen auf pka-up.apoverlag.at

Dieses Best-Practice-Beispiel wurde uns zur Verfügung gestellt von:



Die e-Learning-Plattform des APOVERLAG wurde mit Bezug auf die speziellen Ansprüche und Bedürfnisse der Pharmazeutisch-kaufmännischen Assistentinnen und Assistenten (PKA) entwickelt und bietet ein thematisch breites und zugleich multimediales Angebot. Neben regelmäßigen *Live-Webinaren* und der etablierten „Mehr Wissen für PKA“-Fortbildungsreihe finden sich auf der Plattform **Videoaufzeichnungen zu den „PKA Science Days“** des Apothekerverbands sowie eine **digitale Version des PKA-Handbuchs**.



**Aktualität und Praxisnähe** stellen bei der Ausarbeitung der Kurse zentrale Kriterien dar. In vielen Fällen werden die Fortbildungen zusätzlich um einen Wissenstest ergänzt, wodurch die erlernten Inhalte auf kurzweilige Art überprüft und gleichzeitig gefestigt werden können.

Eine **Registrierung** kann schnell, unkompliziert und kostenfrei auf pka-up.apoverlag.at vorgenommen werden.

### ALLE VORTEILE AUF EINEN BLICK:

- multimediale Fortbildungen zu unterschiedlichsten Themenbereichen
- Livestream-Webinare, Video-Learnings und Fachartikel
- Videoaufzeichnungen zu den „PKA Science Days“ des Apothekerverbands
- digitale Version des PKA-Handbuchs
- orts- und zeitunabhängiges Lernen
- kostenfrei

**LINK**

**e-Learning-Plattform des APOVERLAG**  
<https://pka-up.apoverlag.at/>



„Unser erklärtes Ziel ist es, Pharmazeutisch-kaufmännische Assistentinnen und Assistenten in ihrer täglichen Arbeit zu unterstützen. Fortbildungen können dabei ein wichtiges Tool sein, um vorhandene Kenntnisse aufzufrischen und zu vertiefen.“

**Mag. René Milich**, Leitung Medienverkauf Digital & Fortbildung,  
Österreichische Apotheker-Verlagsgesellschaft m.b.H.

## Kundenanfragen und Bestellabwicklung

1. Lehrjahr	2. Lehrjahr	3. Lehrjahr
<b>Ihr Lehrling kann ...</b>		
allgemeine Kundenanfragen unter Einhaltung der betrieblichen Vorgaben beantworten (z. B. telefonisch, per E-Mail).		1
	häufig gestellte fachliche Kundenanfragen unter Einhaltung der betrieblichen Vorgaben beantworten und komplexe Kundenanfragen weiterleiten und dabei den Datenschutz berücksichtigen.  z. B. – auf Kundenwünsche eingehen – bei Beschwerden professionell reagieren – Missverständnisse klären	2
	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).	

Diese Ausbildungsziele beziehen sich auf folgende Berufsbildpositionen: 5.4.1, 5.4.2, 5.4.3, 5.4.4, 5.4.5

### Ausbildungstipps

- 1 **Binden** Sie Ihren Lehrling so oft wie möglich in **Gespräche mit Kunden** ein. Erklären Sie ihm vorab, worauf bei bestimmten Kundengruppen zu achten ist.
- 2 Bereiten Sie Lehrlinge auf **häufig gestellte Fragen** vor, indem Sie FAQs dokumentieren. Mithilfe der FAQs fällt Lehrlingen die Beantwortungen von Kundenanfragen leichter, da sie nicht mehr so oft bei Kolleginnen und Kollegen nachfragen müssen.

### AUS DER PRAXIS

„Unsere Lehrlinge können und müssen Kundengespräche immer an erfahrenere Kolleginnen und Kollegen übergeben, wenn sie nicht mehr weiterwissen. Dabei ist es für uns wichtig, dass sie das Gespräch weiterverfolgen und wir dieses mit ihnen gemeinsam in Nachgang besprechen.“  
Mag. Caroline Slupetzky MSc., Apothekerin, Apotheke Bludenz Stadt

## Umgang mit schwierigen Kundensituationen

1. Lehrjahr	2. Lehrjahr	3. Lehrjahr	
<b>Ihr Lehrling kann ...</b>			
	<p><b>die Bedeutung eines professionellen Umgangs mit Beschwerden und Reklamationen erklären.</b></p> <p><i>Besprechen Sie mit Ihren Lehrlingen u. a. Folgendes:</i></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- Wie lassen sich Beschwerden und Reklamationen in den Qualitätssicherungsprozess integrieren?</li> <li>- Wie trägt erfolgreiches Beschwerdemanagement zur Kundenbindung bei?</li> </ul>	1 	
	<p><b>die aus Garantie und Gewährleistung resultierenden Rechte der Kunden bei Reklamationen berücksichtigen.</b></p>		
	<p><b>Beschwerden und Reklamationen entsprechend den rechtlichen und betrieblichen Vorgaben bearbeiten bzw. weiterleiten (z. B. bei komplexen Kundenanliegen).</b></p> <p><i>z. B.</i></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- aufmerksam zuhören</li> <li>- das Problem erfassen und versuchen eine Lösung zu finden</li> <li>- Verständnis für den Kunden zeigen</li> <li>- lösungsorientiert handeln</li> </ul> <p><i>Besprechen Sie dazu mit Ihren Lehrlingen z. B. Folgendes:</i></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- Wie reagieren wir auf Beschwerden?</li> <li>- Welche Reklamationen können Lehrlinge selbstständig bearbeiten?</li> <li>- Bei welchen Kundenanliegen muss ein/eine KollegIn hinzugezogen werden?</li> </ul>		2 
	<p><b>Warenumtausch fachgerecht durchführen.</b></p>		
		<p><b>sich bei Diebstahl richtig verhalten und an Maßnahmen zur Verhinderung von Ladendiebstahl mitwirken.</b></p>	

Diese Ausbildungsziele beziehen sich auf folgende Berufsbildpositionen: 5.5.1, 5.5.2, 5.5.3, 5.5.4, 5.5.5



## Ausbildungstipps

- 1 Besprechen Sie mit Ihren Lehrlingen die **Gründe für Beschwerden** und die sich daraus ergebenden Chancen. Rollenspiele eignen sich sehr gut dafür, verschiedene Verhaltensmöglichkeiten zu üben.
- 2 **Bearbeitung von Beschwerden:**
  - Storytelling: **Erzählen** Sie Ihrem Lehrling **aus der Praxis** zum Thema Kundenfeedback. Welche Erfahrungen haben Sie mit Kunden gemacht? Wie haben Sie schwierige Situationen mit Kunden gelöst?
  - Bei schwierigen Kontakten mit Kunden ist für Lehrlinge eine Nachbesprechung wichtig. Erklären Sie, warum der Kunde sich so verhält. Unfreundliches Verhalten oder Beschwerden von Kunden nicht persönlich zu nehmen, ist für Jugendliche oft nicht leicht.
  - Lassen Sie die Lehrlinge von Ihren Erfahrungen profitieren. Erzählen Sie Ihren Lehrlingen von Ihrer bisher schlimmsten Beschwerde, wie Sie damit umgegangen sind und was Sie daraus gelernt haben.
- Üben Sie mit Ihrem Lehrling in Rollenspielen Gespräche zu betriebsspezifischen Themen (z. B. Anfragen von Kunden, häufig gestellte Fragen, Reklamationen, Beschwerden). Lassen Sie Ihren Lehrling verschiedene Rollen einnehmen: Wie fühlt man sich als Kunde, wenn der betriebliche Ansprechpartner unfreundlich reagiert? Geben Sie Feedback und machen Sie Verbesserungsvorschläge.



### AUS DER PRAXIS

*„In unserer Apotheke haben wir zwei Trainerinnen, die sich gezielt für die Lehrlinge Zeit nehmen und sie direkt am Arbeitsplatz coachen oder sich in 1:1-Einheiten speziell einem Thema widmen. Zum Beispiel üben sie anhand von Rollenspielen Verkaufsgespräche, Reklamationen oder Ähnliches.“*

**Mag. pharm. Christa Wenkoff**, Apothekerin, team santé Paulus Apotheke

## Verkaufsabrechnung

1. Lehrjahr	2. Lehrjahr	3. Lehrjahr
<b>Ihr Lehrling kann ...</b>		
	<b>Zahlungen von Kunden mit dem betrieblichen Kassensystem abwickeln.</b>	
	<b>mit den im Betrieb akzeptierten Zahlungsmitteln umgehen.</b>	
	<b>die im Betrieb akzeptierten Zahlungsmittel auf ihre Echtheit und Gültigkeit überprüfen.</b>	
		<b>besondere Situationen an der Kassa abwickeln.</b>
		<i>Dazu zählen lt. Berufsbild: z. B.</i> – Wechselgeldreklamation – Retouren
	<b>Belege im Rahmen des betrieblichen Kassensystems erstellen.</b>	
		<b>den Kassastand überprüfen.</b>
		<b>den Tagesumsatz ermitteln bzw. den Kassaabschluss durchführen.</b>

Diese Ausbildungsziele beziehen sich auf folgende Berufsbildpositionen: 5.6.1, 5.6.2, 5.6.3, 5.6.4, 5.6.5, 5.6.6, 5.6.7



**AUS DER PRAXIS**

„Ein für uns sehr wichtiger Punkt ist das Errechnen des Rückgelds. Wir sind der Überzeugung, dass wir effektiver sind, wenn wir bereits im Kopf das Restgeld ausrechnen. Wir fördern die Rechenkompetenz unserer Lehrlinge, indem wir anhand von Rollenspielen den Bezahlvorgang durchgehen. Ich schlüpfte dann in die Kundenrolle, bezahle einen fiktiven Betrag und der Lehrling muss rasch ausrechnen, wie hoch mein Restgeld ist.“

**Mag. pharm. Clemens Feldmann**, Apotheker, Stadtapotheke Imst

„Im dritten Lehrjahr sind unsere Lehrlinge verstärkt an der Tara eingesetzt. Sie lernen, wie man mit einer Kundin oder einem Kunden kommuniziert und wie sie sich richtig verhalten, wenn die Kundin bzw. der Kunde vielleicht auch einmal böse schaut und meint Recht zu haben. Zu Beginn sind unsere Lehrlinge als stille Beobachterin oder Beobachter mit dabei, begrüßen und verabschieden die Kundinnen und Kunden und holen die in den Rezepten angeführten Arzneimittel. Danach besprechen wir die Wahrnehmung der Lehrlinge und erklären, warum wir in welcher Situation wie gehandelt haben.“

**Mag. Caroline Slupetzky MSc.**, Apothekerin, Apotheke Bludenz Stadt

### Ausbildungstipps

- **Kopfrechnen und Schätzen:** Nützen Sie die Gelegenheiten, die sich im Arbeitsalltag bieten, um Kopfrechnen und Schätzen zu üben: Lassen Sie Ihre Lehrlinge z. B. Überschlagsrechnungen für Retourgeld durchführen.
- **Entgegennahme von Zahlungen:**
  - Die selbstständige Entgegennahme von Zahlungen ohne Aufsicht ist für Lehrlinge ab dem vollendeten 18. Lebensjahr zulässig.
  - Bei Lehrlingen unter 18 Jahren
    - ist die ununterbrochene Anwesenheit der Ausbilderin oder des Ausbilders bei der Entgegennahme von Zahlungen nicht erforderlich. Es muss jedoch gewährleistet sein, dass eine qualifizierte Person im Fall von Unklarheiten, Irritationen und Schwierigkeiten sofort eingreifen kann, um ihnen beizustehen.
    - haftet aufgrund deren eingeschränkter Geschäftsfähigkeit der Unternehmer für Differenzen beim Kassastand (außer bei Vorsatz).
- **Ausnahmesituationen:** Ein Merkblatt zum richtigen Verhalten bei Raubüberfällen finden Sie auf der nächsten Seite.

### Präventionstipps: Raubüberfälle auf Geschäfte

Österreich ist eines der sichersten Länder der Welt. Dennoch sind im Bereich des Einzelhandels, Beschäftigte an Kassen und im Kassenbereich, ständig dem Risiko eines Raubüberfalles ausgesetzt. Die Täter haben es besonders auf Tankstellen, Trafiken und Wettbüros abgesehen. Ein Raubüberfall stellt für alle Beteiligten eine Ausnahmesituation dar. Deshalb sollten Angestellte im Einzelhandel darauf vorbereitet sein, wie sie sich im Falle des Falles verhalten, um kein zusätzliches Risiko für Leben und Gesundheit einzugehen. Um es erst gar nicht so weit kommen zu lassen, sollte das Geschäft für einen Raubüberfall so unattraktiv wie möglich sein. Dadurch, dass für den Täter wenig zu holen ist, und dadurch, dass die Gefahr erwischt zu werden, möglichst groß ist.

#### Empfehlungen der Kriminalprävention:

- Überprüfen Sie vor Betreten oder Verlassen der Filiale die Umgebung auf verdächtige Umstände, wie abgestellte, wartende Fahrzeuge oder verdächtige Passanten. Informieren Sie im Zweifelsfall die Polizei.
- Der Kassenbereich sollte so angelegt sein, dass von straßenseitig passierenden Fußgängern nicht im Detail zu erkennen ist, wie mit Geld in diesem Bereich umgegangen wird.
- Verwahren Sie keine allzu hohen Geldbeträge in der Kasse, sondern bringen diese regelmäßig an den hierfür bestimmten Aufbewahrungsort, oder lassen Sie diese abholen.
- Personaleingänge sollten so ausgestaltet sein, dass man sich vor dem Hinausgehen vergewissern kann, ob unbefugte Personen davor stehen.
- Alarmanlagen und Videoüberwachungssysteme stellen für den Täter ein erhöhtes Risiko dar. Die meisten potenziellen Täter lassen sich von derartigen Einrichtungen von Ihrem Tatvorhaben abbringen.

Wenn es doch zu einem Raubüberfall kommt, dann bewahren Sie bitte Ruhe. Gegenwehr und Hilfeschreie könnten dazu führen, dass der Täter entgegen seiner ursprünglichen Absicht Gewalt anwendet. Folgen Sie widerspruchslos den Anweisungen des Täters. Geben Sie das geforderte Geld langsam ruhig heraus. Der Schutz von Leben und Gesundheit hat Vorrang vor materiellen Werten!

Lösen Sie möglichst frühzeitig den Alarm aus. Allerdings nur dann, wenn dadurch keine zusätzliche Gefährdung zu erwarten ist wie zum Beispiel wenn die Alarmauslösung nicht unauffällig erfolgen kann und der Täter den optischen oder akustischen Alarm bemerken würde. Prägen Sie sich das Äußere des Täters möglichst genau ein. Eine gute Täterbeschreibung unterstützt die Fahndung der Polizei.

Weiterführende Informationen zu diesem Thema erhalten Sie auch auf der Internetseite der Wirtschaftskammer Österreich unter [www.wko.at/sicherheitimhandel](http://www.wko.at/sicherheitimhandel).

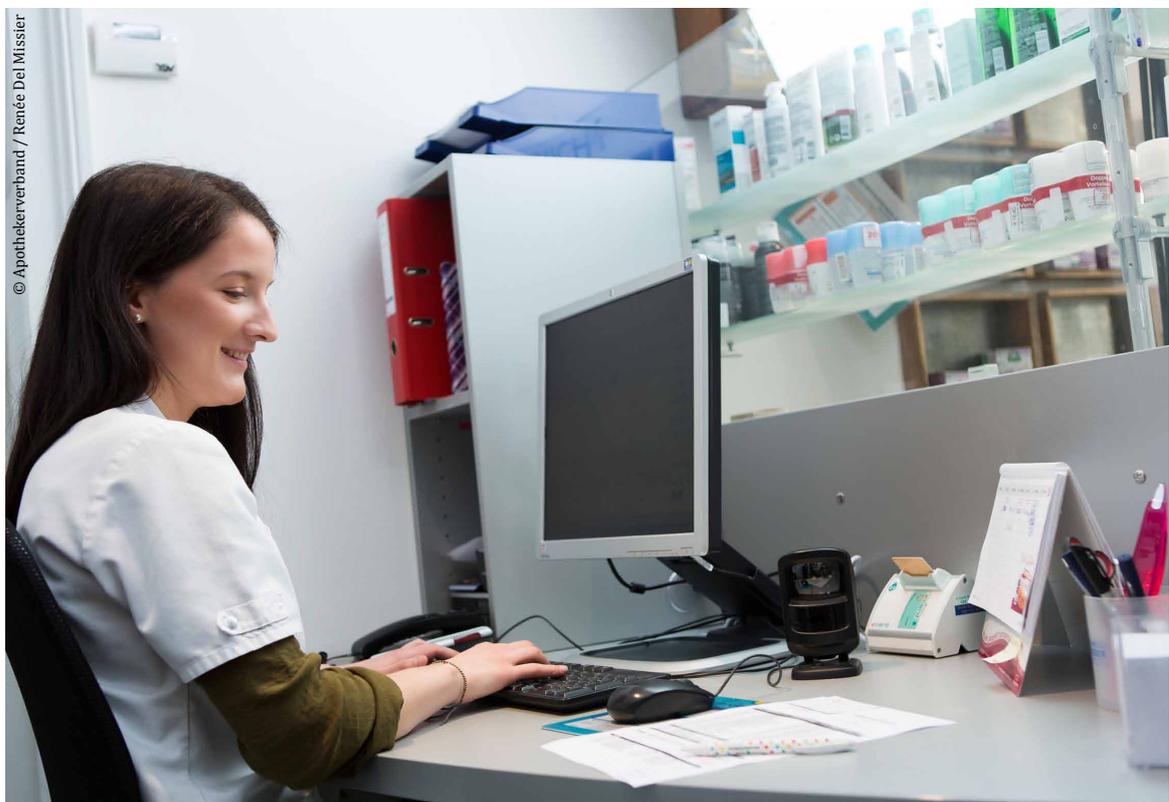
Die Spezialisten der Kriminalprävention stehen Ihnen unter der Telefonnummer **059133** österreichweit zur Verfügung!

Dieses Merkblatt wurde uns vom Bundeskriminalamt zur Verfügung gestellt.

# Labortechnologie

Übersicht: Das sollen Sie mit Ihrem Lehrling in der Ausbildung gemeinsam erreichen:

Grundlagen	126
Vorbereitung	128
Mitwirkung an der Herstellung von apothekenüblichen Arzneiformen, Abfüllungen und magistralen Anfertigungen	129
Kontrolle	131
Abfüllen/Abpacken und Etikettieren	131



© Apothekerverband / Renée Del Missier

Grundlagen		
1. Lehrjahr	2. Lehrjahr	3. Lehrjahr
<b>Ihr Lehrling kann ...</b>		
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.		
<i>Dazu zählt lt. Berufsbild insbesondere die Herstellung von Teemischungen, Lösungen, Salben, Pasten, Gelen, Kapseln, Tropfen, Sirupe, Suspensionen, Tinkturen, Suppositorien, Pulvermischungen, Augentropfen</i>		

Diese Ausbildungsziele beziehen sich auf folgende Berufsbildpositionen: 6.1.1, 6.1.2, 6.1.3, 6.1.4, 6.1.5

### Ausbildungstipp

#### Recherche: Wie kann die Arbeit besser gemacht und somit die Effizienz gesteigert werden?

Geben Sie Ihrem Lehrling die Aufgabe, seine täglichen Aufgaben durchzudenken: Was klappt gut? Was weniger gut? Wie kann man Abläufe verbessern und dadurch die Effizienz steigern?

### AUS DER PRAXIS

„Die Basis für die Pflanzenkunde wird in der Berufsschule gelegt. Uns ist es wichtig, dass dieses Wissen gefestigt wird und unsere Lehrlinge über die geläufigsten Pflanzen Bescheid wissen. So führen wir häufig kleine Rätsel mit den Lehrlingen durch. Zum Beispiel legen wir ihnen drei ähnliche Wurzeln vor, die die Lehrlinge benennen müssen. Es ist wichtig, dass die Lehrlinge neben der optischen Beschaffenheit auch den Geruch und Geschmack der Pflanzen erkennen. Je weiter die Lehrzeit fortgeschritten ist, desto umfangreicher werden die Fragen zu den einzelnen Pflanzen. Wir machen auch Blindverkostungen, bei denen unsere Lehrlinge eine Pflanze anhand des Dufts und Geschmacks bestimmen müssen.“

**Mag. pharm. Clemens Feldmann**, Apotheker, Stadtapotheke Imst

„Bei der LAP müssen die Lehrlinge ein Herbarium mit 40 Heilkräutern vorlegen. Diese Kräuter müssen die Lehrlinge sowohl mit ihrem Namen als auch mit der lateinischen Bezeichnung kennen und ihre Wirkstoffe beschreiben können. Um die Kräuter besser kennenzulernen und ihr Wissen zu vertiefen, nehmen unsere Lehrlinge gemeinsam mit unseren Pharmazeutinnen und Pharmazeuten regelmäßig an einer Kräuterwanderung teil.“

**Mag. Paul Hauser**, Apotheker und LAP-Prüfer, Stadtapotheke Friesach

# Best Practice

## Wissensvermittlung rund um Heilpflanzen



Dieses Best-Practice-Beispiel wurde uns zur Verfügung gestellt von:

Bei der Vermittlung der lateinischen Nomenklatur setzt die Apotheke Bludenz Stadt auf die Zusammenarbeit der Lehrlinge.

Neue Lehrlinge der Apotheke Bludenz Stadt erhalten jeden Samstag zehn Pflanzen, deren Bezeichnung sie bis zum nächsten Samstag lernen müssen. Am darauffolgenden Samstag treffen die Lehrlinge aus allen Lehrjahren und die Ausbilderin bzw. der Ausbilder zusammen, um die Pflanzen zu besprechen.

### Der Ablauf gestaltet sich dabei so:

- Der Lehrling aus dem ersten Lehrjahr nennt die Bezeichnungen der Pflanzen.
- Der Lehrling aus dem zweiten Lehrjahr beschreibt die Inhaltsstoffe der einzelnen Pflanzen.
- Der Lehrling des dritten Lehrjahrs vervollständigt die Informationen mit seinem Wissen rund um das Anwendungsgebiet dieser zehn Pflanzen.

Auf diese Art und Weise setzen sich die Lehrlinge konzentriert mit den erlernten Heilpflanzen auseinander und bereiten sich schon von Beginn an auf wesentliche Inhalte für die LAP vor.

### In diesem Projekt lernen die Lehrlinge

- ihr gesammeltes Wissen zu präsentieren, zu vervollständigen und zu reflektieren,
- Wissen an andere weiterzugeben und
- eventuelle Unklarheiten zu formulieren und mit der Ausbilderin bzw. dem Ausbilder zu besprechen.



Vorbereitung		
1. Lehrjahr	2. Lehrjahr	3. Lehrjahr
<b>Ihr Lehrling kann ...</b>		
<b>Einrichtungen und Ausrüstungen unter Berücksichtigung von Hygiene und Sicherheit für die Arzneimittelherstellung vorbereiten.</b>		
<i>Dazu zählt lt. Berufsbild z. B. die Überprüfung der Geräte.</i>		
<b>Fehler an Geräten erkennen und einfache Fehler beheben.</b>		
	<b>an der Identitätsprüfung von neu zugekauften Arzneimittelrohstoffen mitwirken.</b>	
	<i>Dazu zählen lt. Berufsbild: z. B.</i>	
	– Schmelzpunktbestimmung	
	– organoleptische Überprüfung	
<b>berufsspezifische Berechnungen durchführen.</b>		
<i>Dazu zählt lt. Berufsbild z. B. die Mischungsrechnung für das Verdünnen von Substanzen.</i>		
<b>mit Chemikalien und Arzneimittelrohstoffen fachgerecht umgehen.</b>		
<b>verschiedene Messverfahren anwenden (z. B. Wiegen, Messen).</b>		

Diese Ausbildungsziele beziehen sich auf folgende Berufsbildpositionen: 6.2.1, 6.2.2, 6.2.3, 6.2.4, 6.2.5, 6.2.6



AUS DER PRAXIS

„Da Salben für rissige Hände zur kalten Jahreszeit sehr häufig nachgefragt werden, haben wir einen entsprechenden Vorrat lagernd. Bei der Herstellung schauen unsere Lehrlinge anfangs zu, dann verarbeiten sie die Zutaten unter Anleitung selbst. Je sicherer der Lehrling im Herstellen der Rezepturen ist, desto komplexer und anspruchsvoller werden die Aufgaben, die er übertragen bekommt. Sobald wir sehen, dass die Salbenherstellung ordentlich und selbstständig durchgeführt wird, dürfen die Lehrlinge selbst die Verantwortung dafür übernehmen, dass der Vorrat an Salben nicht ausgeht.“

**Mag. pharm. Clemens Feldmann**, Apotheker, Stadtapotheke Imst

## Die Motivation Ihrer Lehrlinge fördern

- Übertragen Sie Ihren Lehrlingen sinnvolle Aufgaben und machen Sie den Gesamtzusammenhang und die Bedeutung der zugewiesenen Aufgaben für den betrieblichen Ablauf deutlich.
- Gestalten Sie die Arbeitsaufgaben abwechslungsreich. Kombinieren Sie anfallende Routearbeiten mit interessanten, neuen Aufgaben. Führen Ihre Lehrlinge vorwiegend die gleichen Tätigkeiten aus, kann dies schnell zu Desinteresse und Frustration führen.
- Übertragen Sie Ihren Lehrlingen Aufgabenbereiche, für die sie die Verantwortung übernehmen können. Dies kann auch besondere Aufgaben betreffen, wie die Gestaltung eines Lehrlingsteils in der Betriebszeitung.

LINK



QUALITÄT  
in der Pharmazie

**Motivation fördern (Richtiger Umgang mit dem Lehrling):**

<https://www.qualitaet-lehre.at/downloads/ausbildungstools/infoblaetter-checklisten-und-vorlagen/>

## 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)

1. Lehrjahr	2. Lehrjahr	3. Lehrjahr
<b>Ihr Lehrling kann ...</b>		
<b>apothekenübliche Arzneiformen, Abfüllungen und magistrale Anfertigungen unter Aufsicht von ApothekerInnen zubereiten.</b>		
Dazu zählen lt. Berufsbild insbesondere: <i>Teemischungen, Lösungen, Salben, Pasten, Gele, Kapseln, Tropfen, Sirupe, Suspensionen, Tinkturen, Suppositorien, Pulvermischungen, Augentropfen</i>		
<b>apothekenübliche Geräte funktionsgerecht einsetzen.</b>		
<b>labortechnische Arbeitsschritte anwenden.</b>		
Dazu zählen lt. Berufsbild: z. B. <i>Wägen, Volumenmessung, Temperaturmessung, Zerkleinern, Mischen, Schmelzen, Sieben, Dekantieren, Kolieren, Filtrieren, Abpressen, Trocknen, Destillieren, Entkeimen</i>		
<b>berufsspezifische Berechnungen durchführen.</b>		
z. B. <ul style="list-style-type: none"> <li>– Mengenangaben aus magistralen Verschreibungen berechnen</li> <li>– magistrale Preisberechnungen durchführen</li> <li>– Verteilungs- und Mischungsrechnungen durchführen</li> <li>– Gewichts- und Volumsprozent unterscheiden</li> <li>– Ausgangsstoffmengen berechnen</li> </ul>		
<b>Elaborationsaufzeichnungen durchführen.</b>		
<b>Herstellungsprotokolle erstellen.</b>		
<b>Dokumentationen von Laborarbeiten vornehmen.</b>		

Diese Ausbildungsziele beziehen sich auf folgende Berufsbildpositionen: 6.3.1, 6.3.2, 6.3.3, 6.3.4, 6.3.5, 6.3.6, 6.3.7

### Ausbildungstipps

- Besprechen Sie mit Ihrem Lehrling, warum Arbeiten, die die Pharmazeutisch-kaufmännische Assistenz im Bereich der Arzneimittelherstellung übernimmt unter der Aufsicht einer Apothekerin bzw. eines Apothekers zu erfolgen haben. Informieren Sie Ihren Lehrling auch über die rechtlichen Konsequenzen, die sich aus dieser Aufgabenverteilung ergeben.
- Achten Sie darauf, dass Ihr Lehrling u. a.
  - allgemeine Laborregeln berücksichtigt
  - lateinische Bezeichnungen und gebräuchliche Abkürzungen in Rezepturen lesen kann
  - Hygienestandards einhält
  - apothekeneigene Herstellungsvorschriften beachtet
  - geeignete Zubereitungsmethoden anwendet
  - Sicherheitsbestimmungen einhält
  - weiß, welche Produkte auf Vorrat angefertigt werden
  - bei Unklarheiten in Verschreibungen (offensichtlicher Irrtum, unleserliche Information, Bedenken etc.) korrekt vorgeht



*„Bei der Herstellung von Teemischungen setzen wir auf das Lernen mit allen Sinnen. Wir lassen die Lehrlinge an den Pflanzen riechen, fordern sie auf, diese anzugreifen und deren Beschaffenheit zu fühlen. Wir ermuntern sie, die Pflanzenstruktur genau anzuschauen und die Pflanze zu kosten. Das ist wichtig, um gegebenenfalls falsch abgepackte Tees erkennen zu können.“*

**Mag. pharm. Clemens Feldmann**, Apotheker, Stadtapotheke Imst

*„Im Labor beginnen wir ganz klein. Die erste Aufgabe im Labor ist den großen Kübel Ultrabas in viele 100 g Tiegel abzufüllen. Was simpel klingt ist jedoch mit vielen Lernschritten verbunden. Der Lehrling muss ein Gefühl dafür entwickeln, wieviel 100 g tatsächlich sind. Er lernt richtig abzufüllen und einen schönen Salbenabschluss zu machen. Beherrscht er das, darf er sich an Rezepten versuchen. Selbstverständlich geschieht alles unter Aufsicht, da im Labor kleinste Fehler furchtbare Konsequenzen nach sich ziehen können.“*

**Mag. pharm. Melanie Zechmann**, Apothekerin, Wörtherseeapotheke Velden

*„Das Herstellen von Teemischungen und magistralen Rezepturen sind sehr schöne Aufgaben, die die Lehrlinge bei uns sehr bald selbstständig durchführen. Zuerst lehren wir unsere Lehrlinge die Grundlagen, also Genauigkeit und Sauberkeit. Danach erklären wir unseren Lehrlingen immer alle Schritte und auch die Konsequenzen, die sich ergeben, wenn etwas falsch gemacht wird. Zum Beispiel wenn wir von einer Zutat zu viel oder zu wenig verwenden.“*

**Mag. Aaron Sallegger**, Apotheker, Augustinus Apotheke



© Apothekerverband / Renée Del Missier

Kontrolle		
1. Lehrjahr	2. Lehrjahr	3. Lehrjahr
Ihr Lehrling kann ...		
	<b>bei Inprozesskontrollen mitwirken.</b> <i>Dazu zählen lt. Berufsbild: z. B.</i> – optische Kontrolle – Identitätsprüfung	
<b>Temperaturkontrollen durchführen.</b>		

Diese Ausbildungsziele beziehen sich auf folgende Berufsbildpositionen: 6.4.1, 6.4.2

Abfüllen/Abpacken und Etikettieren		
1. Lehrjahr	2. Lehrjahr	3. Lehrjahr
Ihr Lehrling kann ...		
<b>geeignete Aufbewahrungs- und Abgabegefäße auswählen.</b>		
<b>Zubereitungen unter Berücksichtigung von Sauberkeit und Hygiene abfüllen bzw. abpacken.</b>		
<b>Aufbewahrungs- und Abgabegefäße ordnungsgemäß beschriften und etikettieren.</b>		

Diese Ausbildungsziele beziehen sich auf folgende Berufsbildpositionen: 6.5.1, 6.5.2, 6.5.3

### Ausbildungstipp

Besprechen Sie mit Ihrem Lehrling z. B.:

- Welche Kennzeichnungsvorschriften für apothekenübliche Arzneiformen, Abfüllungen und magistrale Anfertigungen sind zu beachten?
- Welche Etiketten werden verwendet?

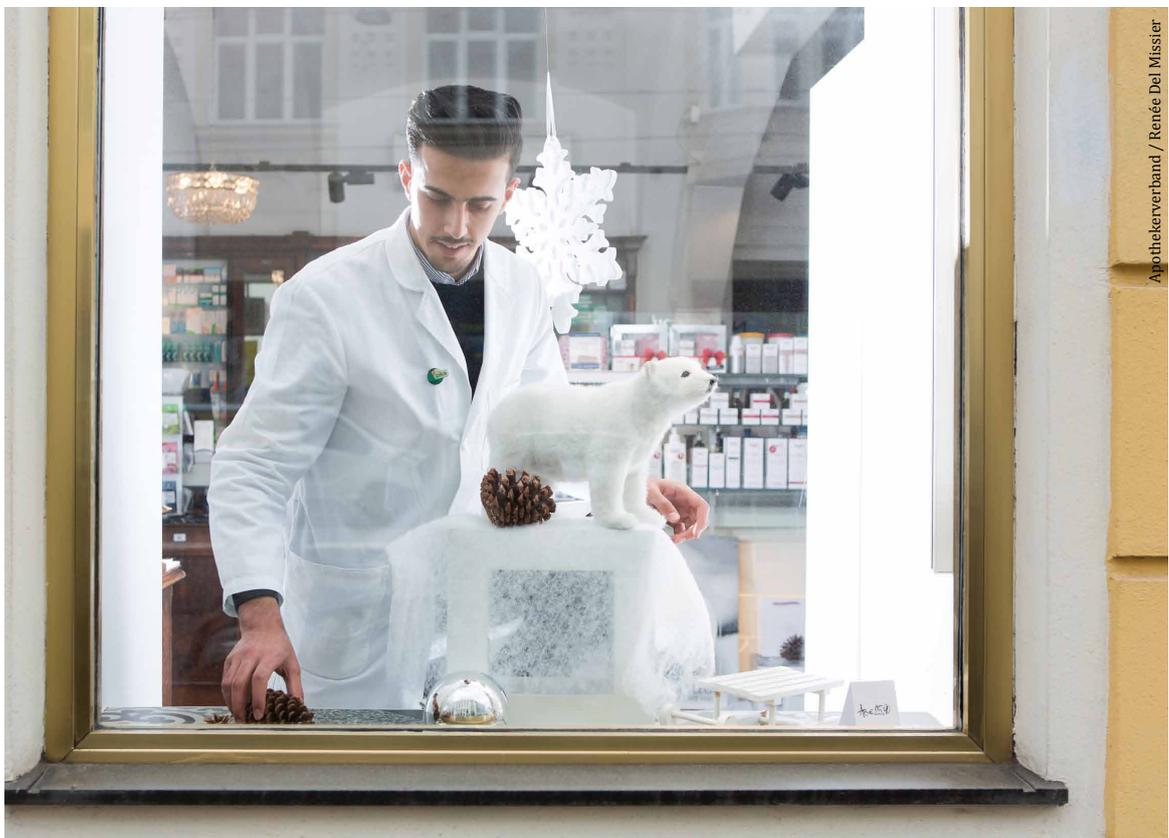
### AUS DER PRAXIS

„Zeitweise stellen wir gemeinsam mit unserem Lehrling Seifen, Badeperlen, Lippenbalsam oder andere Produkte als Kundengeschenke her. So erweitert unser Lehrling die Kompetenz bei der Herstellung von Produkten und unsere Kunden freuen sich über die kleine Aufmerksamkeit.“  
**Mag. pharm. Clemens Feldmann**, Apotheker, Stadtapotheke Imst

# Marketing

Übersicht: Das sollen Sie mit Ihrem Lehrling in der Ausbildung gemeinsam erreichen:

Grundlagen des betrieblichen Marketings	133
Grundlagen der Sortimentsgestaltung	134
Verkaufsvorbereitung	134
Durchführung von Verkaufsförderungsmaßnahmen	135
Weitere Arbeiten im betrieblichen Marketing	136



## Grundlagen des betrieblichen Marketings

1. Lehrjahr	2. Lehrjahr	3. Lehrjahr
<b>Ihr Lehrling kann ...</b>		
	einen Überblick über zulässige Werbemittel, -träger und -beschränkungen geben sowie die Richtlinien zur Ausübung des Apothekerberufs (Berufsordnung) berücksichtigen.	
<b>Ziele des betrieblichen Marketings darstellen.</b>		
<b>einen Überblick über das betriebliche Marketing geben.</b>		
<p>Dazu zählen lt. Berufsbild: z. B.</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- Zielgruppen</li> <li>- Marketinginstrumente</li> <li>- Werbung</li> <li>- Öffentlichkeitsarbeit</li> <li>- Preispolitik</li> </ul>		

Diese Ausbildungsziele beziehen sich auf folgende Berufsbildpositionen: 7.1.1, 7.1.2, 7.1.3

### Ausbildungstipp



#### Recherche:

Lassen Sie Ihren Lehrling Marketingaktivitäten Ihres Betriebes und eines Mitbewerbers recherchieren. Welche Werbemaßnahmen findet Ihr Lehrling ansprechend bzw. überzeugend und warum?

## Grundlagen der Sortimentsgestaltung

1. Lehrjahr	2. Lehrjahr	3. Lehrjahr
<b>Ihr Lehrling kann ...</b>		
	<b>Faktoren erklären, die das betriebliche Warensortiment beeinflussen.</b> <i>Dazu zählen lt. Berufsbild: z. B.</i> <ul style="list-style-type: none"> <li>- Standort</li> <li>- Kundenkreis</li> <li>- Preisgestaltung</li> <li>- Spezialisierung auf Teilbereiche</li> <li>- Category-Management</li> </ul>	
	<b>sich über Trends für das gesamte Sortiment (insbesondere im gesundheitsfördernden Segment) und aktuelle Entwicklungen der Branche am Laufen halten.</b>	

Diese Ausbildungsziele beziehen sich auf folgende Berufsbildpositionen: 7.2.1, 7.2.2



**AUS DER PRAXIS**

„Nehmen wir ein neues Produkt in unser Sortiment auf, erhält der Lehrling den Herstellerfolder mit Informationen zu den Inhaltsstoffen und Anwendungen. Der Lehrling bekommt den Auftrag, mit Hilfe des Folders eine schriftliche Teaminfo zusammenzustellen. So weiß das gesamte Team über das Produkt Bescheid, um gut zu beraten und der Lehrling setzt sich intensiv mit dem Produkt auseinander und arbeitet Verkaufsargumente aus.“

**Mag. pharm. Melanie Zechmann**, Apothekerin, Wörtherseeapotheke Velden

## Verkaufsvorbereitung

1. Lehrjahr	2. Lehrjahr	3. Lehrjahr
<b>Ihr Lehrling kann ...</b>		
<b>Waren den betrieblichen Sortimentsbereichen zuordnen und unter Einhaltung der einschlägigen Vorschriften (z. B. Selbstbedienungsverbot) entsprechend einordnen.</b>		
<b>Regale betreuen.</b>		
<b>Produkte fachgerecht kennzeichnen (etikettieren).</b>		
<b>Preise korrekt unter Einhaltung der einschlägigen Vorschriften auszeichnen.</b>		
<b>das betriebliche Kassensystem vorbereiten.</b> <i>Dazu zählt lt. Berufsbild z. B.:</i> <ul style="list-style-type: none"> <li>- Kasse starten</li> <li>- Datumsstempel vorbereiten</li> </ul>		

Diese Ausbildungsziele beziehen sich auf folgende Berufsbildpositionen: 7.3.1, 7.3.2, 7.3.3, 7.3.4, 7.3.5

## Durchführung von Verkaufsförderungsmaßnahmen

1. Lehrjahr	2. Lehrjahr	3. Lehrjahr
<b>Ihr Lehrling kann ...</b>		
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.	
	<i>Dazu zählt lt. Berufsbild z. B.:</i> <ul style="list-style-type: none"> <li>- Artikel ansprechend positionieren</li> <li>- Sonderpräsentationen verkaufsgerecht gestalten</li> <li>- Auslagen gestalten</li> <li>- saisonale Aspekte berücksichtigen</li> </ul>	

Diese Ausbildungsziele beziehen sich auf folgende Berufsbildpositionen: 7.4.1, 7.4.2, 7.4.3

### Aus der Praxis

Im täglichen Arbeitsprozess spielt die Warenpräsentation eine wichtige Rolle. Manche Lehrlinge haben großes Interesse und Freude an einer stilvollen Umsetzung von Themen in den Verkaufsräumlichkeiten.

**Geben** Sie Ihren **Lehrlingen** den **Raum**, ihre **Kreativität** zu **entfalten**. Unterstützen Sie Ihre Lehrlinge durch Ihre Erfahrungen beim **Visual Merchandising**.

### AUS DER PRAXIS

„Unsere Lehrlinge dürfen sich mit ihrer Kreativität in die Warenpräsentation einbringen. Möchten wir zum Beispiel Sonnenprodukte an der Tara präsentieren, dürfen sie sowohl die Produktpräsentation als auch die dazugehörigen Preisschilder kreativ gestalten.“

**Mag. Caroline Slupetzky MSc.**, Apothekerin, Apotheke Bludenz Stadt



© Apothekerverband / Renée Del Missier

## Weitere Arbeiten im betrieblichen Marketing

1. Lehrjahr	2. Lehrjahr	3. Lehrjahr
<b>Ihr Lehrling kann ...</b>		
	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).		

Diese Ausbildungsziele beziehen sich auf folgende Berufsbildpositionen: 7.5.1, 7.5.2

### Ausbildungstipp

#### Recherche: Usability der eigenen Website

Geben Sie Ihrem Lehrling die Aufgabe, Ihren Web-Shop bzw. die Ihrer Partnerbetriebe zu testen. So können spannende Einblicke gewonnen werden, wie benutzerfreundlich die Websites eingestuft werden, wie ansprechend die Darstellung (Farbwahl, Layout etc.) empfunden wird etc.

### AUS DER PRAXIS

*„Den Sinn für Symmetrie und Farbenlehre lernen die Lehrlinge bei uns nicht aktiv. Wir sehen uns als Ausbilderinnen bzw. Ausbilder in der Vorbildrolle, indem wir ihnen die Bedeutung der Warenpräsentation vorleben, allerdings nicht ohne ihnen entsprechende Erklärungen dazuzugeben.“*

**Mag. Caroline Slupetzky MSc.**, Apothekerin, Apotheke Bludenz Stadt

# Betriebliches Rechnungswesen

Übersicht: Das sollen Sie mit Ihrem Lehrling in der Ausbildung gemeinsam erreichen:

Aufgaben des betrieblichen Rechnungswesens	138
Betriebliche Buchführung	138
Kostenrechnung	140
Betrieblicher Zahlungsverkehr	140
Verrechnung mit Krankenversicherungsträgern	141
Kennzahlen	141



Aufgaben des betrieblichen Rechnungswesens		
1. Lehrjahr	2. Lehrjahr	3. Lehrjahr
Ihr Lehrling kann ...		
		die einzelnen Teilbereiche des betrieblichen Rechnungswesens, wie Buchführung und Kostenrechnung, darstellen.
		Aufgaben der betrieblichen Buchführung und der Kostenrechnung voneinander unterscheiden.

Diese Ausbildungsziele beziehen sich auf folgende Berufsbildpositionen: 8.1.1, 8.1.2

Betriebliche Buchführung		
1. Lehrjahr	2. Lehrjahr	3. Lehrjahr
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.

Diese Ausbildungsziele beziehen sich auf folgende Berufsbildpositionen: 8.2.1, 8.2.2



# Best Practice

## Kompetent im Office

### Digitales Lernangebot für kaufmännische Lehrlinge

Mit **Kompetent im Office** können Lehrlinge ihre **kaufmännischen** und **betriebswirtschaftlichen Kompetenzen** spielerisch testen und weiter stärken. Das kostenlose Lernangebot beinhaltet vier virtuelle Trainingsszenarien, in denen unterschiedliche **Aufgaben zum Kaufvertrag** (Angebot, Auftragsbestätigung, Lieferschein, Rechnung und Bezahlung) bearbeitet werden können. Nach dem Durchlauf jedes Trainingsszenarios erhält die Spielerin bzw. der Spieler Feedback im Rahmen eines virtuellen Mitarbeitergesprächs.

#### Kompetent im Office ...

- bietet auch eine gute Vorbereitung auf die Lehrabschlussprüfung.
- kann in Lehrbetrieben, Berufsschulen und überbetrieblichen Ausbildungseinrichtungen sowie im privaten Umfeld eingesetzt werden.
- kann sowohl am PC als auch auf mobilen Geräten aufgerufen werden.
- ist für folgende Desktop Browser optimiert:
  - Google Chrome
  - Apple Safari (für Mac)
  - Mozilla FireFox
  - Microsoft Edge
- unterstützt folgende Browser bei mobilen Endgeräten (Android und iOS):
  - Google Chrome (Android)
  - Apple Safari (iOS)

LINK



**Kompetent im Office**

<https://kompetent-im-office.ovosplay.com/>



Kostenrechnung		
1. Lehrjahr	2. Lehrjahr	3. Lehrjahr
<b>Ihr Lehrling kann ...</b>		
	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.		
z. B. – die richtige Methode zur Preisermittlung von Arzneimittel und Nicht-Arzneimittel anwenden – die Berechnungsmethoden für Krankenkassen- und Apothekenverkaufspreis korrekt anwenden – Rohaufschlag, Handelsspanne und Rohgewinn unterscheiden und berechnen – Brutto- und Nettopreise unterscheiden – wissen, welche Zuschläge und Nachlässe bei der Kalkulation angewendet werden können – die Taxierregeln beachten – den Apothekeneinkaufspreis feststellen – Aufschläge für die Preisberechnung von Arzneispezialitäten berücksichtigen – Umsatzsteuerkategorie eines Artikels feststellen – Regeln zur Ermittlung von Krankenkassenpreisen anwenden – das Richtpreisband anwenden		

Diese Ausbildungsziele beziehen sich auf folgende Berufsbildpositionen: 8.3.1, 8.3.2, 8.3.3

### Ausbildungstipp



Besprechen Sie mit Ihrem Lehrling den Unterschied zwischen Apothekeneinkaufspreis, Krankenkassenpreis und Apothekenverkaufspreis.

Betrieblicher Zahlungsverkehr		
1. Lehrjahr	2. Lehrjahr	3. Lehrjahr
<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.	

Diese Ausbildungsziele beziehen sich auf folgende Berufsbildpositionen: 8.4.1, 8.4.2, 8.4.3, 8.4.4



## Verrechnung mit Krankenversicherungsträgern

1. Lehrjahr	2. Lehrjahr	3. Lehrjahr
<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.	
	<i>z. B.</i> <ul style="list-style-type: none"> <li>- Arzneimittel- und Nichtarzneimittel (z. B. Mittel zur Applikation, A2, A3) verrechnen</li> <li>- Abrechnungsmodus mit den Krankenkassen anwenden</li> <li>- Impfgutscheine aus Impfkationen abrechnen</li> <li>- aktuelle Rezeptgebühr anwenden</li> </ul>	

Diese Ausbildungsziele beziehen sich auf folgende Berufsbildpositionen: 8.5.1, 8.5.2, 8.5.3

### Ausbildungstipp

Besprechen Sie mit Ihrem Lehrling die einzelnen Arbeitsschritte bei der Verrechnung mit Krankenversicherungsträgern.

### AUS DER PRAXIS

„Damit unser Lehrling selbstständig die Rezeptabrechnung durchführen kann, spielen wir ihn nachmittags frei. Vorbereitend für diese Aufgabe haben jene Kolleginnen und Kollegen, die in der Regel für die Abrechnung der Rezepte zuständig sind, den gesamten Ablauf erklärt und vorgezeigt. Der Lehrling darf bei der Abrechnung unterstützen und lernt den Ablauf.“

**Mag. pharm. Melanie Zechmann**, Apothekerin, Wörtherseeapotheke Velden

## Kennzahlen

1. Lehrjahr	2. Lehrjahr	3. Lehrjahr
<b>Ihr Lehrling kann ...</b>		
	einfache Kennzahlen erfassen (z. B. Lagerstand, Verkaufszahlen).	
	Statistiken aufbereiten.	

Diese Ausbildungsziele beziehen sich auf folgende Berufsbildpositionen: 8.6.1, 8.6.2





# Tool 3

## Abschluss der Lehrzeit & die Lehrabschlussprüfung

# Inhalte und Ablauf der LAP

Die Gegenstände und Inhalte der Lehrabschlussprüfung sind in der Verordnung des Wirtschaftsministeriums über die Berufsausbildung im Lehrberuf Pharmazeutisch-kaufmännische Assistenz geregelt.

## GEGENSTÄNDE DER LEHRABSCHLUSSPRÜFUNG IM LEHRBERUF PHARMAZEUTISCH-KAUFMÄNNISCHE ASSISTENZ

	Prüfungsgegenstände	Prüfungsmodus	Zeit
<b>Theoretische Prüfung</b>	<b>Berufliche Basiskompetenzen</b>	schriftlich	Regelfall: 120 Minuten Die Prüfung ist nach 150 Minuten zu beenden.
<b>Praktische Prüfung</b>	<b>Geschäftsfall in der Apotheke</b>	schriftlich	Regelfall: 90 Minuten Die Prüfung ist nach 105 Minuten zu beenden.
		mündlich	Regelfall: 10 Minuten Die Prüfung ist nach 15 Minuten zu beenden.
	<b>Drogen und Chemikalien</b>	schriftlich	Regelfall: 45 Minuten Die Prüfung ist nach 60 Minuten zu beenden.
		mündlich	Regelfall: 10 Minuten Die Prüfung ist nach 15 Minuten zu beenden.
	<b>Gesundheit, Ernährung und Kosmetik</b>	schriftlich	Regelfall: 30 Minuten Die Prüfung ist nach 45 Minuten zu beenden.
		mündlich	Regelfall: 10 Minuten Die Prüfung ist nach 15 Minuten zu beenden.
	<b>Labortechnologie</b>	praktisch	Regelfall: 30 Minuten Die Prüfung ist nach 60 Minuten zu beenden.
		mündlich	Regelfall: 10 Minuten Die Prüfung ist nach 15 Minuten zu beenden.
	<b>Verkaufspraxis in der Apotheke</b>	mündlich	Regelfall: 10 Minuten Die Prüfung ist nach 15 Minuten zu beenden.

Die Prüfungsordnung tritt mit 1. Jänner 2023 in Kraft und ist unter folgendem Link zu finden:

LINK



RIS

Pharmazeutisch-kaufmännische Assistenz-Ausbildungsordnung

[https://www.ris.bka.gv.at/Dokumente/BgblAuth/BGBLA\\_2021\\_II\\_337/BGBLA\\_2021\\_II\\_337.pdf](https://www.ris.bka.gv.at/Dokumente/BgblAuth/BGBLA_2021_II_337/BGBLA_2021_II_337.pdf)

# Anmeldung zum Antritt zur LAP

## ANTRITTMÖGLICHKEITEN ZUR LAP

Jeder Lehrling hat die Möglichkeit, am Ende der Lehrzeit die Lehrabschlussprüfung (LAP) abzulegen. Das Ablegen der LAP ist für den Lehrling freiwillig. Alle Antrittsmöglichkeiten entnehmen Sie dem Berufsausbildungsgesetz § 23 und § 27. Im Folgenden werden zentrale Antrittsmöglichkeiten dargestellt.



In den **meisten Berufsschulen** werden die **Anmeldeformulare für die Lehrabschlussprüfung** durch die Lehrkräfte verteilt. Darüber hinaus kann ein Antragsformular auf der Website der Lehrlingsstelle beantragt werden bzw. steht ein Formular zum Download zur Verfügung.

Zuständig ist immer die Lehrlingsstelle jenes Bundeslands, in dem der Lehrbetrieb ansässig ist oder in dem sich der ordentliche Hauptwohnsitz des Lehrlings befindet.

### LINKS



#### Die Lehrabschlussprüfung (LAP):

<https://www.wko.at/service/bildung-lehre/lehrabschlusspruefung.html>



#### Infos zur Lehrabschlussprüfung:

[www.pkainfo.at/ausbildung/pka-werden/lehrabschlusspruefung](http://www.pkainfo.at/ausbildung/pka-werden/lehrabschlusspruefung)

# Betriebliche Unterstützung zur LAP

Beim erstmaligen Antritt zur Lehrabschlussprüfung trägt der Ausbildungsbetrieb die entstandenen Kosten, sofern der Lehrling innerhalb der Lehrzeit oder Weiterbeschäftigungszeit (siehe Seite 154) antritt. Die Prüfungstaxe beläuft sich derzeit auf 113 Euro, die Materialkosten auf 10 Euro (Stand 2022).

Dem Lehrling ist die Zeit für die Prüfung unter Fortzahlung der Bezüge freizugeben.

Besteht der Lehrling die Lehrabschlussprüfung beim ersten Antritt nicht, so besteht die Möglichkeit diese zweimal kostenlos zu wiederholen.



Apothekerverband / Renée Del Missier

# Vorbereitung auf die LAP

Je nach Bundesland wird von verschiedenen Anbietern eine Reihe von Vorbereitungskursen angeboten. Einen Überblick über das Angebot erhalten Sie bei Ihrer Lehrlingsstelle oder unter [www.lap.at](http://www.lap.at).

## Ausbildungstipps

- Viele Lehrlinge sind vor der Abschlussprüfung besonders nervös und aufgeregt. Versuchen Sie Ihren Lehrlingen durch Lob und positives Feedback den **Rücken zu stärken**.
- Führen Sie mit jedem Lehrling vor der Lehrabschlussprüfung ein **Feedback-Gespräch**. Heben Sie dabei Stärken und Erfolge besonders hervor.
- Durch **Erfolge** wird das **Selbstbewusstsein** verbessert. Geben Sie herausfordernde Aufgaben, die aber gut zu bewältigen sind.
- Rollenspiele eignen sich, um sich auf die ungewohnte Prüfungssituation vorzubereiten. Versuchen Sie die **Prüfungssituation nachzustellen** und geben Sie Ihren Lehrlingen **Tipps**, wie sie sich noch **besser vorbereiten** können.
- Nutzen Sie die **Erfahrungen** und **Eindrücke** von **früheren Kandidatinnen und Kandidaten**. Oft ist der Austausch eine wichtige Unterstützung in der Vorbereitungsphase.
- **Erkundigen** Sie sich in der **Schule** nach den **Leistungen** Ihrer Lehrlinge und **beziehen** Sie gegebenenfalls die **Eltern** in die Vorbereitung **ein**.

## AUS DER PRAXIS

„Jedem Lehrling wird kurz vor der LAP eine Mitarbeiterin bzw. ein Mitarbeiter aus unserem Team zur Seite gestellt. Von dieser bzw. diesem erhält er Aufgaben zur selbstständigen Bearbeitung. Im Anschluss an die Aufgabenbearbeitung wird gemeinsam darüber reflektiert. Unsere Lehrlinge nehmen darüber hinaus an den Vorbereitungskursen vom Apothekerverband teil. Auch die Berufsschule trägt ihren Teil dazu bei und vertieft mit den Lehrlingen diverse Inhalte, um sie auf die LAP vorzubereiten.“

**Mag. Paul Hauser**, Apotheker und LAP-Prüfer, Stadtapotheke Friesach

„Wir arbeiten sehr intensiv mit der Übungsmappe für PKAs. Diese hat den Vorteil, dass sie Orientierung bietet und bereits vom ersten Tag an auf die LAP vorbereitet. Durch die aktive Beschäftigung mit den Inhalten wird kein Thema für die LAP vergessen.“

**Mag. pharm. Christa Wenkoff**, Apothekerin, team santé Paulus Apotheke

„Im dritten Lehrjahr schlüpfen unsere Lehrlinge in die Rolle der Co-Assistentin bzw. des Co-Assistenten im Verkaufsbereich. Ab dem Jahreswechsel richten sie schon selbstständig Produkte her. Ab April beginnt die Vorbereitung auf die LAP im Rahmen von individuellen Einzelgesprächen. Je nach spezifischem Schwerpunkt unserer Pharmazeutinnen und Pharmazeuten, werden unsere Lehrlinge von diesen ganz gezielt auf die LAP vorbereitet. Die Fragen der Lehrlinge werden beantwortet und ihr Wissen vervollständigt. Dafür werden auch das PKA-Handbuch und der Fragenkatalog der [pkainfo-Homepage](http://pkainfo-Homepage) eingesetzt.“

**Mag. Caroline Slupetzky MSc.**, Apothekerin, Apotheke Bludenz Stadt

# Best Practice

## PKA-Science-Days zur Vorbereitung auf die LAP



Österreichischer Apothekerverband  
Partner für eine sichere Zukunft

Dieses Best-Practice-Beispiel wurde uns zur Verfügung gestellt von:

Der Österreichische Apothekerverband organisiert in gemeinsamer Kooperation mit verschiedenen Industriepartnern diese Fortbildungsveranstaltung.

Die PKA-Science-Days bieten Pharmazeutisch-kaufmännischen Assistentinnen und Assistenten die Möglichkeit, sich einen Tag lang intensiv mit einem Tara-relevanten Thema auseinanderzusetzen und Kontakte zu Industriepartnern zu knüpfen. Der letzte PKA-Science-Day widmete sich dem Thema „Frauengesundheit an der Tara“.

Die Pharmazeutisch-kaufmännische Assistenz erhält im Rahmen der PKA-Science-Days

- Fachinformationen zum jeweiligen Thema (z. B. alles Wissenswerte zu Frauenbeschwerden, Schwangerschaft und Wechseljahre)
- Informationen von Industriepartnern zu geeigneten Produkten
- Tipps und Beispiele für Beratung, Verkauf und Kundenkommunikation
- die Möglichkeit, das Erlernte im Rahmen von Praxisworkshops zu festigen



© Österreichischer Apothekerverband (3)



„Besonders erfolgreich sind auch die PKA-Science-Days, die ich in Kooperation mit Partnern der Industrie und des Großhandels österreichweit durchführe. Top-Informationen zu aktuellen Themen mit viel Praxisbezug und Learning-by-doing stehen hier im Vordergrund und bieten gleichzeitig eine Vorbereitung auf die Lehrabschlussprüfung.“

**Mag. Silvia Visotschnig**, PKA-Agenden, Österreichischer Apothekerverband

LINK



Anmeldung und weitere Information:

<https://www.pkainfo.at/weiterbildung/pka-science-days>

# Vorbereitungsunterlagen für die LAP

Die **Vorbereitung** auf die Lehrabschlussprüfung beginnt man am besten **mit einem Rückblick auf die Erfahrungen**, die während der Ausbildung gemacht wurden. Lassen Sie Ihre Lehrlinge die gesamte Lehrzeit Revue passieren. Dabei kann es hilfreich sein, die Erfahrungen zuerst niederzuschreiben. Alleine das Nachdenken und Niederschreiben, was während der Lehrzeit alles gelernt und erlebt wurde, hat schon einen Lerneffekt.

Durch die **anschließende Strukturierung der Erfahrungen** entsteht eine **individuelle Lernunterlage**. Idealerweise orientieren sich die Lehrlinge an den Themengebieten der praktischen LAP:

- Arzneimittel und Chemikalien
- Beratung und Verkauf
- Gesundheit, Ernährung und Kosmetik
- Organisation der betrieblichen Leistung

Für eine **ausreichende Vorbereitung** auf die LAP eignen sich das **PKA-Handbuch**, die **PKA-Übungsmappe** sowie weitere **betriebliche Ausbildungsmaterialien**.

LINK



Bestellung des PKA-Handbuchs und der PKA-Übungsmappe

<https://shop.apoverlag.at/pka/pka-handbuecher/pka-handbuch-ubungsmappe-set>

**EXTRA-TIPP:** Ihr Lehrling kann auf der Fortbildungsplattform „pka-up“ auf die digitalen Inhalte des PKA-Handbuches zugreifen und sich multimedial zu unterschiedlichsten Themenbereichen orts- und zeitungebunden fortbilden. Außerdem werden Fragen zu den einzelnen Kapiteln beantwortet. Einfache Registrierung unter: <https://pka-up.apoverlag.at>

AUS DER PRAXIS

„Wir empfehlen auch die Übungsmappe PKA zur mündlichen Lehrabschlussprüfung mitzunehmen. Es besteht zwar keine Pflicht, zeigt aber den Prüferinnen und Prüfern, dass der Lehrling intensiv und umfassend in allen Bereichen ausgebildet wurde.“

Mag. Silvia Visotschnig, PKA-Agenden, Österreichischer Apothekerverband

LINK



Infos und Unterlagen zur LAP-Vorbereitung:

<https://www.pkainfo.at/ausbildung/pka-werden/lehrabschlusspruefung>

Das ibw (Institut für Bildungsforschung der Wirtschaft) und andere Anbieter bieten eine Reihe von Skripten zur Vorbereitung auf die LAP an.

LINK



Lernunterlagen zur Vorbereitung auf die Lehrabschlussprüfung:

<https://www.lap.at/>

Ausbildungstipp

Beginnen Sie mindestens ein halbes Jahr vor der LAP mit der Vorbereitung. Die Vorbereitungsunterlagen des ibw helfen Ihnen dabei.

# Best Practice

## Gute Vorbereitung ist die halbe Prüfung

### VORBEREITUNGSPHASE

#### 1. SEI ORGANISIERT

Schreibe einen Lernplan oder eine Checkliste und halte dich daran.

#### 4. HÖR AUF DICH SELBST

Du selbst weißt am besten, wann du gut vorbereitet bist. Vergiss die Zurufe von anderen, die behaupten, gar nicht für die Prüfung gelernt zu haben.

#### 2. SEI GEWISSENHAFT

Versuche, allen Themen, die dir nicht klar sind, auf den Grund zu gehen. Jetzt ist der Zeitpunkt aus Fehlern zu lernen.

#### 3. SEI TRAINIERT

Versetze dich gedanklich in die Prüfungssituation und löse Musteraufgaben. Dadurch gewinnst du an Sicherheit.



© shutterstock.com/wavebreakmedia

## KURZ VOR DER PRÜFUNG



### 1. HÖR AUF ZU LERNEN

Stresse dich nicht mit Dingen, bei denen du dir nicht sicher bist. Versuche, dich auf deine Stärken zu konzentrieren.

### 2. LASS DICH NICHT VERRÜCKT MACHEN

Höre nicht auf die Kommentare von KollegInnen, die gerade geprüft wurden. Diese sind gerade genauso aufgeregt wie du. Versuche dich auf dich selbst zu konzentrieren und zur Ruhe zu kommen.

### 3. DENK POSITIV

Die Prüfung ist kein Hindernis, sondern eine Herausforderung. Denke an die Erfolge, die du schon geschafft hast (z. B. Führerschein).

© shutterstock.com/Kzenon

## WÄHREND DER PRÜFUNG



### 1. FANG RICHTIG AN

Beginne mit jenen Aufgaben, die du am besten kannst. Hast du erst einmal den Anfang geschafft, fällt dir das Weitere viel leichter.

### 2. VERJAGE DEINE ANGST

Kommt die Angst in dir hoch, hole tief Luft und sage innerlich „Stopp!“ Danach sage dir: „Ich schaffe das.“

© shutterstock.com/g-stockstudio

# Beurteilung der LAP

Bei der Gesamtbewertung der Lehrabschlussprüfung sind vier Beurteilungsstufen möglich:

<b>Mit Auszeichnung bestanden</b>	„Wenn wenigstens die Hälfte der Prüfungsgegenstände, worunter auch die der praktischen Prüfung zu fallen haben, mit „Sehr gut“ bewertet wurden und in den übrigen Prüfungsgegenständen keine schlechtere Bewertung als „Gut“ erfolgte.“ (BAG § 25.(5a))	<b>Das heißt:</b>						
		<ul style="list-style-type: none"> <li>■ Die Gegenstände der praktischen Prüfung müssen <b>alle</b> mit „Sehr gut“ bewertet sein.</li> <li>■ In den Gegenständen der theoretischen Prüfung darf keine schlechtere Note als „Gut“ vergeben werden.</li> <li>■ Insgesamt muss <b>mindestens die Hälfte</b> der Prüfungsgegenstände (also praktische und theoretische) <b>mit „Sehr gut“</b> bewertet werden.</li> </ul>						
	<b>Beispiele für mögliche Prüfungsergebnisse:</b>							
	<b>Theoretische Prüfung*</b>	<b>Praktische Prüfung</b>						
<b>BBK</b>	<b>GA</b>	<b>DC</b>	<b>GEK</b>	<b>VA</b>	<b>LT</b>			
entfallen	„Sehr gut“							
max. „Gut“	„Sehr gut“							

<b>Mit gutem Erfolg bestanden</b>	„Wenn wenigstens die Hälfte der Prüfungsgegenstände, worunter auch die der praktischen Prüfung zu fallen haben, mit „Gut“ oder „Sehr gut“ bewertet wurden und in den übrigen Prüfungsgegenständen keine schlechtere Bewertung als „Befriedigend“ erfolgte.“ (BAG § 25.(5b))	<b>Das heißt:</b>						
		<ul style="list-style-type: none"> <li>■ Die Gegenstände der praktischen Prüfung müssen <b>alle</b> mit „Sehr gut“ oder „Gut“ bewertet sein.</li> <li>■ In den Gegenständen der theoretischen Prüfung darf keine schlechtere Beurteilung als „Befriedigend“ vergeben werden.</li> <li>■ Insgesamt muss <b>mindestens die Hälfte</b> der Prüfungsgegenstände <b>mit „Sehr gut“ oder „Gut“</b> bewertet sein.</li> </ul>						
	<b>Beispiele für mögliche Prüfungsergebnisse:</b>							
	<b>Theoretische Prüfung*</b>	<b>Praktische Prüfung</b>						
<b>BBK</b>	<b>GA</b>	<b>DC</b>	<b>GEK</b>	<b>VA</b>	<b>LT</b>			
entfallen	„Sehr gut“			„Gut“				
max. „Befriedigend“	„Sehr gut“			„Gut“				

<b>Bestanden</b>	„Wenn kein Prüfungsgegenstand mit „Nicht genügend“ bewertet wurde.“ (BAG § 25.(5c))	<b>Das heißt:</b>						
		Es wurde <b>kein</b> Gegenstand mit „Nicht genügend“ benotet.						
	<b>Beispiele für mögliche Prüfungsergebnisse:</b>							
	<b>Theoretische Prüfung*</b>	<b>Praktische Prüfung</b>						
<b>BBK</b>	<b>GA</b>	<b>DC</b>	<b>GEK</b>	<b>VA</b>	<b>LT</b>			
entfallen	kein „Nicht genügend“							
kein „Nicht genügend“	kein „Nicht genügend“							

<b>Nicht bestanden</b>	„Wenn ein oder mehrere Prüfungsgegenstände mit „Nicht genügend“ bewertet wurden.“ (lt. BAG § 25.(5d))	<b>Das heißt:</b>						
		Ein oder mehrere Gegenstände wurden mit „Nicht genügend“ benotet.						
	<b>Beispiele für mögliche Prüfungsergebnisse:</b>							
	<b>Theoretische Prüfung*</b>	<b>Praktische Prüfung</b>						
<b>BBK</b>	<b>GA</b>	<b>DC</b>	<b>GEK</b>	<b>VA</b>	<b>LT</b>			
mind. ein „Nicht genügend“								

\*) Die theoretische Prüfung entfällt für die meisten Kandidatinnen und Kandidaten. Sie muss bei einer negativen Beurteilung im Berufsschulzeugnis bzw. in den meisten Fällen bei einer ausnahmsweisen Zulassung zur Lehrabschlussprüfung abgelegt werden.

Abkürzungen: BBK = Berufliche Basiskompetenzen, GA = Geschäftsfall in der Apotheke, DC = Drogen und Chemikalien, GEK = Gesundheit, Ernährung und Kosmetik, VA = Verkaufspraxis in der Apotheke, LT = Labortechnologie

# Belohnungen für gute Leistungen bei der LAP

An den Lehrbetrieb wird für gute Leistungen ebenfalls eine Prämie ausbezahlt:

- bei gutem Erfolg EUR 200,00
- bei ausgezeichnetem Erfolg EUR 250,00

Der Antrag für die Förderleistung ist bei der Lehrlingsstelle Ihres Bundeslands zu stellen.

LINK



Förderungen für Lehrbetriebe:

[https://www.wko.at/service/bildung-lehre/Gesamtuebersicht\\_Foerderarten\\_Lehre.html](https://www.wko.at/service/bildung-lehre/Gesamtuebersicht_Foerderarten_Lehre.html)

Ausbildungstipp



Als Lehrbetrieb sollten Sie Ihren Lehrling vor der Lehrabschlussprüfung motivieren, ein gutes Ergebnis zu erzielen und ihm im Anschluss die Prämie zur Verfügung stellen.

## Wiederholung der LAP

Hat die Kandidatin bzw. der Kandidat die Lehrabschlussprüfung nicht bestanden, kann diese beliebig oft wiederholt werden. Es sind keine Sperrfristen vorgesehen.

Die Lehrabschlussprüfung kann zweimal kostenlos wiederholt werden.

LINK



Kostenfreier wiederholter Antritt:

<https://www.wko.at/service/bildung-lehre/merkblatt---kostenfreier-wiederholter-antritt-zur-lehrabs.html>

# Verhinderung bei der LAP

Ist bereits eine Anmeldung erfolgt und kann der Lehrling den Termin nicht wahrnehmen,

- ist bis spätestens zehn Tage vor dem Termin die Lehrlingsstelle über die Verhinderung schriftlich per Einschreiben zu verständigen oder
- der Lehrling kann nachweisen (z. B. durch eine Krankenstandsbestätigung), dass er unverschuldet nicht zur Prüfung antreten konnte.

In diesen Fällen wird die Prüfungstaxe rückerstattet.

Bei unentschuldigtem Fernbleiben wird die Prüfungstaxe einbehalten.

# Weiterbeschäftigungspflicht nach der LAP

Nach Beendigung der Lehrzeit bzw. nach der erfolgreich abgelegten Lehrabschlussprüfung (falls diese vor Lehrvertragsende abgelegt wird) ist der Lehrling noch weiter zu beschäftigen. Diese Zeit wird als Weiterbeschäftigungszeit bezeichnet.

Die Dauer der Weiterbeschäftigung beträgt für ausgelernte Pharmazeutisch-kaufmännische Assistenz-Lehrlinge vier Monate. Sie beträgt drei Monate, wenn anstelle des beendeten Lehrverhältnisses eines mit einem anderen Lehrling eingegangen wird.

## Reduzierte Weiterbeschäftigungszeit:

Wenn der Lehrling in Ihrem Betrieb nur die Hälfte oder weniger als die Hälfte der festgesetzten Lehrzeit absolviert hat, dann ist der Lehrbetrieb nur zur Weiterbeschäftigung im halben Ausmaß verpflichtet (2 Monate).

Darüber hinaus gelten die kollektivvertraglichen Regelungen für Pharmazeutisch-kaufmännische Assistenten und Apothekenhilfpersonal.

LINK



Kollektivvertrag für Pharmazeutisch-kaufmännische Assistenten und Apothekenhilfpersonal:  
<https://www.kollektivvertrag.at/kv/apothekenhilfpersonal-arb-ang>



# Tool 4

## Karriere

# Karrierperspektiven nach der Ausbildung

Die Lehre im Lehrberuf Pharmazeutisch-kaufmännische Assistenz ist eine hervorragende Ausgangsbasis und bietet zahlreiche Möglichkeiten der beruflichen Weiterentwicklung.

Das Apothekenumfeld bietet interessante Zukunftsperspektiven und gute Rahmenbedingungen.



## Fachliche Vertiefung

Während der Lehrzeit entwickeln sich die Lehrlinge auch persönlich weiter. Neue Vorlieben entfalten sich und ein Talent in einem bestimmten Gebiet (Kommunikation etc.) kommt stärker zum Vorschein. Bieten Sie Ihren Lehrlingen die Möglichkeit, fachliche Kenntnisse durch spezialisierte Zusatzausbildungen und Seminare zu vertiefen. Dadurch können sich die Mitarbeiterinnen und Mitarbeiter als Expertinnen und Experten sowie Fachkräfte in einem bestimmten Fachbereich etablieren.

## Zweitausbildung

Eine zweite Ausbildung in einem verwandten Lehrberuf kann sowohl für die Lehrlinge als auch für das Unternehmen sinnvoll sein. Durch die zweite Ausbildung sind die Mitarbeiterinnen und Mitarbeiter breiter im Betrieb einsetzbar und erhalten vertiefende Einblicke in die Unternehmenszusammenhänge.

### **Trainee-Programm**

Weiterbildung im beruflichen Arbeitsalltag mit ergänzenden theoretischen Lehreinheiten bietet die Möglichkeit einer starken Mitarbeiterbindung und Qualifizierung. Die talentiertesten und ehrgeizigsten Lehrlinge sollten Sie im Auge behalten und ihnen Perspektiven zum innerbetrieblichen Aufstieg anbieten.

### **Selbstständigkeit**

Mit Ehrgeiz und Talent kann man im Apothekenumfeld viel erreichen. Ziehen Sie die Möglichkeit in Betracht, dass ehemalige Lehrlinge zukünftige Partnerinnen bzw. Partner werden könnten.

### **Ausbilderqualifikation**

Das Ziel einer Ausbilderqualifikation mag als Perspektive direkt nach dem Abschluss der Ausbildung etwas unangebracht wirken. Es gibt jedoch zahlreiche junge Menschen mit didaktischem Geschick und Talent, die sich eine Laufbahn als Ausbilderin bzw. Ausbilder vorstellen können. Dass sie vor Beginn dieser Laufbahn Berufserfahrung sammeln sollten, versteht sich von selbst.

### **Berufsmatura**

Für die Berufsreifeprüfung ist es nie zu spät. Sie entspricht einer „normalen Matura“. Besprechen Sie die Möglichkeit einer Berufsmatura mit Ihren Lehrlingen.

#### **Ausbildungstipp**

Einer der häufigsten Gründe, warum Lehrabsolventinnen und -absolventen den Ausbildungsbetrieb verlassen, ist die fehlende Perspektive. Der Aufstieg im Betrieb ist in den meisten Fällen gegeben, jedoch den Lehrlingen zu wenig bekannt. Sprechen Sie mit Ihren Lehrlingen rechtzeitig über die Zukunft und machen Sie diese auf **weitere Stationen im Betrieb** aufmerksam. Gehen Sie dabei auf die individuellen Bedürfnisse und die Zukunftsplanung der Lehrlinge ein.

# Weiterbildung

Aufgrund der Durchlässigkeit der Bildungs- und Qualifikationslandschaft steht den Lehrabsolventen das gesamte Spektrum der Weiterqualifizierung in nahezu allen Bereichen offen.

In jeder Phase des Berufslebens der Pharmazeutisch-kaufmännischen Assistenz gibt es vielfältige Möglichkeiten, um sich fortzubilden. Weiterbildung bedeutet für die PKA auf dem neuesten Stand der Entwicklung zu bleiben und das Fachwissen sowie die Fertigkeiten und Kompetenzen laufend zu ergänzen und zu vertiefen.

## PKA-AKADEMIE

Die PKA-Akademie ist eine Kooperation zwischen dem WIFI Niederösterreich und dem Österreichischen Apothekerverband. Sie bietet ein breit gefächertes Kursangebot für Pharmazeutisch-kaufmännische Assistentinnen bzw. Assistenten, z. B. Kurse mit den Inhalten

- Verkaufsraum- und Schaufenstergestaltung
- Betriebswirtschaft
- Dermokosmetik
- Englisch an der Tara
- Wundversorgung in der Apotheke
- und vieles mehr



*„Wir bemühen uns, das Kursprogramm der PKA-Akademie laufend zu erweitern und neue Kurse aufzunehmen. Mit dem Wifi haben wir einen starken Partner an unserer Seite, der es uns ermöglicht, die Kurse in vielen Bundesländern sowie online anzubieten. Mitglieder des Österreichischen Apothekerverbands profitieren zusätzlich von einem 10 %igem Mitgliederrabatt.“*

**Mag. Silvia Visotschnig**, PKA-Agenden, Österreichischer Apothekerverband

LINK



aktuelles Kursangebot der PKA-Akademie:

<https://www.pkainfo.at/weiterbildung/pka-akademie>

## DIPLOMLEHRGANG ZUR APOTHEKEN-WIRTSCHAFTSASSISTENZ

Die Diplombildung zur Apotheken-Wirtschaftsassistentin deckt alle aktuellen Wirtschafts- und Kommunikationsanforderungen in der Apotheke ab und macht aus jeder Pharmazeutisch-kaufmännischen Assistentin ab dem dritten Praxisjahr eine kompetente Allroundkraft. Die Ausbildung beinhaltet vier Diplombildungsgänge:

- Management und Organisation in der Apotheke
- Betriebswirtschaft und Marketing in der Apotheke
- Kommunikation und Verhandlung in der Apotheke
- Social Media in der Apotheke

Jeder Diplombildungsgang kann einzeln absolviert werden und schließt mit einer Prüfung oder einer Projektarbeit ab. Wer alle vier Diplombildungsgänge durchläuft und erfolgreich besteht, erhält automatisch das Diplom zur Apotheken-Wirtschaftsassistentin.



*„Die Weiterbildung zur Apotheken-Wirtschaftsassistentin gibt PKA die Chance, sich persönlich weiterzuentwickeln, mehr Verantwortung zu übernehmen und den eigenen Stellenwert in der Apotheke zu heben. Die Apothekenleitung wird entlastet, der Apothekenalltag effizient und gewinnbringend geführt, die innerbetriebliche Kommunikation und der Außenauftritt verbessert. Eine Win-win-Situation für alle.“*

**Mag. Silvia Visotschnig**, PKA-Agenden, Österreichischer Apothekerverband

LINK



**Nähere Informationen zu den Modulen und zur Anmeldung:**  
[www.pkainfo.at/weiterbildung/diplomlehrgaenge](http://www.pkainfo.at/weiterbildung/diplomlehrgaenge)

## HEILPFLANZENLEHRGANG

Der Lehrgang zur Heilpflanzen-Beraterin bzw. zum Heilpflanzen-Berater richtet sich an interessierte, engagierte und kreative Pharmazeutisch-kaufmännische Assistentinnen bzw. Assistenten, die mit ihrem umfangreichen Wissen über Heilpflanzen ihre Kunden begeistern und kompetent informieren wollen.

LINK



**Nähere Informationen zu angebotenen Heilpflanzenlehrgängen:**  
[www.pkainfo.at/weiterbildung/heilpflanzenlehrgang](http://www.pkainfo.at/weiterbildung/heilpflanzenlehrgang)

## LEHRGANG ZUR ZERTIFIZIERUNG ALS TCM-FACHBERATERIN BZW. TCM-FACHBERATER

Der Österreichische Apothekerverband bietet in Zusammenarbeit mit der Wiener Schule für Traditionelle Chinesische Medizin einen Weiterbildungslehrgang für Mitarbeiterinnen und Mitarbeiter von Apotheken an, die chinesische Arzneimittel führen. Vermittelt werden die Grundlagen für das Arbeiten mit Kräutern, TCM-Fachberatung sowie Interpretation und Umsetzung von ärztlichen Rezepten in der TCM-Apotheke.

LINK



**Nähere Informationen und Termine:**

[www.pkainfo.at/weiterbildung/tcm-kurs](http://www.pkainfo.at/weiterbildung/tcm-kurs)

## LEHRGÄNGE FÜR AUSBILDERINNEN UND AUSBILDER

Lehrabsolventinnen und Lehrabsolventen eignen sich beispielsweise aufgrund ihrer persönlichen Erfahrungen auch als künftige Ausbilderinnen und Ausbilder im Unternehmen (siehe Tool 1, Seite 15). Lehrgänge für Ausbilderinnen und Ausbilder beinhalten zum Beispiel Persönlichkeitsentwicklung, Kommunikation und Gesprächsführung, Präsentation, soziale Kompetenz, Diversity, Methodik/Didaktik der Ausbildung, Beurteilungsmethoden, Konfliktbewältigung, Motivation, Selbst- und Zeitmanagement, Coaching sowie Sozial- und Arbeitsverhalten.



# Anhang

# 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 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 Aufgabebearbeitung 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> (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 betriebsoptimierte 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> (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 fach einschlägige Fachausdrücke, insbesondere lateinische Fachausdrücke, und Abkürzungen verwenden.		x	x
6.1.5 Grundlagen der Arzneiformherstellung, 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> (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 Arzneitaxe 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 Bezugs kalkulation 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 Arzneytaxe 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 Pflanzenschutzmitteln 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 (BGBI. II Nr. 142/2011) oder Drogist/Drogistin (BGBI. 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) BGBl. 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, BGBl. 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, BGBl. 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

	Unterzeichner	serialNumber=932783133,CN=Bundeskanzleramt,C=AT
	Datum/Zeit	2021-07-23T13:24:02+02:00
	Prüfinformation	Informationen zur Prüfung des elektronischen Siegels bzw. der elektronischen Signatur finden Sie unter: <a href="https://www.signaturpruefung.gv.at">https://www.signaturpruefung.gv.at</a> Informationen zur Prüfung des Ausdrucks finden Sie unter: <a href="https://www.bundeskanzleramt.gv.at/verifizierung">https://www.bundeskanzleramt.gv.at/verifizierung</a>
	Hinweis	Dieses Dokument wurde amtssigniert.

# Ihr erster Ansprechpartner

Bei Fragen rund um die Lehrlingsausbildung wenden Sie sich an die Lehrlingsstelle Ihres Bundeslandes.

## **Wirtschaftskammer Burgenland**

Robert-Graf-Platz 1  
7000 Eisenstadt  
T: 05 90 907-5411  
E: lehrlingsstelle@wkbgl.at  
W: wko.at/bgld/bildung-lehre

## **Wirtschaftskammer Steiermark**

Körbnergasse 111-113  
8010 Graz  
T: 0316 601  
E: lehrlingsstelle@wkstmk.at  
W: wko.at/stmk/lehrlingsstelle

## **Wirtschaftskammer Kärnten**

Koschutastraße 3  
9020 Klagenfurt am Wörthersee  
T: 05 90 904-855  
E: lehrlingsstelle@wkk.or.at  
W: wko.at/ktn/lehrlingsstelle

## **Wirtschaftskammer Tirol**

Egger-Lienz-Straße 118  
6020 Innsbruck  
T: 05 90 905-7302  
E: lehrling@wktirol.at  
W: www.tirol-lehring.at

## **Wirtschaftskammer Niederösterreich**

Wirtschaftskammer-Platz 1  
3100 St. Pölten  
T: 02742 851-17900  
E: lehrlingsstelle@wknoe.at  
W: wko.at/noe/bildung

## **Wirtschaftskammer Vorarlberg**

WIFI-Campus Trakt B  
Bahnhofstraße 24, 6850 Dornbirn  
T: 05522 305-1155  
E: lehre@wkv.at  
W: wko.at/vlb/ba

## **Wirtschaftskammer Oberösterreich**

Wiener Straße 150  
4020 Linz  
T: 05 90 909-2000  
E: lehrvertrag@wkoee.at  
W: www.lehrvertrag.at

## **Wirtschaftskammer Wien**

Straße der Wiener Wirtschaft 1  
1020 Wien  
T: 01 514 50-2010  
E: lehrlingsstelle@wkw.at  
W: wko.at/wien/lehrling

## **Wirtschaftskammer Salzburg**

Julius-Raab-Platz 2a  
5027 Salzburg  
T: 0662 88 88  
E: lehrlingsstelle2@wks.at  
W: wko.at/sbg/lehrlingsstelle

## **Wirtschaftskammer Österreich**

Wiedner Hauptstraße 63  
1045 Wien  
T: 05 90 900  
E: bp@wko.at  
W: wko.at/bildung





[www.qualitaet-lehre.at](http://www.qualitaet-lehre.at)

