

# Das Lehrberufs-ABC

## Berufsbild für den Lehrberuf

# Pharmazeutisch-kaufmännische Assistenz

Lehrzeit: 3 Jahre BGBl. II Nr. 137/2014 1. Juli 2014

**Dieser Lehrberuf wird vom Lehrberuf Pharmazeutisch-kaufmännische Assistenz in der aktuellen Fassung mit 01.08.2021 abgelöst.**

Der Lehrberuf Pharmazeutisch-kaufmännische Assistenz (PKA) ist mit einer Lehrzeit von drei Jahren eingerichtet.

In den Lehrverträgen, Lehrzeugnissen, Lehrabschlussprüfungszeugnissen und Lehrbriefen ist der Lehrberuf in der dem Geschlecht des Lehrberufs entsprechenden Form (Pharmazeutisch-kaufmännischer Assistent oder Pharmazeutisch-kaufmännische Assistentin) zu bezeichnen.

## Berufsprofil

Im Lehrberuf Pharmazeutisch-kaufmännische Assistenz ausgebildete Lehrlinge sind nach der dualen Berufsausbildung im Lehrbetrieb und der Berufsschule befähigt, folgende Tätigkeiten fachgerecht, selbständig und eigenverantwortlich auszuführen:

1. Warenbedarf ermitteln und an der Sortimentsgestaltung mitarbeiten,
2. Waren bestellen und Lieferungen prüfen,
3. Waren fachgerecht lagern und Warenlager betreuen,
4. das Sortiment für den Verkauf vorbereiten und verkaufsgerecht präsentieren,
5. Apotheker/innen bei pharmazeutischen Tätigkeiten (insbesondere bei Herstellung, Prüfung und Abgabe von Arzneimitteln) unterstützen,
6. im Rahmen der Abgabekompetenz Kunden/innen beraten und Waren verkaufen,
7. Preise kalkulieren,
8. mit ärztlichen Rezepten und Verordnungen fachgerecht umgehen,
9. Rechnungen legen, insbesondere auch an Krankenversicherungsträger,
10. an der kaufmännischen Steuerung und Kontrolle mitwirken,
11. administrative Arbeiten unter Einsatz der betrieblichen Informations- und Kommunikationstechnologie erledigen (zB Schriftverkehr, Zahlungsverkehr, Erfassung von statistischen Kennzahlen),
12. an den Marketingaktivitäten des Unternehmens mitarbeiten.

## Berufsbild

Für die Ausbildung wird folgendes Berufsbild festgelegt. Die angeführten Fertigkeiten und Kenntnisse sind spätestens in dem jeweils angeführten Lehrjahr beginnend derart zu vermitteln, dass der Lehrling zur Ausübung qualifizierter Tätigkeiten im Sinne des Berufsprofils befähigt wird, die insbesondere selbstständiges Planen, Durchführen, Kontrollieren und Optimieren einschließt.

| Pos. | 1. Lehrjahr   | 2. Lehrjahr | 3. Lehrjahr |
|------|---|-------------|-------------|
| 1.   | <b>Fachübergreifende Ausbildung (Schlüsselqualifikationen)</b><br>In der Art der Vermittlung der fachlichen Kenntnisse und Fertigkeiten ist auf die Förderung folgender fachübergreifender Kompetenzen des Lehrlings Bedacht zu nehmen: |             |             |
| 1.1  | <b>Methodenkompetenz</b> , zB Lösungsstrategien entwickeln, Informationen selbstständig beschaffen, auswählen und strukturieren, Entscheidungen treffen etc.  |             |             |
| 1.2  | <b>Soziale Kompetenz</b> , zB in Teams arbeiten, Mitarbeiter/innen führen etc.  |             |             |

# Das Lehrberufs-ABC

## Berufsbild für den Lehrberuf

### Pharmazeutisch-kaufmännische Assistenz

Lehrzeit: 3 Jahre BGBl. II Nr. 137/2014 1. Juli 2014

| Pos.       | 1. Lehrjahr  | 2. Lehrjahr   | 3. Lehrjahr  |
|------------|--|---|--|
| 1.3        | <b>Personale Kompetenz</b> , zB Selbstvertrauen und Selbstbewusstsein, Bereitschaft zur Weiterbildung, Bedürfnisse und Interessen artikulieren etc.  |   |  |
| 1.4        | <b>Kommunikative Kompetenz</b> , zB mit Kunden/innen, Vorgesetzten, Kollegen/innen und anderen Personengruppen zielgruppengerecht kommunizieren; Englisch auf branchen- und betriebsüblichem Niveau zum Bestreiten von Alltags- und Fachgesprächen beherrschen |   |  |
| 1.5        | <b>Arbeitsgrundsätze</b> , zB Sorgfalt, Zuverlässigkeit, Verantwortungsbewusstsein, Pünktlichkeit etc.   |   |  |
| 1.6        | <b>Kundenorientierung</b> : im Zentrum aller Tätigkeiten im Betrieb hat die Orientierung an den Bedürfnissen der Kundinnen und Kunden unter Berücksichtigung der Sicherheit zu stehen  |   |  |
| <b>2.</b>  | <b>Der Lehrbetrieb</b>   |   |  |
| <b>2.1</b> | <b>Aufgaben und Marktstellung des Lehrbetriebes</b>  |   |  |
| 2.1.1      | Kenntnis der Betriebsräume und ihrer Zweckbestimmung   | –   | –  |
| 2.1.2      | Kenntnis der Aufgaben und Pflichten der Apotheke im Gesundheitswesen   | Kenntnis der Marktposition, der Standorteinflüsse, des Kundenkreises mit seinen Einkaufsgewohnheiten sowie des Kundenverhaltens |  |
| 2.1.3      | Kenntnis der verschiedenen Berufsgruppen und Personen sowie ihrer Aufgaben- und Verantwortungsbereiche   | –   | Kenntnis der Rechts- sowie der Betriebsform des Lehrbetriebes                  |
| 2.1.4      | Grundkenntnisse über die für den Lehrbetrieb und den Lehrling wichtigen Behörden, Sozialversicherungsträger und freiwilligen und gesetzlichen Interessenvertretungen der Arbeitgeber/innen und Arbeitnehmer/innen  |   | –  |
| 2.1.5      | –  | –   | Grundkenntnisse über betriebliche Risiken und deren Versicherungsmöglichkeiten |
| <b>2.2</b> | <b>Hygiene und Sicherheit</b>  |   |  |
| 2.2.1      | Kenntnis und Anwendung der berufs- und betriebspezifischen Vorschriften über Hygiene   |   |  |
| 2.2.2      | Kenntnis der Unfallgefahren sowie der einschlägigen Sicherheitsvorschriften  |   |  |
| 2.2.3      | Kenntnis über die Gefahren beim Umgang mit Chemikalien und Arzneimittelrohstoffen  |   |  |
| <b>2.3</b> | <b>Ausbildung im dualen System</b>   |   |  |
| 2.3.1      | Kenntnis der sich aus dem Lehrvertrag ergebenden Verpflichtungen (§§ 9 und 10 BAG)   |   |  |
| 2.3.2      | Kenntnis über Inhalt und Ziel der Ausbildung sowie über wesentliche einschlägige Weiterbildungsmöglichkeiten   |   |  |
| 2.3.3      | Grundkenntnisse der aushangspflichtigen arbeitsrechtlichen Vorschriften  |   |  |

# Das Lehrberufs-ABC

## Berufsbild für den Lehrberuf

# Pharmazeutisch-kaufmännische Assistenz

Lehrzeit: 3 Jahre BGBl. II Nr. 137/2014 1. Juli 2014

| Pos.       | 1. Lehrjahr  | 2. Lehrjahr  | 3. Lehrjahr  |
|------------|--|--|--|
| <b>2.4</b> | <b>Informations- und Kommunikationstechnologie</b>   |  |  |
| 2.4.1      | Kenntnis der betrieblichen Einrichtungen der Informations- und Kommunikationstechnologie   | Durchführen von Informations- und Kommunikationstechnologie-Anwendungen (wie Textverarbeitung, Adressdateien, Statistiken, Internet, E-Mail, Terminüberwachung und Ablage) |  |
| 2.4.2      | Grundkenntnisse über den Datenschutz   |  |  |
| <b>3.</b>  | <b>Waren, Rohstoffe und Dienstleistungen</b>   |  |  |
| <b>3.1</b> | <b>Warensortiment und Dienstleistungsangebot</b>   |  |  |
| 3.1.1      | Kenntnis über die betrieblichen Arbeitsabläufe und die betriebliche Warenbewegung  | Kenntnis der Erwartungen von Kunden/innen, Ärzten/innen, Krankenkassen und Öffentlichkeit/Gesundheitspolitik   |  |
| 3.1.2      | Kenntnis des Warensortiments hinsichtlich der fachlichen Einteilung, Breite, Tiefe, Herkunft, Eigenschaft, Verwendungsmöglichkeiten sowie der rechtlichen Zuordnung                |  |  |
| 3.1.3      | Kenntnis und Anwendung der handels- und branchenüblichen Produktbezeichnungen, Nomenklatur und Fachausdrücke   |  |  |
| 3.1.4      | Grundkenntnisse der Nachschlagemöglichkeiten in der Fachliteratur einschließlich EDV-Unterstützung   |  |  |
| 3.1.5      | Kenntnis über Arzneimittel, apothekenübliche Drogen, Arzneimittelrohstoffe und sonstige Apothekenwaren   |  |  |
| 3.1.6      | Grundkenntnisse der Waren, die Pharmazeutisch-kaufmännische Assistenten/innen abgeben dürfen   | Kenntnis der Waren, die Pharmazeutisch-kaufmännische Assistenten/innen abgeben dürfen, und von deren Wirkung   |  |
| 3.1.7      | Mitwirken an der umweltgerechten Entsorgung von Arzneimitteln und Chemikalien  |  |  |
| 3.1.8      | –  | Kenntnis über die apothekenüblichen Dienstleistungen   |  |
| <b>3.2</b> | <b>Gesundheit, Ernährung und Kosmetik</b>  |  |  |
| 3.2.1      | Kenntnis von gesundheitsrelevanten Faktoren und Fragestellungen sowie von praktischen Ansätzen zur Verbesserung der Gesunderhaltung sowie zur Krankheitsvorbeugung und -behandlung |  |  |
| 3.2.2      | Kenntnis von ernährungsrelevanten Faktoren und Fragestellungen sowie von praktischen Ansätzen zur Verbesserung der Ernährung   |  |  |
| 3.2.3      | Kenntnis von Fragestellungen in der Hautpflege und Kosmetik sowie von praktischen Ansätzen zur Gesunderhaltung der Haut und ihrer Anhangsgebilde                                   |  |  |
| 3.2.4      | Grundkenntnisse über die in der Kosmetik, Körperpflege und Hygiene verwendeten Produkte, über ihre Eigenschaften, An- und Verwendungsmöglichkeiten                                 |  |  |
| 3.2.5      | –  | –  | Kenntnis der Trends im gesundheitsfördernden Segment |

# Das Lehrberufs-ABC

## Berufsbild für den Lehrberuf

# Pharmazeutisch-kaufmännische Assistenz

Lehrzeit: 3 Jahre BGBl. II Nr. 137/2014 1. Juli 2014

| Pos.       | 1. Lehrjahr  | 2. Lehrjahr  | 3. Lehrjahr                                   |
|------------|--|--|---|
| <b>4.</b>  | <b>Mitwirkung an der Herstellung von Arzneimitteln</b>   |  |   |
| <b>4.1</b> | <b>Gefäße und Geräte</b>   |  |   |
| 4.1.1      | Arbeiten mit und Beschriften von Aufbewahrungs- und Abgabeflächen  |  |   |
| 4.1.2      | Funktionsgerechtes Anwenden und Handhaben apothekenüblicher Geräte sowie Erkennen von Fehlern an Geräten und Beheben einfacher Fehler  |  |   |
| <b>4.2</b> | <b>Verfahren</b>   |  |   |
| 4.2.1      | –  | Eingliedern neu zugekaufter Arzneimittelrohstoffe ins Warenlager und Mitwirken an der Identitätsprüfung  |   |
| 4.2.2      | Anwenden der labortechnischen Arbeitsschritte wie Wägen, Volumenmessung, Temperaturmessung, Zerkleinern, Mischen, Schmelzen, Sieben, Dekantieren, Kolieren, Filtrieren, Abpressen, Trocknen, Destillieren, Entkeimen |  |   |
| 4.2.3      | Mitwirken beim Herstellen von Abfüllungen  | Mitwirken beim Herstellen von Zubereitungen apothekenüblicher Arzneiformen, insbesondere von Teemischungen, Lösungen, Sirupen, Suspensionen, Tinkturen, Salben, Pasten, Gelen, Pulvermischungen, Kapseln, Suppositorien und Augentropfen |   |
| 4.2.4      | –  | Mitwirken an Elaborationsaufzeichnungen und Prüfprotokollen  |   |
| 4.2.5      | –  | Mitwirken bei Inprozesskontrollen  |   |
| 4.2.6      | –  | Kenntnis der Besonderheiten im Umgang mit Ethanol  |   |
| 4.2.7      | –  | Grundkenntnisse über homöopathische Zubereitungen  |   |
| <b>4.3</b> | <b>Berufsspezifische Bezeichnungen und Berechnungen</b>  |  |   |
| 4.3.1      | –  | Kenntnis der fach einschlägigen fremdsprachigen Fachausdrücke und Abkürzungen  |   |
| 4.3.2      | –  | Durchführen berufsspezifischer Berechnungen  |   |
| <b>5.</b>  | <b>Einkauf und Verkauf</b>   |  |   |
| <b>5.1</b> | <b>Warenbeschaffung</b>  |  |   |
| 5.1.1      | Mitwirken beim Ermitteln des Warenbedarfs  | Ermitteln des Warenbedarfs   |   |
| 5.1.2      | Kenntnis der betriebsspezifischen Einkaufsmöglichkeiten und Bezugsquellen  | Kenntnis der organisatorischen Durchführung des Einkaufs, Kontrollieren von Bestellvorschlägen   | Mitwirken am Wareneinkauf                     |
| 5.1.3      | –  | Grundkenntnisse über Vereinbarungen im Zusammenhang mit dem Einkauf, wie Einkaufskonditionen, Liefer- und Zahlungsbedingungen  |   |
| 5.1.4      | –  | –  | Einholen, Bearbeiten und Prüfen von Angeboten |
| 5.1.5      | –  | Überwachen der Liefertermine   | Maßnahmen bei Lieferverzug                    |

# Das Lehrberufs-ABC

**Berufsbild** für den Lehrberuf

## Pharmazeutisch-kaufmännische Assistenz

Lehrzeit: 3 Jahre BGBl. II Nr. 137/2014 1. Juli 2014

| Pos.       | 1. Lehrjahr  | 2. Lehrjahr   | 3. Lehrjahr  |
|------------|--|---|--|
| <b>5.2</b> | <b>Warenübernahme</b>  |   |  |
| 5.2.1      | Kenntnis der Warengruppen und ihrer betriebsspezifischen Behandlung und Eingliederung in das Warenlager  | –   | –  |
| 5.2.2      | Waren übernehmen und Lieferungen prüfen  | –   | –  |
| 5.2.3      | Feststellen von Mängeln und Schäden bei Waren und Verpackung   | Ergreifen von Maßnahmen bei Mängeln und Schäden bei Waren und Verpackung          |  |
| 5.2.4      | Grundkenntnisse des Suchtgiftrechts  | Mitwirken bei der Suchtgiftübernahme und Kenntnis der Führung des Suchtgiftbuches |  |
| <b>5.3</b> | <b>Waren- und Rohstofflagerung</b>   |   |  |
| 5.3.1      | Kenntnis der Lagerungsvorschriften in der Apotheke gemäß Apothekenbetriebsordnung, im Speziellen für Arzneimittel, Ergänzungssortiment, Gifte und Laborchemikalien |   |  |
| 5.3.2      | Kontrollieren und Verwalten des Lagers unter Bedachtnahme auf Ordnung, Sicherheit und Wirtschaftlichkeit, Überprüfen der Warenverbrauchsfristen und Ablaufdaten    |   |  |
| 5.3.3      | Kenntnis der betrieblichen Lagerorganisation   | –   | –  |
| <b>5.4</b> | <b>Verkaufsvorbereitung</b>  |   |  |
| 5.4.1      | Vorbereiten der Waren und Verpackungsmaterialien zum Verkauf   |   |  |
| 5.4.2      | Kenntnis der Preisauszeichnungsvorschriften sowie Durchführen der Preisauszeichnung  | –   |  |
| <b>5.5</b> | <b>Warenpräsentation und Verkaufsförderung</b>   |   |  |
| 5.5.1      | Mitwirken beim Gestalten und Darbieten des Warenangebotes  | Gestalten und Darbieten des Warenangebotes  |  |
| 5.5.2      | –  | –   | Kenntnis der zulässigen Werbemittel und Werbeträger  |
| 5.5.3      | –  | –   | Kenntnis der Verkaufsförderung und ihrer Grenzen   |
| 5.5.4      | –  | –   | Mitwirken bei der Planung, Organisation und Durchführung von werbe- und verkaufsfördernden Maßnahmen |

# Das Lehrberufs-ABC

## Berufsbild für den Lehrberuf

# Pharmazeutisch-kaufmännische Assistenz

Lehrzeit: 3 Jahre BGBl. II Nr. 137/2014 1. Juli 2014

| Pos.       | 1. Lehrjahr   | 2. Lehrjahr  | 3. Lehrjahr  |
|------------|---|--|--|
| <b>5.6</b> | <b>Warenverkauf und Kundenberatung</b>  |  |  |
| 5.6.1      | Kenntnis der organisatorischen Abwicklung des Verkaufs  |  | Führen von Verkaufsgesprächen unter Anleitung  |
| 5.6.2      | Kenntnis des fachgerechten Verhaltens gegenüber Kunden/innen                                  |  | Kunden/innen beraten und Waren im Rahmen der Abgabekompetenz verkaufen, allenfalls unter Gesprächsübergabe an den/die Apotheker/in |
| 5.6.3      | Kenntnis über die Abgabebestimmungen für Arzneimittel, Arzneispezialitäten und sonstige Waren |  |  |
| 5.6.4      | Unterstützen der Apotheker/innen bei der Abgabe von Arzneimitteln                             |  |  |
| 5.6.5      | –   | Kenntnis der betriebsüblichen Behandlung von Reklamationen und des betrieblichen Warenumtausches                   | Verhalten bei Reklamationen und Umtauschwünschen   |
| 5.6.6      | –   | –  | Kenntnis der betriebsüblichen Maßnahmen gegen Ladendiebstahl und des Verhaltens bei Ladendiebstahl                                 |
| <b>5.7</b> | <b>Verkaufsabrechnung</b>   |  |  |
| 5.7.1      | Ermitteln des Verkaufspreises   | Grundkenntnisse der Arzneitaxe   | Kalkulieren der Preise   |
| 5.7.2      | –   | –  | Kenntnis der Warenverzeichnisse  |
| 5.7.3      | –   | –  | Abwickeln von Verkaufsvorgängen mit dem im Betrieb verwendeten Kassasystem mittels barer und unbarer Zahlung                       |
| 5.7.4      | –   | –  | Ausfertigen von Rechnungen, Ausrechnen der Umsatzsteuer  |
| <b>6.</b>  | <b>Betriebliches Rechnungswesen</b>   |  |  |
| <b>6.1</b> | <b>Kostenrechnung und Kalkulation</b>   |  |  |
| 6.1.1      | –   | Grundkenntnisse über Abläufe im Rechnungswesen   |  |
| 6.1.2      | –   | Grundkenntnisse über die betrieblichen Kosten, über ihre Beeinflussbarkeit und die Auswirkung auf die Rentabilität |  |
| 6.1.3      | Grundkenntnisse der branchenspezifischen Steuern und Abgaben                                  |  |  |
| 6.1.4      | Mitarbeiten bei der Inventur  | Kenntnis über Bedeutung und Aufgabe der Inventur   |  |

# Das Lehrberufs-ABC

## Berufsbild für den Lehrberuf

# Pharmazeutisch-kaufmännische Assistenz

Lehrzeit: 3 Jahre BGBl. II Nr. 137/2014 1. Juli 2014

| Pos.       | 1. Lehrjahr   | 2. Lehrjahr                        | 3. Lehrjahr   |
|------------|---|------------------------------------|---|
| 6.1.5      | –   | Kenntnis der Magistralen Taxierung |   |
| <b>6.2</b> | <b>Verrechnung mit den Krankenversicherungsträgern</b>                                  |                                    |   |
| 6.2.1      | Grundkenntnisse der verschiedenen Arten von ärztlichen Rezepten und Verordnungen        | –                                  | –   |
| 6.2.2      | Grundkenntnisse über die Abwicklung der Verrechnung mit den Krankenversicherungsträgern |                                    | Mitwirken an der Rechnungslegung  |
| <b>6.3</b> | <b>Zahlungsverkehr</b>  |                                    |   |
| 6.3.1      | –   | –                                  | Kenntnis des betriebsspezifischen Zahlungsverkehrs mit Lieferantinnen und Lieferanten, Kundinnen und Kunden, Behörden, Geld- und Kreditinstituten |
| 6.3.2      | –   | –                                  | Mitwirken beim Zahlungsverkehr  |
| 6.3.3      | –   | –                                  | Kenntnis des betriebsüblichen Verfahrens bei Zahlungsverzug   |
| 6.3.4      | –   | –                                  | Durchführen einfacher Arbeiten bei Zahlungsverzug   |
| <b>6.4</b> | <b>Buchführung</b>  |                                    |   |
| 6.4.1      | –   | –                                  | Grundkenntnisse über die Buchführung und die betrieblichen Buchungsunterlagen   |

Bei der Vermittlung sämtlicher Berufsbildpositionen ist den Bestimmungen des Kinder- und Jugendlichen-Beschäftigungsgesetzes, BGBl. Nr. 599/1987, (KJBG) zu entsprechen.