



Lehrplanrichtlinien für die Berufsschule

Fachklassen

**Pharmazeutisch-kaufmännischer
Angestellter**

**Pharmazeutisch-kaufmännische
Angestellte**

Jahrgangsstufen 10 bis 12

BAYERISCHES STAATSMINISTERIUM FÜR BILDUNG UND KULTUS,
WISSENSCHAFT UND KUNST
Lehrplanrichtlinien für die Berufsschule

Fachklassen:
**Pharmazeutisch-kaufmännischer Angestellter/Pharmazeutisch-
kaufmännische Angestellte**

**Unterrichtsfächer: Einzelhandelsprozesse
Kaufmännische Steuerung und Kontrolle
Kundenorientiertes Verkaufen
Apothekenprozesse**

Jahrgangsstufen 10 bis 12

September 2017

Die Lehrplanrichtlinien wurden mit Verfügung vom 25.07.2012 (AZ VII.4-5S9410-7b.56869) genehmigt und gelten mit Beginn des Schuljahres 2012/2013.

Herausgeber:

Staatsinstitut für Schulqualität und Bildungsforschung, Schellingstr. 155, 80797 München,
Telefon 089 2170-2211, Telefax 089 2170-2215,
Internet: www.isb.bayern.de

INHALTSVERZEICHNIS

	SEITE	
EINFÜHRUNG		
1	Bildungs- und Erziehungsauftrag der Berufsschule	4
2	Leitgedanken für den Unterricht an Berufsschulen	5
3	Verbindlichkeit der Lehrplanrichtlinien	6
4	Ordnungsmittel und Stundentafeln	6
5	Übersicht über die Fächer und Lernfelder	9
6	Berufsbezogene Vorbemerkungen	13
LEHRPLANRICHTLINIE		
Pharmazeutisch-kaufmännische Angestellte Pharmazeutisch-kaufmännischer Angestellter		
<u>Jahrgangsstufe 10</u>		
	Einzelhandelsprozesse	15
	Kaufmännische Steuerung und Kontrolle	21
	Kundenorientiertes Verkaufen	22
	Apothekenprozesse	24
<u>Jahrgangsstufe 11</u>		
	Einzelhandelsprozesse	25
	Kaufmännische Steuerung und Kontrolle	26
	Kundenorientiertes Verkaufen	27
	Apothekenprozesse	28
<u>Jahrgangsstufe 12</u>		
	Einzelhandelsprozesse	30
	Apothekenprozesse	32
ANHANG		
	Mitglieder der Lehrplankommission	36
	Verordnung über die Berufsausbildung	37

EINFÜHRUNG

1 Bildungs- und Erziehungsauftrag der Berufsschule

Die Berufsschule hat gemäß Art. 11 des Bayerischen Gesetzes über das Erziehungs- und Unterrichtswesen (BayEUG) die Aufgabe, den Schülerinnen und Schülern berufliche und allgemein bildende Lerninhalte unter besonderer Berücksichtigung der Anforderungen der Berufsausbildung zu vermitteln. Die Berufsschule und die Ausbildungsbetriebe erfüllen dabei in der dualen Berufsausbildung einen gemeinsamen Bildungsauftrag.

Zentrales Ziel von Berufsschule ist es, die Entwicklung umfassender berufsbezogener und berufsübergreifender Handlungskompetenz zu fördern. Damit werden die Schülerinnen und Schüler zur Erfüllung der spezifischen Aufgaben im Beruf sowie zur Mitgestaltung der Arbeitswelt und der Gesellschaft in sozialer, ökonomischer und ökologischer Verantwortung, insbesondere vor dem Hintergrund sich wandelnder Anforderungen, befähigt.

Das schließt die Förderung der Kompetenzen der jungen Menschen

- zur persönlichen und strukturellen Reflexion,
- zum lebensbegleitenden Lernen,
- zur beruflichen sowie individuellen Flexibilität und Mobilität im Hinblick auf das Zusammenwachsen Europas

ein.

Um ihren Bildungsauftrag zu erfüllen, muss die Berufsschule ein differenziertes Bildungsangebot gewährleisten, das

- in didaktischen Planungen für das Schuljahr mit der betrieblichen Ausbildung abgestimmte handlungsorientierte Lernarrangements entwickelt,
- einen inklusiven Unterricht mit entsprechender individueller Förderung vor dem Hintergrund unterschiedlicher Erfahrungen, Fähigkeiten und Begabungen aller Schülerinnen und Schüler ermöglicht,
- für Gesunderhaltung sowie spezifische Unfallgefahren in Beruf, für Privatleben und Gesellschaft sensibilisiert,
- Perspektiven unterschiedlicher Formen von Beschäftigung einschließlich unternehmerischer Selbstständigkeit aufzeigt, um eine selbstverantwortliche Berufs- und Lebensplanung zu unterstützen,
- an den relevanten wissenschaftlichen Erkenntnissen und Ergebnissen im Hinblick auf Kompetenzentwicklung und Kompetenzfeststellung ausgerichtet ist.

2 Leitgedanken für den Unterricht an Berufsschulen

Die Umsetzung kompetenz- und lernfeldorientierter Lehrpläne hat zum Ziel, die Handlungskompetenz der Schülerinnen und Schüler zu fördern. Unter Handlungskompetenz wird hier die Bereitschaft und Befähigung des Einzelnen, sich in beruflichen, gesellschaftlichen und privaten Situationen sachgerecht durchdacht, sowie individuell und sozial verantwortlich zu verhalten, verstanden.

Ziel eines auf Handlungskompetenz ausgerichteten Unterrichts ist es, dass die Schülerinnen und Schüler die Bereitschaft und Befähigung entwickeln, auf der Grundlage fachlichen Wissens und Könnens, Aufgaben und Probleme zielorientiert, sachgerecht, methodengeleitet und selbstständig zu lösen und das Ergebnis zu beurteilen (Fachkompetenz).

Des Weiteren sind stets die Entwicklung ihrer Persönlichkeit sowie die Entfaltung ihrer individuellen Begabungen und Lebenspläne im Fokus des Unterrichts. Dabei werden Wertvorstellungen wie Selbstständigkeit, Kritikfähigkeit, Selbstvertrauen, Zuverlässigkeit, Verantwortungs- und Pflichtbewusstsein vermittelt und entsprechende Eigenschaften entwickelt (Selbstkompetenz).

Die Bereitschaft und Fähigkeit, soziale Beziehungen zu leben und zu gestalten, Zuwendung und Spannungen zu erfassen und zu verstehen sowie sich mit anderen rational und verantwortungsbewusst auseinanderzusetzen und zu verständigen, müssen ebenfalls im Unterricht gefördert und unterstützt werden (Sozialkompetenz).

Der Erwerb beruflicher Handlungskompetenz als maßgebende Zielsetzung beruflicher Bildung bedingt auch, die mittelbaren Auswirkungen der weiter voranschreitenden Digitalisierung im Unterricht zu berücksichtigen. Dabei sind die Kompetenzen im Umgang mit digitalen Medien als Querschnittskompetenzen zu betrachten, die an Berufsschulen als integraler Bestandteil einer umfassenden Handlungskompetenz erworben werden.

Handlungsorientierter Unterricht im Rahmen der Lernfeldkonzeption, der auf die Vermittlung von Handlungskompetenz abzielt, orientiert sich vorrangig an handlungssystematischen Strukturen und stellt gegenüber vorrangig fachsystematischem Unterricht eine veränderte Perspektive dar. Bei der Planung und Umsetzung des Unterrichts sollte daher berücksichtigt werden, dass sich das Lernen der Schülerinnen und Schüler in vollständigen Handlungen vollzieht, die möglichst selbst ausgeführt oder zumindest gedanklich nachvollzogen werden sollten. Handlungen greifen die Erfahrungen der Lernenden auf und reflektieren sie in Bezug auf ihre gesellschaftlichen Auswirkungen. Als didaktische Bezugspunkte für den Unterricht dienen Situationen, die für die Berufsausübung bedeutsam sind.

3 Verbindlichkeit der Lehrplanrichtlinien

Die Ziele und Inhalte der Lehrplanrichtlinien bilden zusammen mit den Prinzipien des Grundgesetzes für die Bundesrepublik Deutschland, der Verfassung des Freistaates Bayern und des Bayerischen Gesetzes über das Erziehungs- und Unterrichtswesen die verbindliche Grundlage für den Unterricht und die Erziehungsarbeit. Im Rahmen dieser Bindung trifft die Lehrkraft ihre Entscheidungen in pädagogischer Verantwortung. Die Lehrplanrichtlinien enthalten keine methodischen Festlegungen für den Unterricht.

Die Reihenfolge der Lernfelder der Lehrplanrichtlinien innerhalb einer Jahrgangsstufe ist nicht verbindlich, sie ergibt sich aus der gegenseitigen Absprache der Lehrkräfte zur Unterrichtsplanung. Die Zeitrichtwerte der Lernfelder sind als Orientierungshilfe gedacht.

4 Ordnungsmittel und Stundentafeln

Ordnungsmittel

Den Lehrplanrichtlinien¹ liegen der Rahmenlehrplan für den Ausbildungsberuf Pharmazeutisch-kaufmännischer Angestellter/Pharmazeutisch-kaufmännische Angestellte – Beschluss der Kultusministerkonferenz vom 26. April 2012 – und die Verordnung über die Berufsausbildung zum Pharmazeutisch-kaufmännischen Angestellten/zur Pharmazeutisch-kaufmännischen Angestellten vom 03. Juli 2012 (BGBl. I, Nr. 31, S. 1456) zugrunde.

Der Ausbildungsberuf Pharmazeutisch-kaufmännischer Angestellter/Pharmazeutisch-kaufmännische Angestellte ist dem Berufsfeld Wirtschaft und Verwaltung zugeordnet. Die Ausbildungszeit für Pharmazeutisch-kaufmännische Angestellte beträgt 3 Jahre.

¹ Lehrplanrichtlinien unterscheiden sich von herkömmlichen Lehrplänen darin, dass die Lernfelder aus den KMK-Rahmenlehrplänen im Wesentlichen unverändert übernommen werden.

STUDENTAFEL

Der Lehrplanrichtlinie liegt die folgende Studententafel zugrunde:

Ausbildungsberuf	Pharmazeutisch-kaufmännische Angestellte		
Unterrichtsform	Einzeltagesunterricht		
	1,5 Tage	1 Tag	1 Tag
Fach \ Jahrgangsstufe	10	11	12
Allgemeinbildender Unterricht			
Religionslehre	1	1	1
Deutsch	1	1	1
Sozialkunde	1	1	1
Fachlicher Unterricht			
Englisch	1	1	1
Einzelhandelsprozesse	7	1	2
Kaufmännische Steuerung und Kontrolle	1	1	-
Kundenorientiertes Verkaufen	2	1	-
Apothekenprozesse	1	2	3
Summe	15	9	9

Ausbildungsberuf	Pharmazeutisch-kaufmännische Angestellten		
Unterrichtsform	Blockunterricht		
	12 Blockwochen	12 Blockwochen	8 Blockwochen
Fach \ Jahrgangsstufe	10	11	12
Allgemeinbildender Unterricht			
Religionslehre	3	3	3
Deutsch	3	3	3
Sozialkunde	3	3	3
Sport	2	2	2
Fachlicher Unterricht			
Englisch	3	3	3
Einzelhandelsprozesse	15	5	11
Kaufmännische Steuerung und Kontrolle	3	7	-
Kundenorientiertes Verkaufen	5	2	-
Apothekenprozesse	2	11	14
Summe	39	39	39

Ggf. wird die Stundentafel durch Wahlunterricht gemäß BSO in der jeweiligen Fassung ergänzt.

5 Übersicht über die Fächer und Lernfelder

Einzeltagesunterricht

Jahrgangsstufe 10

Einzelhandelsprozesse

Die eigene Apotheke präsentieren	80 Std.
Die eigene Rolle im Unternehmen mitgestalten	40 Std.
Waren beschaffen	80 Std.
Waren annehmen und Lager kontrollieren	80 Std.
	<hr/>
	280 Std.

Kaufmännische Steuerung und Kontrolle

Kunden im Servicebereich Kasse betreuen	40 Std.
	<hr/>
	40 Std.

Kundenorientiertes Verkaufen

Verkaufsgespräche kundenorientiert führen	40 Std.
Waren präsentieren	40 Std.
	<hr/>
	80 Std.

Apothekenprozesse

Arzneimittel und Medizinprodukte annehmen	40 Std.
	<hr/>
	40 Std.

440 Std.

Jahrgangsstufe 11

Einzelhandelsprozesse

Mit Marketingprojekten Kunden gewinnen und binden	40 Std.
	<hr/>
	40 Std.

Kaufmännische Steuerung und Kontrolle

Geschäftsprozesse erfassen und kontrollieren	40 Std.
	<hr/>
	40 Std.

Kundenorientiertes Verkaufen

Besondere Verkaufssituationen bewältigen	40 Std.
	<hr/>
	40 Std.

Apothekenprozesse

Über apothekenübliche Waren beraten	40 Std.
Arzneimittel und Medizinprodukte lagern	40 Std.
	<hr/>
	80 Std.

200 Std.

Jahrgangsstufe 12**Einzelhandelsprozesse**

Sortiment gestalten und bewerben

40 Std.

Liquidität sichern

40 Std.

80 Std.**Apothekenprozesse**

Mit heilberuflichen Verordnungen umgehen

60 Std.

Bei der Herstellung und Prüfung von Arzneimitteln mitwirken

60 Std.

120 Std.

200 Std.

Blockunterricht

Jahrgangsstufe 10

Einzelhandelsprozesse

Die eigene Apotheke präsentieren	48 Std.
Die eigene Rolle im Unternehmen mitgestalten	24 Std.
Waren beschaffen	48 Std.
Waren annehmen und Lager kontrollieren	60 Std.
	<hr/>
	180 Std.

Kaufmännische Steuerung und Kontrolle

Kunden im Servicebereich Kasse betreuen	36 Std.
	<hr/>
	36 Std.

Kundenorientiertes Verkaufen

Verkaufsgespräche kundenorientiert führen	36 Std.
Waren präsentieren	24 Std.
	<hr/>
	60 Std.

Apothekenprozesse

Arzneimittel und Medizinprodukte annehmen	24 Std.
	<hr/>
	24 Std.

300 Std.

Jahrgangsstufe 11

Einzelhandelsprozesse

Mit Marketingprojekten Kunden gewinnen und binden	60 Std.
	<hr/>
	60 Std.

Kaufmännische Steuerung und Kontrolle

Geschäftsprozesse erfassen und kontrollieren	84 Std.
	<hr/>
	84 Std.

Kundenorientiertes Verkaufen

Besondere Verkaufssituationen bewältigen	24 Std.
	<hr/>
	24 Std.

Apothekenprozesse

Über apothekenübliche Waren beraten	72 Std.
Arzneimittel und Medizinprodukte lagern	60 Std.
	<hr/>
	132 Std.

300 Std.

Jahrgangsstufe 12**Einzelhandelsprozesse**

Sortiment gestalten und bewerben

48 Std.

Liquidität sichern

40 Std.

88 Std.

Apothekenprozesse

Mit heilberuflichen Verordnungen umgehen

56 Std.

Bei der Herstellung und Prüfung von Arzneimitteln mitwirken

56 Std.

112 Std.

200 Std.

EMPFOHLENE REIHENFOLGE DER LERNFELDER

Die folgende empfohlene Anordnung der Lernfelder folgt dem Lernfeldkonzept und unterstützt die spiralcurriculare Kompetenzentwicklung bei den Schülerinnen und Schülern.

Jahrgangsstufe 10

Die eigene Apotheke präsentieren
Verkaufsgespräche kundenorientiert führen
Die eigene Rolle im Unternehmen mitgestalten
Kunden im Servicebereich Kasse betreuen
Waren beschaffen
Waren annehmen und Lager kontrollieren
Arzneimittel und Medizinprodukte annehmen
Waren präsentieren

Jahrgangsstufe 11

Geschäftsprozesse erfassen und kontrollieren
Über apothekenübliche Waren beraten
Besondere Verkaufssituationen bewältigen
Arzneimittel und Medizinprodukte lagern
Mit Marketingprojekten Kunden gewinnen und binden

Jahrgangsstufe 12

Mit heilberuflichen Verordnungen umgehen
Bei der Herstellung und Prüfung von Arzneimitteln mitwirken
Sortiment gestalten und bewerben
Liquidität sichern

6 Berufsbezogene Vorbemerkungen

Die Pharmazeutisch-kaufmännischen Angestellten sind in Apotheken, in Krankenhausapotheken, in der pharmazeutischen Industrie, im pharmazeutischen Großhandel, bei Krankenkassen sowie in Apothekerkammern und -verbänden tätig. Die wesentlichen Aufgaben der Pharmazeutisch-kaufmännischen Angestellten liegen in der verantwortlichen Beschaffung und Lagerung von Arzneimitteln, Medizinprodukten und apothekenüblichen Waren, der Organisation der Warenwirtschaft und einer aktiven Gestaltung des Marketings. Darüber hinaus führen die Pharmazeutisch-kaufmännischen Angestellten Tätigkeiten nach der Apothekenbetriebsordnung unterstützend aus und sind im Verkauf von Medizinprodukten und apothekenüblichen Wa-

ren einschließlich der Beratung tätig. Sie besitzen den "Nachweis der Sachkenntnis im Einzelhandel mit freiverkäuflichen Arzneimitteln".

Die Lernfelder des Lehrplans orientieren sich an exemplarischen Handlungsfeldern. Die Zielformulierungen beschreiben die Kompetenzen am Ende des Lernprozesses. Konkretisiert durch die Inhalte umfassen sie den Mindestumfang der zu vermittelnden Kompetenzen. Zielformulierungen sind didaktisch-methodisch so umzusetzen, dass sie zur beruflichen Handlungskompetenz führen.

Die Anordnung der Lernfelder im Lehrplan orientiert sich an der Reihenfolge der Lernfelder im Rahmenlehrplan, die entsprechend dem Lernfeldkonzept festgelegt wurde. Gegenüber dem fächerorientierten Unterricht stellt das Lernfeldkonzept eine Perspektivenumkehr dar. Ausgangspunkt des lernfeldbezogenen Unterrichts ist nicht die Fachwissenschaft, zu deren Verständnis bei der Vermittlung möglichst viele praktische Beispiele herangezogen wurden. Vielmehr wird von beruflichen Problemstellungen ausgegangen, die aus dem beruflichen Handlungsfeld entwickelt und didaktisch aufbereitet werden. Die gewählte Reihenfolge der Lernfelder entspricht dem Ablauf der betrieblichen Prozesse und ermöglicht, dass die Kompetenzentwicklung bei den Schülerinnen und Schülern spiralcurricular erfolgen kann.

In allen Ausbildungsjahren integrieren die Zielformulierungen in den Lernfeldern den Umgang mit aktuellen Medien, moderner Bürokommunikationstechnologie und berufsbezogener Software zur Informationsbeschaffung und Informationsverarbeitung. Das Fach Englisch sollte thematisch in die Lernfelder eingebunden werden. Die Dimensionen der Nachhaltigkeit – Ökonomie, Ökologie und Soziales – erstrecken sich auf alle Aktionsbereiche der Ausbildungsbetriebe und werden in die Lernfelder und Zielformulierungen integriert.

Praxis- und berufsbezogene Lernsituationen nehmen grundsätzlich eine zentrale Stellung in der Unterrichtsgestaltung ein und stellen auch eine geeignete Möglichkeit der Binnendifferenzierung für den jeweiligen Ausbildungsberuf dar. Die Schülerinnen und Schüler erwerben durch die selbstständige und eigenverantwortliche Bearbeitung dieser Lernsituationen die erforderlichen Kompetenzen und wenden Lern- und Arbeitsstrategien gezielt an. Sie führen zur Lösung der Lernsituationen eigenständig eine vollständige Handlung durch und erstellen ein Handlungsprodukt.

Selbstständigkeit, vernetztes Denken, Problemlösen sowie die Entwicklung von Einstellungen, Haltungen und Motivation sind Unterrichtsprinzip. Ein wichtiges Ziel ist es, die Schülerinnen und Schüler zu unterstützen, ihre Persönlichkeit zu entwickeln, ihr Selbstvertrauen zu stärken und ihre Kreativität zu entfalten. Die Schülerinnen und Schüler werden befähigt, innovativ und umweltbewusst zu handeln, gesundheitsbewusst und gewaltfrei zu leben und Selbstverantwortung für ihr Leben und Lernen zu übernehmen.

Die in den Lernfeldern angegebenen Zeitrichtwerte beziehen sich auf den Einzeltagunterricht und müssen bei Blockbeschulung entsprechend der vorgegebenen Übersichten über die Fächer und Lernfelder (Blockunterricht) angepasst werden.

LEHRPLANRICHTLINIEN**EINZELTAGESUNTERRICHT:****EINZELHANDELSPROZESSE**

Jahrgangsstufe 10

Lernfeld	80 Std.
Die eigene Apotheke präsentieren	
Zielformulierung	
Die Schülerinnen und Schüler verfügen über die Kompetenz, ihre Apotheke adressatengerecht zu präsentieren.	
Die Schülerinnen und Schüler analysieren die Stellung und die Aufgaben ihrer Apotheke im Gesundheitssystem.	
Sie informieren sich über Aufbau und Struktur ihrer Apotheke. Sie verschaffen sich einen Überblick über Räume, Personal, Sortiment sowie Dienstleistungen.	
Sie vergleichen ihre Ergebnisse mit den Vorgaben des Apothekengesetzes und der Apothekenbetriebsordnung.	
Sie informieren sich über Arbeitsmöglichkeiten sowie Fort- und Weiterbildungsmöglichkeiten unter Nutzung von Medien, auch in einer fremden Sprache. Sie differenzieren Zuständigkeiten und nehmen ihre Verantwortung für die von ihnen auszuführenden Tätigkeiten wahr.	
Die Schülerinnen und Schüler setzen Informations- und Kommunikationssysteme ein, um eine Präsentation vorzubereiten und durchzuführen. Dabei beachten sie das Urheberrecht. Sie wählen geeignete Lern- und Arbeitsstrategien aus. Zur Bewertung von Präsentationen erstellen sie einen Kriterienkatalog.	
Die Schülerinnen und Schüler stellen ihre Apotheke vor und präsentieren sie als Teil des Gesundheitssystems. Dabei berücksichtigen sie die Beziehung der Apotheke zu Behörden des öffentlichen Gesundheitswesens und der Landesvertretungen. Sie gehen auf die Rolle des Apothekers als Kaufmann und Heilberufler ein.	
Die Schülerinnen und Schüler bewerten ihre Präsentation und nehmen konstruktives Feedback professionell an.	
Die Schülerinnen und Schüler informieren sich über die für sie als Arbeitnehmer geltenden arbeits-, sozial- und mitbestimmungsrechtlichen Vorschriften (<i>Jugendarbeitsschutzgesetz, Mutterschutzgesetz, Elternzeitgesetz, Kündigungsschutzge-</i>	

setz) sowie über die tariflichen Regelungen. Sie prüfen Ausbildungsverträge, Arbeitsverträge und nutzen ihre Rechte zur Mitbestimmung.

Sie prüfen ihre Gehaltsabrechnungen.

EINZELHANDELSPROZESSE

Jahrgangsstufe 10

Lernfeld	40 Std.
Die eigene Rolle im Unternehmen mitgestalten	
Zielformulierung	
Die Schülerinnen und Schüler besitzen die Kompetenz, eigenverantwortlich ihre Rolle im Geschäftsablauf der Apotheke zu gestalten.	
Die Schülerinnen und Schüler analysieren ihre eigene Position im Rahmen der Aufbau- und Ablauforganisation in ihrer Apotheke.	
Sie identifizieren unterschiedliche Führungsstile und realisieren deren Auswirkungen auf sich, auf das Betriebsklima, die Arbeitsmotivation sowie auf die Arbeitsergebnisse. Sie zeigen die Bereitschaft und Flexibilität, auch komplexe Aufgaben engagiert zu bewältigen.	
Die Schülerinnen und Schüler achten auf die Arbeitssicherheit und die Erhaltung ihrer Gesundheit (<i>Bewegung, Ernährung, Stressregulation, Sucht</i>), beachten Hygieneregeln und richten ihren Arbeitsplatz unter ergonomischen, ökologischen und ablauforganisatorischen Aspekten ein. Sie berücksichtigen Aspekte der Datensicherheit, auch in Bezug auf Schadsoftware. Sie erstellen Checklisten für ihre Arbeitsabläufe und nutzen weitere Techniken des Zeit- und Selbstmanagements.	
Sie halten sich an die Schweigepflicht und erfüllen die ihnen zugeordneten Aufgaben sorgfältig und verantwortungsbewusst. Sie arbeiten kooperativ im Team und berücksichtigen bei Entscheidungen die Notwendigkeit von Kompromissen. Sie vertreten gegenüber anderen überzeugend ihre Meinung, entwickeln ihre Kommunikationsfähigkeit (<i>verbale und nonverbale Kommunikationstechniken</i>) und ihr Selbstbewusstsein (<i>Gefühl der Selbstwirksamkeit, realistisches Selbstbild</i>). Sie zeigen im Umgang miteinander, auch sensibilisiert im Sinne des inklusiven Gedankens, Kooperationsbereitschaft und Wertschätzung.	
Die Schülerinnen und Schüler entwickeln die Bereitschaft zu lebenslangem Lernen und bewerten die Möglichkeiten der Fort- und Weiterbildung aus beruflicher und persönlicher Perspektive.	
Sie beurteilen selbstkritisch ihr Verhalten im Team und ihre Arbeitsergebnisse. Die Schülerinnen und Schüler reflektieren ihren Beitrag zum Betriebserfolg und zur Gestaltung eines angenehmen Betriebsklimas.	
Sie hinterfragen die eigene Einstellung zur Arbeit und respektieren die Vorstellungen anderer.	

EINZELHANDELSPROZESSE

Jahrgangsstufe 10

Lernfeld	80 Std.
Waren beschaffen	
Zielformulierung	
Die Schülerinnen und Schüler besitzen die Kompetenz, Beschaffungsvorgänge durchzuführen.	
<p>Die Schülerinnen und Schüler analysieren die zu beschaffenden Waren (<i>Arzneimittel nach Darreichungsformen und Indikationsgruppen, Ausgangsstoffe, Drogen, Medizinprodukte, apothekenübliche Waren</i>) und sonstige in der Apotheke benötigte Güter sowie die dazu nötigen Beschaffungswege unter Berücksichtigung rechtlicher Vorschriften (<i>Arzneimittelgesetz, Apothekenbetriebsordnung, Medizinprodukte-recht, Gefahrstoffrecht, Betäubungsmittelrecht</i>).</p>	
<p>Die Schülerinnen und Schüler recherchieren volkstümliche und wissenschaftliche Bezeichnungen von Drogen und Ausgangsstoffen in Fachmedien.</p>	
<p>Die Schülerinnen und Schüler informieren sich über die Bezugsquellen, nutzen das Warenwirtschaftssystem und weitere Kommunikationswege in schriftlicher, telefonischer und elektronischer Form sowie betriebsinterne Informationen. Die Schülerinnen und Schüler führen Gespräche mit Vertretern in der Apotheke durch.</p>	
<p>Sie bestimmen den erforderlichen Bestell- und Lieferzeitpunkt sowie die benötigte Bestellmenge.</p>	
<p>Sie erstellen normgerechte Anfragen, bewerten und vergleichen eingehende Angebote auch mit den Vertragskonditionen der Großhändler ihrer Apotheke. Sie kalkulieren Bezugs- und Verkaufspreise.</p>	
<p>Sie beachten die Vorschriften des Datenschutzes und führen Maßnahmen zur Datensicherungen durch. Die Schülerinnen und Schüler bestellen und schließen einen Kaufvertrag ab.</p>	
<p>Sie bewerten den Ablauf des Beschaffungsprozesses und zeigen Möglichkeiten der Optimierung auf. Sie reflektieren ihr eigenes Verhalten im Umgang mit Lieferanten.</p>	

EINZELHANDELSPROZESSE

Jahrgangsstufe 10

Lernfeld	80 Std.
Waren annehmen und Lager kontrollieren	
Zielformulierung	
Die Schülerinnen und Schüler besitzen die Kompetenz, den Wareneingang zu überwachen, zu überprüfen, zu dokumentieren und apothekenübliche Waren zu lagern.	
Die Schülerinnen und Schüler überprüfen anhand kaufmännischer Kriterien den Wareneingang. Sie gleichen den Wareneingang mit der tatsächlichen Bestellung ab, kontrollieren die Ware und erfassen die Artikel, auch unter Nutzung eines Warenwirtschaftssystems.	
Sie erkennen Pflichtverletzungen (<i>Nicht-Rechtzeitig-Lieferung, Schlechtleistung</i>) durch den Lieferanten und dokumentieren diese. Sie schätzen rechtliche und ökonomische Handlungsspielräume ein und kommunizieren problemlösungsorientiert mit den Lieferanten.	
Sie veranlassen die Bezahlung der gelieferten Waren unter Berücksichtigung der Zahlungsbedingungen (<i>Rabatte, Skonti, Zahlungsfrist</i>).	
Die Schülerinnen und Schüler führen eine Lieferantenbewertung anhand selbst gewählter Kriterien durch.	
Zur Qualitätssicherung erstellen sie eine Prozessbeschreibung und entwickeln eigene Ideen zur Verbesserung der Arbeitsabläufe auch unter ökologischen Aspekten.	
Die Schülerinnen und Schüler führen die sachgerechte Lagerung der apothekenüblichen Waren durch.	
Sie prüfen kontinuierlich den Lagerbestand unter qualitativen und quantitativen Aspekten und wirken bei der Inventur mit.	
Sie nutzen Lagerkennziffern (<i>Umschlagshäufigkeit, Lagerdauer, Mindestbestand</i>) aus dem Warenwirtschaftssystem zur wirtschaftlichen Optimierung der Lagerbestände.	
Sie reflektieren die Ergebnisse der Lagerbestandsprüfung.	
Sie entwickeln Optimierungsmöglichkeiten in Bezug auf die Erhaltung auch der gesetzlich vorgeschriebenen Lieferfähigkeit einer Apotheke bei gleichzeitiger Mit-	

verantwortung für die Lagerkosten.

Sie sind sich ihrer Verantwortung im Arbeitsprozess bewusst.

Sie reflektieren ihre Stärken und Schwächen und ihre Leistungen im Team und treffen Maßnahmen zur Optimierung ihrer Arbeitsweise.

KAUFMÄNNISCHE STEUERUNG UND KONTROLLE

Jahrgangsstufe 10

Lernfeld	40 Std.
Kunden im Servicebereich Kasse betreuen	
Zielformulierung	
Die Schülerinnen und Schüler besitzen die Kompetenz, im Kassenbereich anfallende Tätigkeiten durchzuführen und die Kunden freundlich und aufmerksam zu betreuen.	
Die Schülerinnen und Schüler informieren sich über die Kassenanweisung ihrer Apotheke.	
Sie schließen unter Beachtung rechtlicher und betrieblicher Regelungen Kaufverträge ab.	
Sie nehmen Zahlungen bar und in bargeldloser Form entgegen. Sie bedienen die Kasse entsprechend den betrieblichen Bestimmungen und schließen Kassivorgänge ab.	
Sie erstellen Quittungen und Rechnungen und beachten dabei umsatzsteuerliche Vorschriften.	
Der Einsatz von Verpackungsmaterialien bei der Abgabe an den Kunden erfolgt umweltbewusst.	
Die Schülerinnen und Schüler führen Kassenabrechnungen durch, erstellen Kassenberichte und werten sie aus.	
Die Schülerinnen und Schüler wenden kaufmännische Grundrechenarten (<i>Prozentrechnen, Verteilungsrechnen, Dreisatz</i>) sicher an.	

KUNDENORIENTIERTES VERKAUFEN

Jahrgangsstufe 10

Lernfeld	40 Std.
Verkaufsgespräche kundenorientiert führen	
Zielformulierung	
Die Schülerinnen und Schüler führen unter Anwendung von Waren-, Kommunikations- und Verkaufskennnissen Verkaufsgespräche zur Zufriedenheit der Kunden und der Apotheke.	
Die Schülerinnen und Schüler stellen sich auf Verkaufs- und Beratungsgespräche ein und informieren sich über die wichtigen Elemente der Kommunikations- und Verkaufstechniken.	
Sie bereiten Dienstleistungen vor und berücksichtigen dabei die Interessen der Apotheke und die individuellen Bedürfnisse der Kunden, auch im Sinne der Inklusion.	
Die Schülerinnen und Schüler informieren Kunden über die angebotenen Dienstleistungen und führen diese durch.	
Sie nutzen Techniken zum Erwerb wesentlicher Kenntnisse über Waren.	
Sie beraten Kunden über apothekenübliche Waren. Sie drücken sich situationsgerecht aus und nehmen die Wünsche und Emotionen der Kunden wahr. Dabei achten sie auf ein positives Erscheinungsbild und setzen Kommunikations- und Verkaufstechniken gezielt ein. Bei Bedarf geben sie einfache Auskünfte in einer fremden Sprache.	
Die Schülerinnen und Schüler entwickeln ein Verständnis für ihre Kunden und bauen ein Vertrauensverhältnis auf. Im Gespräch setzen sie Impulse zur Umsetzung von Maßnahmen der Gesundheitsvorsorge und Prävention. Nach erfolgter Beratung schließen sie das Verkaufsgespräch ab.	
Die Schülerinnen und Schüler nutzen Instrumente zur Bewertung der Kundenzufriedenheit.	
Sie durchdenken ihr eigenes Verhalten in den jeweiligen Situationen und ziehen daraus Schlussfolgerungen für ihren künftigen Umgang mit Kunden.	

KUNDENORIENTIERTES VERKAUFEN

Jahrgangsstufe 10

Lernfeld	40 Std.
Waren präsentieren	
Zielformulierung	
Die Schülerinnen und Schüler besitzen die Kompetenz, Waren zu präsentieren.	
<p>Sie ermitteln die Möglichkeiten, Warenpräsentation unter Berücksichtigung der gesetzlichen Bestimmungen (<i>Apothekenbetriebsordnung, Heilmittelwerbegesetz, Gesetz gegen den unlauteren Wettbewerb, Berufsordnung der zuständigen Apothekerkammer</i>). Sie unterscheiden zwischen verschreibungspflichtigen, apothekenpflichtigen und frei verkäuflichen Arzneimitteln sowie Medizinprodukten und apothekenüblichen Waren.</p>	
<p>Sie entwerfen ein aktuelles Konzept für die Warenpräsentation im Verkaufsraum und die Schaufenstergestaltung. Sie präsentieren die Ware im Verkaufsraum unter Berücksichtigung der üblichen Zonen der Warenpräsentation sowie der Platzierungsregeln und weiterer verkaufpsychologischer Aspekte. Sie zeichnen die Ware verkaufswirksam aus und beachten dabei die rechtlichen Bestimmungen (<i>Preisangabenverordnung</i>).</p>	
<p>Sie dekorieren ein Schaufenster unter Berücksichtigung von Gestaltungsgrundsätzen und gesetzlichen Vorgaben.</p>	
<p>Die Schülerinnen und Schüler holen ein Feedback im Team und bei Kunden über die Warenpräsentation und die Schaufenstergestaltung ein und überdenken alternative Präsentationsmöglichkeiten.</p>	

APOTHEKENPROZESSE
Jahrgangsstufe 10

Lernfeld	40 Std.
Arzneimittel und Medizinprodukte annehmen	
Zielformulierung	
Die Schülerinnen und Schüler besitzen die Kompetenz, den Eingang von Arzneimitteln und Medizinprodukten zu überwachen, zu überprüfen und zu dokumentieren.	
Die Schülerinnen und Schüler legen apothekenspezifische Kriterien zur Überprüfung des Eingangs von Arzneimitteln und Medizinprodukten fest.	
Sie organisieren zeitlich und räumlich die Warenannahme unter Berücksichtigung spezieller Lagerbedingungen, insbesondere für Kühlkettenpflichtige Artikel und Betäubungsmittel, und stellen die erforderlichen Arbeitsmittel und Unterlagen bereit.	
Sie stellen die Ausgangsstoffe und Drogen in Quarantäne. Sie bereiten die Abgabe und Auslieferung individuell bestellter Ware für Kunden vor und erstellen die gesetzlich vorgeschriebenen Dokumentationen unterschriftsreif.	
Die Schülerinnen und Schüler überprüfen Rechnungen und bestätigen den Wareneingang im Warenwirtschaftssystem. Die Schülerinnen und Schüler kontrollieren die vom Warenwirtschaftssystem vorgegebenen Abgabepreise für die verschreibungspflichtigen Arzneimittel nach der Arzneimittelpreisverordnung.	

EINZELHANDELSPROZESSE

Jahrgangsstufe 11

Lernfeld	40 Std.
Mit Marketingprojekten Kunden gewinnen und binden	
Zielformulierung	
Die Schülerinnen und Schüler verfügen über die Kompetenz, ein Marketingprojekt zu planen, es durchzuführen und auszuwerten.	
<p>Die Schülerinnen und Schüler analysieren die Marktsituation ihrer Apotheke (<i>Lage, Kundenstruktur, Konkurrenz, Profil</i>) und realisieren die Bedeutung von Marketing für den betriebswirtschaftlichen Erfolg ihrer Apotheke. Daraus entwickeln sie unter Berücksichtigung des Leitbildes ihrer Apotheke Marketingziele unter ökonomischer und ökologischer Ressourcennutzung.</p>	
<p>Sie sondieren unterschiedliche Methoden (<i>Marktanalyse, Marktbeobachtung, Marktprognose</i>) zur Beschaffung von Informationen über den Markt.</p>	
<p>Die Schülerinnen und Schüler informieren sich über Bereiche des Marketings (<i>Kommunikationspolitik, Preispolitik, Sortimentspolitik, Distributionspolitik</i>) der Apotheke und rechtliche Rahmenbedingungen (<i>Heilmittelwerbeengesetz, Apothekenbetriebsordnung, Gesetz gegen den unlauteren Wettbewerb, Berufsordnung der zuständigen Apothekerkammer</i>).</p>	
<p>Sie sondieren die für ihre Zielerreichung geeigneten Marketinginstrumente und erstellen daraus selbstständig einen Projektplan (<i>Projektidee, Begründung, Zeit- und Arbeitsplan, Kostenstruktur, Evaluation</i>). Sie argumentieren überzeugend für den Plan, stellen sich möglicher Kritik und gewinnen das Team für die Umsetzung des Plans.</p>	
<p>Die Schülerinnen und Schüler setzen den Projektplan um. Sie übernehmen Verantwortung in der Gruppe, halten sich an Vereinbarungen und kommunizieren angemessen.</p>	
<p>Sie bewerten die Durchführung des Projekts hinsichtlich der Einhaltung des Zeit- und Arbeitsplans und der Kosten. Sie nehmen einen Soll-Ist-Vergleich vor und ermitteln die Zielerreichung. Sie nutzen hierzu auch Tabellenkalkulationsprogramme. Die Schülerinnen und Schüler hinterfragen ihr Verhalten während des Projekts und beziehen dabei auch Beobachtungen anderer ein. Sie evaluieren die Projektziele sowie die Auswahl und Umsetzung der eingesetzten Marketinginstrumente. Sie ziehen daraus Konsequenzen für die Durchführung zukünftiger Projekte.</p>	

KAUFMÄNNISCHE STEUERUNG UND KONTROLLE

Jahrgangsstufe 11

Lernfeld	40 Std.
Geschäftsprozesse erfassen und kontrollieren	
Zielformulierung	
Die Schülerinnen und Schüler besitzen die Kompetenz, Geschäftsprozesse sorgfältig und verantwortungsbewusst zu planen, zu steuern und zu kontrollieren.	
Die Schülerinnen und Schüler erfassen die Geschäftsbeziehungen der Apotheke zu Kunden und Lieferanten anhand von Informations-, Geld- und Warenflüssen und stellen diese übersichtlich dar.	
Die Schülerinnen und Schüler informieren sich über wesentliche Einflussfaktoren für den wirtschaftlichen Erfolg der Apotheke und über umsatzsteuerliche Vorschriften.	
Sie planen den zeitlichen und organisatorischen Ablauf der Arbeitsschritte bei der Erfassung der Geschäftsprozesse.	
Sie sortieren und dokumentieren Belege und bereiten sie für die Finanzbuchhaltung vor. Sie beachten die für die Belegverwaltung relevanten Grundsätze. Die Schülerinnen und Schüler stellen Aufwand und Ertrag gegenüber und ermitteln so den Erfolg der Apotheke. Sie bereiten aus der Erfolgsrechnung stammende Daten zur Vorbereitung betrieblicher Entscheidungen statistisch auf.	
Sie stellen die Veränderung der Bilanz durch die Gewinnverwendung bzw. durch Verluste dar.	
Die Schülerinnen und Schüler bewerten den Geschäftserfolg und reflektieren ihren Beitrag zu diesem. Sie entwickeln Vorschläge zur Verbesserung der Geschäftsprozesse.	

KUNDENORIENTIERTES VERKAUFEN

Jahrgangsstufe 11

Lernfeld	40 Std.
Besondere Verkaufssituationen bewältigen	
Zielformulierung	
Die Schülerinnen und Schüler besitzen die Kompetenz, in Sonderfällen des Verkaufs, bei Reklamationen sowie in Stresssituationen sachgerecht und angemessen zu handeln.	
<p>Die Schülerinnen und Schüler erfassen die speziellen Anforderungen, die besondere Verkaufs- und Gesprächssituationen, auch in einer fremden Sprache, mit sich bringen. Sie differenzieren dabei Kundentypen, situationsbezogene Aspekte (<i>Telefongespräch, Hochbetrieb, Stresssituationen, Ladendiebstahl</i>) und produktbezogene Angelegenheiten (<i>Umtausch, Reklamation, Beschwerden</i>). Sie nehmen die emotionale Lage der Kunden wahr und erfassen die eigenen Stimmungen und Reaktionstendenzen in besonderen Gesprächssituationen.</p>	
<p>Die Schülerinnen und Schüler informieren sich über Möglichkeiten des Umgangs mit den Kunden in besonderen Gesprächssituationen. Dazu recherchieren sie kommunikationspsychologische Aspekte sowie rechtliche und betriebliche Regelungen.</p>	
<p>Die Schülerinnen und Schüler wägen die eigenen Interessen und Bedürfnisse mit denen der Kunden ab. Sie entwickeln Strategien für einen verständnisvollen Umgang mit Kunden, zum Stressabbau und zur Konfliktbewältigung. Sie berücksichtigen dabei die Wirkung ihrer eigenen Persönlichkeit.</p>	
<p>Die Schülerinnen und Schüler meistern eigenständig besondere Gesprächssituationen. Im Umgang mit Kunden zeigen sie Einfühlungsvermögen und handeln selbstbewusst (<i>realistisches Selbstbild, Auftreten, Körperhaltung, Reaktionen auf Kritik</i>). Sie erkennen in einer Gesprächssituation mögliche Konflikte und meistern schwierige und emotional geprägte Situationen durch verantwortliches Verhalten dem Kunden und sich selbst gegenüber. Sie setzen versiert verbale und nonverbale Ausdrucksformen kundenorientiert ein. Die Schülerinnen und Schüler evaluieren ihr Verhalten in besonderen Gesprächssituationen und ziehen Schlüsse für ihr künftiges Vorgehen.</p>	

APOTHEKENPROZESSE
Jahrgangsstufe 11

Lernfeld	40 Std.
Über apothekenübliche Waren beraten	
Zielformulierung	
Die Schülerinnen und Schüler besitzen die Kompetenz, über apothekenübliche Waren zu beraten und diese zu verkaufen.	
<p>Die Schülerinnen und Schüler definieren ihren Verantwortungsbereich beim Führen von Verkaufs- und Beratungsgesprächen in der Apotheke. Sie klassifizieren die in ihrer Apotheke angebotenen apothekenüblichen Waren (<i>Verbandmittel, Mittel und Gegenstände zur Kranken- und Säuglingspflege, Hygiene- und Hautpflegeprodukte, Diätetika</i>). Sie sind bereit, mit anderen zusammenzuarbeiten und nehmen Kunden als wichtige Partner wahr.</p>	
<p>Die Schülerinnen und Schüler informieren sich über die Eigenschaften, die Anwendung und die umweltgerechte Entsorgung von Medizinprodukten und apothekenüblichen Waren sowie über die geltenden Rechtsvorschriften (<i>Apothekenrecht, Medizinprodukterecht, Lebensmittelrecht, Kosmetikverordnung</i>) für den Umgang mit diesen.</p>	
<p>Sie beraten Kunden situationsbezogen und wenden dabei ihre apothekenspezifischen Kenntnisse an. Sie nutzen Kommunikationstechniken zur Förderung der Kundenzufriedenheit und Kundenbindung und werden individuellen Ansprüchen gerecht.</p>	
<p>Die Schülerinnen und Schüler reflektieren den Beratungsablauf und ihr eigenes Kommunikationsverhalten anhand selbst entwickelter Kriterien. Sie vergleichen Selbstbild und Fremdbild und leiten daraus Hinweise für ihren künftigen Umgang mit Kunden ab.</p>	

APOTHEKENPROZESSE

Jahrgangsstufe 11

Lernfeld	40 Std.
Arzneimittel und Medizinprodukte lagern	
Zielformulierung	
Die Schülerinnen und Schüler verfügen über die Kompetenz, die Lagerung von Arzneimitteln und Medizinprodukten zu planen, durchzuführen und zu bewerten.	
Die Schülerinnen und Schüler informieren sich über die Lagerorganisation, den Lageraufbau und die gesetzlichen Lagervorschriften. Sie recherchieren auch die Vorschriften zu Arbeits- und Umweltschutz und die Vorschriften zur Entsorgung von Arzneimitteln, Chemikalien und Verpackungsmaterial.	
Sie führen die sachgerechte Lagerung und Zwischenlagerung durch, indem sie Lagerungsgrundsätze sowie die gesetzlichen Lagerungsvorschriften beachten. Mit Gefahrstoffen gehen sie verantwortungsbewusst um und halten die gefahrstoffrechtlichen Vorschriften ein.	
Auf der Basis fälliger Kundenaufträge, insbesondere von Krankenhäusern, Heimen und Arztpraxen, kommissionieren sie die Waren und stellen sie zur Abgabe bereit.	
Die Schülerinnen und Schüler retournieren oder entsorgen umweltgerecht Waren. Sie bearbeiten Rückrufe und geben kommissionierte Ware im Bedarfsfall zurück. Dies dokumentieren sie.	

EINZELHANDELSPROZESSE

Jahrgangsstufe 12

Lernfeld	40 Std.
Sortiment gestalten und bewerben	
Zielformulierung	
Die Schülerinnen und Schüler besitzen die Kompetenz, Vorschläge für die Gestaltung des Sortiments der Apotheke zu entwickeln und darauf werbewirksam aufmerksam zu machen.	
<p>Die Schülerinnen und Schüler analysieren das Sortiment ihrer Apotheke hinsichtlich der aktuellen Nachfrage. Dazu definieren sie die Zielgruppen ihrer Apotheke und ermitteln deren Bedürfnisse. Sie informieren sich in entsprechenden Medien und beobachten gegenwärtige Trends und lokale Themen, die bei der Festlegung und Präsentation des Apothekensortiments berücksichtigt werden können.</p>	
<p>Sie gleichen den Bedarf mit dem vorhandenen Sortiment ab und stellen Veränderungsbedarf fest. Sie eruieren Möglichkeiten, Bedarfslücken im Sortiment zu schließen und Überhänge abzubauen. Sie ermitteln die Möglichkeiten der Sortimentsgestaltung (<i>Sortimentsbereinigung, -diversifikation und -differenzierung</i>).</p>	
<p>Die Schülerinnen und Schüler entwickeln und unterbreiten Vorschläge zur Gestaltung der Breite und Tiefe des Sortiments vor dem Hintergrund der jeweiligen aktuellen Situation.</p>	
<p>Sie wählen geeignete Werbemaßnahmen, um die Kunden auf die Sortimentsveränderung aufmerksam zu machen. Dabei berücksichtigen sie die gesetzlichen Bestimmungen (<i>Apothekenbetriebsordnung, Heilmittelwerbegesetz, Gesetz gegen den unlauteren Wettbewerb, Berufsordnung der zuständigen Apothekerkammer</i>).</p>	
<p>Sie reflektieren über Gründe, die zur Akzeptanz oder Nichtakzeptanz ihrer Vorschläge zur Sortimentsgestaltung geführt haben.</p>	

EINZELHANDELSPROZESSE

Jahrgangsstufe 12

Lernfeld	40 Std.
Liquidität sichern	
Zielformulierung	
Die Schülerinnen und Schüler besitzen die Kompetenz, Zahlungseingänge zu überwachen und Maßnahmen zur Liquiditätssicherung zu ergreifen.	
Die Schülerinnen und Schüler analysieren Verbindlichkeiten und Forderungen der Apotheke.	
Sie recherchieren die Haftungsregelungen in den unterschiedlichen Rechtsformen der Unternehmen für den Fall eines endgültigen Zahlungsausfalls.	
Die Schülerinnen und Schüler legen ein Verfahren zur Überprüfung von Zahlungseingängen und -ausgängen und zur Durchführung von Mahnverfahren fest.	
Zur Sicherung der Liquidität überwachen die Schülerinnen und Schüler die Zahlungseingänge und -ausgänge.	
Sie ergreifen Maßnahmen bei Zahlungsverzug (<i>außergerichtliches und gerichtliches Mahnverfahren</i>). Dabei berechnen sie den gesamten Forderungsbetrag unter Berücksichtigung der Verzugszinsen und beachten die in diesem Zusammenhang relevanten Verjährungsfristen.	
Sie bewerten die Eignung der verschiedenen Mahnverfahren unter betriebswirtschaftlichen Gesichtspunkten.	
Sie bewerten, ob ihre Maßnahmen zur Sicherung der Liquidität beigetragen haben und berücksichtigen das Bewertungsergebnis bei ihrem weiteren Vorgehen.	

APOTHEKENPROZESSE

Jahrgangsstufe 12

Lernfeld	60 Std.
Mit heilberuflichen Verordnungen umgehen	
Zielformulierung	
Die Schülerinnen und Schüler verfügen über die Kompetenz, die Abgabe der Arzneimittel und Medizinprodukte zu planen, wobei sie die gesetzlichen Vorschriften einhalten.	
Die Schülerinnen und Schüler sondieren ihre Möglichkeiten, das pharmazeutische Personal bei der Bearbeitung von heilberuflichen Verordnungen zu unterstützen.	
Die Schülerinnen und Schüler informieren sich über die gesetzlichen Vorschriften (<i>Verschreibungsverordnung, Betäubungsmittelrecht, abgeleitete Vorschriften aus dem Fünften Buch Sozialgesetzbuch, Arzneimittelpreisverordnung, Apothekenbetriebsordnung, Recht des Versandhandels</i>) zu Form, Inhalt und Umgang mit einer heilberuflichen Verordnung einschließlich eines Krankenhausanforderungsscheines. Sie informieren sich über die Einspruchsmöglichkeiten bei Retaxationen.	
Die Schülerinnen und Schüler priorisieren Arbeitsschritte und planen ihre Arbeitsabläufe selbstständig.	
Sie prüfen die unterschiedlichen ärztlichen Verordnungen auf Vollständigkeit.	
Für genehmigungspflichtige Medizinprodukte beantragen sie die Genehmigung und dokumentieren diesen Vorgang.	
Die Schülerinnen und Schüler ordnen die Verordnungen den jeweiligen Kostenträgern zu und kontrollieren den Abgabepreis. Sie stellen die aufgrund einer heilberuflichen Verordnung erforderlichen Arzneimittel und Medizinprodukte zur Abgabe bereit. Sie bedrucken die Verordnungen oder führen diesen Vorgang in elektronisch lesbarer Form durch.	
Sie bereiten die Abgabe der Verordnungen an die Abrechnungszentren vor. Bei Retaxationen überprüfen sie Einspruchsmöglichkeiten und erheben ggf. Einspruch.	
Sie dokumentieren die Abgabe von Betäubungsmitteln, Einzelimporten, bestimmten Chemikalien, die Abgabe von Blutprodukten und verschreibungspflichtigen Tierarzneimitteln und legen die erstellten Unterlagen dem Apotheker unterschriftsreif vor.	
Sie beurteilen ihre Planung der Arbeitsabläufe, bewerten die Durchführung und entwickeln Strategien zur Optimierung.	

Sie hinterfragen, inwieweit sie konsequent ihrer Verantwortung in diesem Arbeitsbereich gerecht werden.

APOTHEKENPROZESSE

Jahrgangsstufe 12

Lernfeld**60 Std.****Bei der Herstellung und Prüfung von Arzneimitteln mitwirken****Zielformulierung**

Die Schülerinnen und Schüler verfügen über die Kompetenz, das pharmazeutische Personal bei der Prüfung und Herstellung von Arzneimitteln zu unterstützen.

Die Schülerinnen und Schüler nehmen die besonderen Anforderungen an die Sorgfalt und die Verantwortung bei der Herstellung und Prüfung von Arzneimitteln wahr. Sie signalisieren Arbeitsbereitschaft, nehmen Anweisungen bereitwillig entgegen und antizipieren Arbeitsprozesse.

Sie ermitteln ihre Befugnisse im Rahmen der Herstellung und Prüfung von Arzneimitteln. Sie informieren sich über die Hygienerichtlinien.

Die Schülerinnen und Schüler unterstützen den Herstellungs- und Prüfungsprozess von Arzneimitteln. Sie stellen entsprechend den Vorgaben Arbeitsgeräte und Ausgangsstoffe für die herzustellenden oder zu prüfenden Arzneimittel zusammen. Sie bereiten die erforderlichen Dokumentationsunterlagen vor. Sie berechnen die Ausgangsstoffmengen, füllen die hergestellten Arzneimittel in die Abgabeflässe ab und kennzeichnen diese nach den gesetzlichen Vorschriften. Sie pflegen die Arbeitsgeräte und Vorratsbehälter und halten sie instand.

Sie halten den Hygieneplan ein und dokumentieren die Maßnahmen.

Die Schülerinnen und Schüler ermitteln die Verkaufspreise für Stoffe und für Zubereitungen nach der Arzneimittelpreisverordnung, dabei nutzen sie die pharmazeutische Terminologie.

Sie bereiten die nach Apothekenbetriebsordnung vorgeschriebenen Dokumentationsunterlagen für Ausgangsstoffe, Primärpackmittel, Rezeptur- und Defekturarzneimittel vor.

Bei auftretenden Qualitätsmängeln im Rahmen der Ausgangsstoff-, Primärpackmittel- und Fertigarzneimittelprüfung füllen sie den Berichtsbogen an die zuständige Behörde oder Arzneimittelkommission im Rahmen ihrer Befugnisse aus.

Die Schülerinnen und Schüler bewerten ihren Arbeitsprozess hinsichtlich der eingehaltenen Sorgfalt. Dazu formulieren sie Prozessbeschreibungen und Checklisten.

Sie holen Rückmeldungen zu ihrer Arbeitsweise ein und gehen konstruktiv mit Kritik um. Sie berücksichtigen die Anregungen in ihrer zukünftigen Arbeit.

ANHANG

Mitglieder der Lehrplankommission 2012:

Harald Dünzel	Staatliche Berufsschule II Passau
Wolfgang Frietsch	Städtische Berufsschule für den Einzelhandel Nord, München
Nicole Waletzko	Staatliche Berufsschule III Bamberg
Caroline Stahl	Staatsinstitut für Schulqualität und Bildungsfor- schung, München

Als Berater wirkten mit:

Carsten Bayer	Bayerische Landesapothekerkammer München
Sandra Kaufersch	Handelsverband Bayern – Der Einzelhandel e. V., München

Bei vorliegender Lehrplanrichtlinie handelt es sich um eine redaktionelle Überarbeitung der Lehrplanrichtlinie vom 25.07.2012.

**Verordnung
über die Berufsausbildung
zum Pharmazeutisch-kaufmännischen Angestellten
und zur Pharmazeutisch-kaufmännischen Angestellten*)**

Vom 3. Juli 2012

Auf Grund des § 4 Absatz 1 in Verbindung mit § 5 des Berufsbildungsgesetzes, von denen § 4 Absatz 1 durch Artikel 232 Nummer 1 der Verordnung vom 31. Oktober 2006 (BGBl. I S. 2407) geändert worden ist, verordnet das Bundesministerium für Gesundheit im Einvernehmen mit dem Bundesministerium für Bildung und Forschung:

§ 1

**Staatliche
Anerkennung des Ausbildungsberufes**

Der Ausbildungsberuf des Pharmazeutisch-kaufmännischen Angestellten und der Pharmazeutisch-kaufmännischen Angestellten wird nach § 4 Absatz 1 des Berufsbildungsgesetzes staatlich anerkannt.

§ 2

Dauer der Berufsausbildung

Die Ausbildung dauert drei Jahre.

§ 3

Ausbildungsrahmenplan, Ausbildungsberufsbild

(1) Gegenstand der Berufsausbildung sind mindestens die im Ausbildungsrahmenplan (Anlage 1, Sachliche Gliederung) aufgeführten Fertigkeiten, Kenntnisse und Fähigkeiten (berufliche Handlungsfähigkeit). Eine von dem Ausbildungsrahmenplan (Anlage 2, Zeitliche Gliederung) abweichende Organisation der Ausbildung ist insbesondere zulässig, soweit betriebspraktische Besonderheiten die Abweichung erfordern.

(2) Die Berufsausbildung zum Pharmazeutisch-kaufmännischen Angestellten und zur Pharmazeutisch-kaufmännischen Angestellten gliedert sich wie folgt (Ausbildungsberufsbild):

Abschnitt A:

Berufsprofilgebende Fertigkeiten, Kenntnisse und Fähigkeiten:

1. Warenwirtschaft und Beschaffung:
 - 1.1 Beschaffung und Warenwirtschaftssysteme,
 - 1.2 Lagerlogistik,
 - 1.3 Arzneistoffe und Darreichungsformen,
 - 1.4 Arzneimittelgruppen,
 - 1.5 Chemikalien und Gefahrstoffe,

- 1.6 Anwenden apothekenspezifischer Fachsprache;
2. Kaufmännische Steuerung und Kontrolle:
 - 2.1 Rechnerische Abwicklung und Zahlungsverkehr,
 - 2.2 Kaufmännische Steuerung,
 - 2.3 Statistik;
3. Informations- und Kommunikationssysteme;
4. Preisbildung und Leistungsabrechnung:
 - 4.1 Preisbildung,
 - 4.2 Leistungsabrechnung;
5. Tätigkeiten nach der Apothekenbetriebsordnung sowie Dokumentation:
 - 5.1 Tätigkeiten nach der Apothekenbetriebsordnung,
 - 5.2 Dokumentation;
6. Kommunikation;
7. Beratung und Verkauf;
8. Apothekenübliche Dienstleistungen;
9. Marketing;
10. Apothekenspezifische qualitätssichernde Maßnahmen;

Abschnitt B:

Integrative Fertigkeiten, Kenntnisse und Fähigkeiten:

1. Der Ausbildungsbetrieb:
 - 1.1 Stellung, Rechtsform und Struktur der Apotheke,
 - 1.2 Berufsbildung, Arbeits-, Sozial- und Tarifrecht,
 - 1.3 Sicherheit und Gesundheitsschutz bei der Arbeit,
 - 1.4 Umweltschutz;
2. Arbeitsorganisation und Bürowirtschaft:
 - 2.1 Arbeitsorganisation,
 - 2.2 Bürowirtschaft.

§ 4

Durchführung der Berufsausbildung

(1) Die in dieser Verordnung genannten Fertigkeiten, Kenntnisse und Fähigkeiten sollen so vermittelt werden, dass die Auszubildenden zur Ausübung einer qualifizierten beruflichen Tätigkeit im Sinne von § 1 Absatz 3 des Berufsbildungsgesetzes befähigt werden, die insbesondere selbstständiges Planen, Durchführen und Kontrollieren einschließt. Diese Befähigung ist auch in den Prüfungen nach den §§ 5 und 6 nachzuweisen.

*) Diese Rechtsverordnung ist eine Ausbildungsordnung im Sinne des § 4 des Berufsbildungsgesetzes. Die Ausbildungsordnung und der damit abgestimmte von der Ständigen Konferenz der Kultusminister der Länder in der Bundesrepublik Deutschland beschlossene Rahmenlehrplan für die Berufsschule werden demnächst im amtlichen Teil des Bundesanzeigers veröffentlicht.

(2) Die Ausbildenden haben unter Zugrundelegung des Ausbildungsrahmenplans für die Auszubildenden einen Ausbildungsplan zu erstellen.

(3) Die Auszubildenden haben einen schriftlichen Ausbildungsnachweis zu führen. Ihnen ist Gelegenheit zu geben, den schriftlichen Ausbildungsnachweis während der Ausbildungszeit zu führen. Die Ausbildenden haben den schriftlichen Ausbildungsnachweis regelmäßig durchzusehen.

§ 5

Zwischenprüfung

(1) Zur Ermittlung des Ausbildungsstandes ist eine Zwischenprüfung durchzuführen. Sie soll zum Anfang des zweiten Ausbildungsjahres stattfinden.

(2) Die Zwischenprüfung erstreckt sich auf die in der Anlage 2 für das erste Ausbildungsjahr aufgeführten Fertigkeiten, Kenntnisse und Fähigkeiten sowie auf den im Berufsschulunterricht zu vermittelnden Lehrstoff, soweit er für die Berufsausbildung wesentlich ist.

(3) Die Zwischenprüfung findet in den Prüfungsbereichen

1. Beschaffung von Arzneimitteln und apothekenüblichen Waren,
 2. Preisbildung
- statt.

(4) Für den Prüfungsbereich Beschaffung von Arzneimitteln und apothekenüblichen Waren bestehen folgende Vorgaben:

1. Der Prüfling soll nachweisen, dass er
 - a) Stoffe, Drogen, Arzneiformen in ihrer Anwendung unterscheiden, Arzneimittel den Indikationsgruppen zuordnen,
 - b) Bestellvorgänge abwickeln sowie die warenspezifischen Unterschiede bei der Annahme beachten,
 - c) Waren auf Mängel überprüfen und Verfallsdaten überwachen,
 - d) Vorratsbehältnisse für Arzneimittel und Stoffe hinsichtlich ihres Verwendungszwecks unterscheiden,
 - e) Vorschriften zur Sicherheit und zum Gesundheitsschutz am Arbeitsplatz beachten
 kann;
2. der Prüfling soll praxisbezogene Aufgaben schriftlich bearbeiten;
3. die Prüfungszeit beträgt 90 Minuten.

(5) Für den Prüfungsbereich Preisbildung bestehen folgende Vorgaben:

1. Der Prüfling soll nachweisen, dass er
 - a) Preise für erstattungsfähige Fertigarzneimittel bilden,
 - b) Preise für freiverkäufliche und apothekenpflichtige Arzneimittel sowie apothekenübliche Waren kalkulieren
 kann;
2. der Prüfling soll praxisbezogene Aufgaben schriftlich bearbeiten;
3. die Prüfungszeit beträgt 30 Minuten.

§ 6

Abschlussprüfung

(1) Durch die Abschlussprüfung ist festzustellen, ob der Prüfling die berufliche Handlungsfähigkeit erworben hat. In der Abschlussprüfung soll der Prüfling nachweisen, dass er die dafür erforderlichen beruflichen Fertigkeiten beherrscht, die notwendigen beruflichen Kenntnisse und Fähigkeiten besitzt und mit dem im Berufsschulunterricht zu vermittelnden, für die Berufsausbildung wesentlichen Lehrstoff vertraut ist. Die Ausbildungsordnung ist zugrunde zu legen.

(2) Die Abschlussprüfung erstreckt sich auf die in der Anlage 1 aufgeführten Fertigkeiten, Kenntnisse und Fähigkeiten sowie auf den im Berufsschulunterricht zu vermittelnden Lehrstoff, soweit er für die Berufsausbildung wesentlich ist.

(3) Die Abschlussprüfung besteht aus den Prüfungsbereichen:

1. Geschäfts- und Leistungsprozesse in der Apotheke,
2. Warensortiment,
3. Warenwirtschaft,
4. Beratungsgespräch,
5. Wirtschafts- und Sozialkunde.

(4) Für den Prüfungsbereich Geschäfts- und Leistungsprozesse in der Apotheke bestehen folgende Vorgaben:

1. Der Prüfling soll nachweisen, dass er
 - a) kaufmännische und statistische Daten zur Kalkulation ermitteln und betriebliche Leistungen berechnen und bewerten,
 - b) Zahlungsverkehr abwickeln,
 - c) Preise bilden sowie Leistungen abrechnen,
 - d) Marketingmaßnahmen zielgruppen- und serviceorientiert auswählen,
 - e) bürowirtschaftliche und arbeitsorganisatorische Prozesse planen, durchführen und kontrollieren,
 - f) zur kontinuierlichen Qualitätsverbesserung betrieblicher Prozesse beitragen
 kann;
2. der Prüfling soll praxisbezogene Aufgaben schriftlich bearbeiten;
3. die Prüfungszeit beträgt 90 Minuten.

(5) Für den Prüfungsbereich Warensortiment bestehen folgende Vorgaben:

1. Der Prüfling soll nachweisen, dass er
 - a) Stoffe, Drogen, Arzneimittel, Chemikalien und Gefahrstoffe, Medizinprodukte und andere apothekenübliche Waren unterscheiden und kennzeichnen sowie Vorschriften für die Lagerung und Entsorgung anwenden,
 - b) Tätigkeiten nach der Apothekenbetriebsordnung durchführen und Dokumentationen vorbereiten,
 - c) apothekenspezifische Fachsprache anwenden,
 - d) apothekenübliche Dienstleistungen planen und deren Durchführung beschreiben
 kann;

2. der Prüfling soll praxisbezogene Aufgaben schriftlich bearbeiten;
3. die Prüfungszeit beträgt 90 Minuten.

(6) Für den Prüfungsbereich Warenwirtschaft bestehen folgende Vorgaben:

1. Der Prüfling soll nachweisen, dass er
 - a) eingehende Ware unter warenspezifischen, rechtlichen sowie kaufmännischen Aspekten prüfen, annehmen und erfassen,
 - b) Lieferung und Waren auf erkennbare Mängel überprüfen und entsprechende Maßnahmen einleiten,
 - c) Waren unter Beachtung rechtlicher Vorschriften sowie warenspezifischer Erfordernisse lagern,
 - d) Lieferung und Abgabe der Waren vorbereiten,
 - e) Transport- und Verpackungsformen unterscheiden kann;
2. der Prüfling soll eine Arbeitsaufgabe durchführen und hierüber ein situatives Fachgespräch führen;
3. die Prüfungszeit für die Arbeitsaufgabe beträgt insgesamt 45 Minuten; innerhalb dieser Zeit soll das situative Fachgespräch in höchstens 15 Minuten durchgeführt werden.

(7) Für den Prüfungsbereich Beratungsgespräch bestehen folgende Vorgaben:

1. Der Prüfling soll nachweisen, dass er zu apothekenüblichen Waren und Medizinprodukten
 - a) Gespräche mit Kunden situationsbezogen führen,
 - b) auf Kundenargumente angemessen reagieren,
 - c) kunden- und serviceorientiert beraten kann;
2. der Prüfling soll auf der Grundlage einer von zwei ihm zur Wahl gestellten Aufgaben ein simuliertes Beratungsgespräch durchführen;
3. dem Prüfling ist eine Vorbereitungszeit von 15 Minuten einzuräumen; die Dauer des simulierten Beratungsgesprächs beträgt höchstens 15 Minuten.

(8) Für den Prüfungsbereich Wirtschafts- und Sozialkunde bestehen folgende Vorgaben:

1. Der Prüfling soll nachweisen, dass er allgemeine wirtschaftliche Zusammenhänge der Berufs- und Arbeitswelt darstellen und beurteilen kann;
2. der Prüfling soll praxisbezogene Aufgaben schriftlich bearbeiten;

3. die Prüfungszeit beträgt 60 Minuten.

(9) Die einzelnen Prüfungsbereiche sind wie folgt zu gewichten:

1. Geschäfts- und Leistungsprozesse in der Apotheke	25 Prozent,
2. Warensortiment	25 Prozent,
3. Warenwirtschaft	20 Prozent,
4. Beratungsgespräch	20 Prozent,
5. Wirtschafts- und Sozialkunde	10 Prozent.

(10) Die Abschlussprüfung ist bestanden, wenn die Leistungen

1. im Gesamtergebnis mit mindestens „ausreichend“,
2. im Prüfungsbereich Warensortiment mit mindestens „ausreichend“,
3. in mindestens drei weiteren Prüfungsbereichen mit mindestens „ausreichend“ und
4. in keinem Prüfungsbereich mit „ungenügend“ bewertet worden sind.

(11) Auf Antrag des Prüflings ist die Prüfung in einem der mit schlechter als „ausreichend“ bewerteten Prüfungsbereiche Geschäfts- und Leistungsprozesse in der Apotheke, Warensortiment oder Wirtschafts- und Sozialkunde durch eine mündliche Prüfung von etwa 15 Minuten zu ergänzen, wenn dies für das Bestehen der Prüfung den Ausschlag geben kann. Bei der Ermittlung des Ergebnisses für diesen Prüfungsbereich sind das bisherige Ergebnis und das Ergebnis der mündlichen Ergänzungsprüfung im Verhältnis von 2:1 zu gewichten.

§ 7

Bestehende Berufsausbildungsverhältnisse

Berufsausbildungsverhältnisse, die bei Inkrafttreten dieser Verordnung bestehen, können unter Anrechnung der bisher zurückgelegten Ausbildungszeit nach den Vorschriften dieser Verordnung fortgeführt werden, wenn keine Zwischenprüfung abgelegt wurde und die Vertragsparteien dies vereinbaren.

§ 8

Inkrafttreten, Außerkrafttreten

Diese Verordnung tritt am 1. August 2012 in Kraft. Gleichzeitig tritt die Verordnung über die Berufsausbildung zum pharmazeutisch-kaufmännischen Angestellten/zur pharmazeutisch-kaufmännischen Angestellten vom 3. März 1993 (BGBl. I S. 292) außer Kraft.

Bonn, den 3. Juli 2012

Der Bundesminister für Gesundheit
Daniel Bahr

Anlage 1
(zu § 3 Absatz 1 Satz 1)

Ausbildungsrahmenplan
für die Berufsausbildung zum Pharmazeutisch-kaufmännischen
Angestellten und zur Pharmazeutisch-kaufmännischen Angestellten

– Sachliche Gliederung –

Abschnitt A: Berufsprofilgebende Fertigkeiten, Kenntnisse und Fähigkeiten

Lfd. Nr.	Teil des Ausbildungsberufsbildes	Zu vermittelnde Fertigkeiten, Kenntnisse und Fähigkeiten
1	2	3
1	Warenwirtschaft und Beschaffung (§ 3 Absatz 2 Abschnitt A Nummer 1)	
1.1	Beschaffung und Warenwirtschaftssysteme (§ 3 Absatz 2 Abschnitt A Nummer 1.1)	<ul style="list-style-type: none"> a) Bedarfsermittlung durchführen b) betriebsinterne und betriebsexterne Informationen für die Warenbeschaffung nutzen c) Möglichkeiten und Grenzen rationeller Warenbewirtschaftung bewerten d) gebräuchliche Arzneiformen nach ihren Anwendungsweisen unterscheiden e) Indikationsgruppen unterscheiden und gebräuchliche Arzneimittel zuordnen f) Arzneimittel den komplementären Therapierichtungen zuordnen g) Bezugsquellen und Bestellverfahren auswählen, Bestellvorgänge planen h) Angebote einholen, vergleichen und bewerten i) Bestellungen und Lieferungen unter Beachtung rechtlicher Grundlagen vorbereiten und durchführen j) Waren annehmen sowie nach Beschaffenheit, Art, Menge und Preis überprüfen und erfassen k) apothekenspezifische Transport- und Verpackungsformen bei Bestellungen und Lieferungen verwenden l) Eingangsrechnungen kontrollieren und bearbeiten sowie Einkaufs- und Lieferkonditionen überwachen m) Zusammenhang zwischen Waren- und Datenfluss bei Lagerbewegungen berücksichtigen n) Warenwirtschaftssysteme selbstständig handhaben
1.2	Lagerlogistik (§ 3 Absatz 2 Abschnitt A Nummer 1.2)	<ul style="list-style-type: none"> a) unterschiedliche Arten der Lagerorganisation sowie Lagersysteme bei der Optimierung von Arbeitsabläufen berücksichtigen b) Bestände und zur Abgabe bereitstehende Waren auf erkennbare Mängel überprüfen und Verfallsdaten überwachen c) Waren unter Beachtung apotheken-, arzneimittel- und gefahstoffrechtlicher Vorschriften sowie warenspezifischer Erfordernisse lagern d) Mängel reklamieren, Retouren und Rückrufe bearbeiten e) laufende Bestandsoptimierung durchführen f) Waren in Quarantäne stellen g) Arzneimittel und Medizinprodukte sowie Sonderabfälle unter Berücksichtigung der geltenden Rechtsvorschriften entsorgen
1.3	Arzneistoffe und Darreichungsformen (§ 3 Absatz 2 Abschnitt A Nummer 1.3)	<ul style="list-style-type: none"> a) Stoffe, Drogen und Zubereitungen sowie ihre Anwendung unterscheiden b) Kennzeichnungs- und Lagerungsvorschriften von Stoffen, Drogen und Zubereitungen beachten c) Vorrats- und Abgabebehältnisse für Arzneimittel verwenden

Lfd. Nr.	Teil des Ausbildungsberufsbildes	Zu vermittelnde Fertigkeiten, Kenntnisse und Fähigkeiten
1	2	3
1.4	Arzneimittelgruppen (§ 3 Absatz 2 Abschnitt A Nummer 1.4)	<ul style="list-style-type: none"> a) Vorschriften für den Umgang mit Arzneimitteln anwenden b) verschreibungspflichtige, apothekenpflichtige und freiverkäufliche Arzneimittel sowie Betäubungsmittel unterscheiden und die Unterschiede bei der Lagerung beachten c) das Sortiment freiverkäuflicher Arzneimittel und deren Anwendungskriterien beschreiben
1.5	Chemikalien und Gefahrstoffe (§ 3 Absatz 2 Abschnitt A Nummer 1.5)	<ul style="list-style-type: none"> a) Gefährlichkeitsmerkmale und Gefahrensymbole unterscheiden b) Sicherheitsvorschriften beachten sowie Schutz- und Sicherheitsvorkehrungen treffen
1.6	Anwenden apothekenspezifischer Fachsprache (§ 3 Absatz 2 Abschnitt A Nummer 1.6)	<ul style="list-style-type: none"> a) pharmazeutische Nomenklatur einschließlich gebräuchlicher Abkürzungen anwenden b) Bezeichnungen für Stoffe, Drogen und Zubereitungen sowie gebräuchliche volkstümliche Namen anwenden c) Zusammenhänge zwischen der Namensgebung von Fertigarzneimitteln und ihren Anwendungsgebieten herstellen
2	Kaufmännische Steuerung und Kontrolle (§ 3 Absatz 2 Abschnitt A Nummer 2)	
2.1	Rechnerische Abwicklung und Zahlungsverkehr (§ 3 Absatz 2 Abschnitt A Nummer 2.1)	<ul style="list-style-type: none"> a) Rechnungen erstellen und Belege für die Finanzbuchhaltung erfassen, dabei Grundsätze einer ordnungsgemäßen Buchführung beachten b) Zahlungsmethoden unterscheiden, Zahlungsvorgänge rechnerisch bearbeiten und abwickeln c) Forderungen und Verbindlichkeiten unter Berücksichtigung der Zahlungs- und Kreditmöglichkeiten überwachen d) Vorgänge des Mahnwesens bearbeiten e) bei Inventuren mitwirken
2.2	Kaufmännische Steuerung (§ 3 Absatz 2 Abschnitt A Nummer 2.2)	<ul style="list-style-type: none"> a) die Sortimentsstruktur analysieren und insbesondere im Hinblick auf Standortbedingungen und Marktgegebenheiten abgleichen; Vorschläge zur Angebotsanpassung unter Berücksichtigung der Einkaufskonditionen und saisonaler Aspekte erarbeiten sowie bei deren Umsetzung mitwirken b) betriebswirtschaftliche Daten für die Kalkulation ermitteln, dabei insbesondere für die Preisbildung Umsatzzahlen, Einkaufskonditionen und Marktanalysen berücksichtigen c) Kosten und Erträge betrieblicher Leistungen berechnen und bewerten
2.3	Statistik (§ 3 Absatz 2 Abschnitt A Nummer 2.3)	Daten für die Erstellung von Statistiken beschaffen und pflegen, Auswertungen erstellen und für Entscheidungsfindungen aufbereiten
3	Informations- und Kommunikationssysteme (§ 3 Absatz 2 Abschnitt A Nummer 3)	<ul style="list-style-type: none"> a) Datenverarbeitungssysteme im Apothekenbetrieb nutzen, Systemfehler erkennen und Maßnahmen einleiten b) Vorschriften des Datenschutzes anwenden c) Daten pflegen und sichern d) externe und interne Netze und Dienste nutzen e) Informationen beschaffen und bewerten
4	Preisbildung und Leistungsabrechnung (§ 3 Absatz 2 Abschnitt A Nummer 4)	

Lfd. Nr.	Teil des Ausbildungsberufsbildes	Zu vermittelnde Fertigkeiten, Kenntnisse und Fähigkeiten
1	2	3
4.1	Preisbildung (§ 3 Absatz 2 Abschnitt A Nummer 4.1)	<ul style="list-style-type: none"> a) Preise für erstattungsfähige Fertigarzneimittel bilden b) Preise für in Rezeptur und Defektur hergestellte Arzneimittel bilden c) Preise für freiverkäufliche und apothekenpflichtige Arzneimittel sowie apothekenübliche Waren unter Berücksichtigung der Marktbedingungen kalkulieren d) Preise für apothekenübliche Dienstleistungen kalkulieren e) Preise für verschiedene Warengruppen unter Berücksichtigung der vertraglichen Vereinbarungen mit den Krankenkassen und anderen Kostenträgern bilden
4.2	Leistungsabrechnung (§ 3 Absatz 2 Abschnitt A Nummer 4.2)	<ul style="list-style-type: none"> a) Abrechnung über die zentralen Rechenzentren vorbereiten b) Sprechstundenbedarf sowie spezielle Warengruppen, insbesondere Verbandmittel und Hilfsmittel, mit verschiedenen Kostenträgern abrechnen c) Genehmigungsverfahren mit verschiedenen Kostenträgern durchführen
5	Tätigkeiten nach der Apothekenbetriebsordnung sowie Dokumentation (§ 3 Absatz 2 Abschnitt A Nummer 5)	
5.1	Tätigkeiten nach der Apothekenbetriebsordnung (§ 3 Absatz 2 Abschnitt A Nummer 5.1)	<ul style="list-style-type: none"> a) Arzneimittel und Chemikalien umfüllen, abpacken, kennzeichnen und zur Abgabe vorbereiten b) Maßnahmen zur Hygiene ergreifen c) Arbeitsgeräte bedienen, pflegen und instand halten d) Prüfungen von Stoffen, Drogen, Zubereitungen, Fertigarzneimitteln und apothekenpflichtigen Medizinprodukten vorbereiten
5.2	Dokumentation (§ 3 Absatz 2 Abschnitt A Nummer 5.2)	Dokumentationen unter Beachtung apothekenrelevanter Rechtsvorschriften vorbereiten
6	Kommunikation (§ 3 Absatz 2 Abschnitt A Nummer 6)	<ul style="list-style-type: none"> a) Formen der verbalen und nonverbalen Kommunikation im Umgang mit Kunden anwenden b) Telefonate führen und nachbereiten c) Kundenreklamationen entgegennehmen und Maßnahmen veranlassen d) Gespräche mit Firmenvertretern vorbereiten und durchführen e) medizinische Fachbegriffe anwenden f) betrieblichen Schriftverkehr durchführen g) Teameinsatz und Teambesprechungen vorbereiten und mitgestalten
7	Beratung und Verkauf (§ 3 Absatz 2 Abschnitt A Nummer 7)	<ul style="list-style-type: none"> a) Verkaufs- und Beratungsgespräche unter Beachtung der apothekenrechtlichen Bestimmungen führen b) geltende Rechtsvorschriften für apothekenübliche Waren beachten, insbesondere Medizinproduktrecht und Lebensmittelrecht c) Beschaffenheit und Anwendung gebräuchlicher Verbandmittel erläutern d) Beschaffenheit, Funktion und Anwendung von Mitteln und Gegenständen zur Kranken- und Säuglingspflege erläutern e) Arten, Eigenschaften und Anwendung von Mitteln der Haut- und Körperpflege sowie von Mitteln und Gegenständen der Hygiene erläutern f) Art und Verwendung von Diätetika sowie von Stoffen und Zubereitungen zur Nahrungsergänzung erläutern g) bei Maßnahmen der Gesundheitsvorsorge und Prävention mitwirken

Lfd. Nr.	Teil des Ausbildungsberufsbildes	Zu vermittelnde Fertigkeiten, Kenntnisse und Fähigkeiten
1	2	3
8	Apothekenübliche Dienstleistungen (§ 3 Absatz 2 Abschnitt A Nummer 8)	<ul style="list-style-type: none"> a) Vorschläge für die Entwicklung und Ausgestaltung apothekenüblicher Dienstleistungen unterbreiten b) die in der Apotheke angebotenen Dienstleistungen unter Beachtung apothekenrechtlicher Bestimmungen durchführen c) Zustellung von Arzneimitteln und apothekenüblichen Waren unter Berücksichtigung unterschiedlicher Versorgungsstrukturen vorbereiten
9	Marketing (§ 3 Absatz 2 Abschnitt A Nummer 9)	<ul style="list-style-type: none"> a) apothekenspezifische rechtliche Regelungen bei der Umsetzung von Marketingmaßnahmen beachten b) bei Kunden- und Marktanalysen mitwirken, Ergebnisse aufbereiten, Kundenerwartung ermitteln und mit Warensortiment abgleichen c) Möglichkeiten der Kontaktaufnahme zu Kunden und Interessenten unter Berücksichtigung moderner Medien zielgruppenorientiert nutzen d) Marketingmaßnahmen auswählen und Marketinginstrumente einsetzen, Budgetvorgaben berücksichtigen e) bei der Betreuung und Ausweitung des Kundenkreises mitwirken f) verschiedene Arten der Warenauszeichnung durchführen g) Warenangebot im Verkaufsbereich unter Einhaltung von Platzierungsregeln präsentieren und regelmäßig auf Vollständigkeit prüfen h) Präsentationsflächen im Rahmen der betrieblichen Werbung gestalten i) bei der Sortimentsgestaltung mitwirken j) Erfolg der Marketingmaßnahmen beurteilen
10	Apothekenspezifische qualitätssichernde Maßnahmen (§ 3 Absatz 2 Abschnitt A Nummer 10)	<ul style="list-style-type: none"> a) qualitätssichernde Maßnahmen im eigenen Arbeitsbereich anwenden b) zur kontinuierlichen Verbesserung von Arbeitsprozessen beitragen c) bei der Dokumentation qualitätssichernder Maßnahmen mitwirken

Abschnitt B: Integrative Fertigkeiten, Kenntnisse und Fähigkeiten

Lfd. Nr.	Teil des Ausbildungsberufsbildes	Zu vermittelnde Fertigkeiten, Kenntnisse und Fähigkeiten
1	2	3
1	Der Ausbildungsbetrieb (§ 3 Absatz 2 Abschnitt B Nummer 1)	
1.1	Stellung, Rechtsform und Struktur der Apotheke (§ 3 Absatz 2 Abschnitt B Nummer 1.1)	<ul style="list-style-type: none"> a) Stellung, Rechtsform und Struktur der Apotheke in Gesellschaft und Wirtschaft beschreiben b) Aufgaben der Apotheke im System sozialer und gesundheitlicher Versorgung und Vorsorge erläutern c) Aufgaben der für den Apothekenbetrieb, für Arbeitgeber und Arbeitnehmer wichtigen Organisationen und Behörden beschreiben d) für den Apothekenbetrieb geltende Rechtsvorschriften beachten e) fachliche und rechtliche Zuständigkeiten des Personals in der Apotheke erläutern

Lfd. Nr.	Teil des Ausbildungsberufsbildes	Zu vermittelnde Fertigkeiten, Kenntnisse und Fähigkeiten
1	2	3
1.2	Berufsbildung, Arbeits-, Sozial- und Tarifrecht (§ 3 Absatz 2 Abschnitt B Nummer 1.2)	<ul style="list-style-type: none"> a) die Rechte und Pflichten aus dem Ausbildungsverhältnis feststellen und die Aufgaben der Beteiligten im dualen System beschreiben b) den betrieblichen Ausbildungsplan mit der Ausbildungsordnung vergleichen und unter Nutzung von Arbeits- und Lerntechniken zu seiner Umsetzung beitragen c) lebensbegleitendes Lernen als Voraussetzung für die berufliche und persönliche Entwicklung begründen; branchenbezogene Fortbildungsmöglichkeiten ermitteln d) wesentliche Inhalte eines Arbeitsvertrages erklären e) arbeits-, sozial- und mitbestimmungsrechtliche Vorschriften sowie die für den Ausbildungsbetrieb geltenden tariflichen Regelungen beachten f) Arten und Bestandteile von Entgeltabrechnungen erklären
1.3	Sicherheit und Gesundheitsschutz bei der Arbeit (§ 3 Absatz 2 Abschnitt B Nummer 1.3)	<ul style="list-style-type: none"> a) Gefährdung von Sicherheit und Gesundheit am Arbeitsplatz feststellen und Maßnahmen zu ihrer Vermeidung ergreifen b) berufsbezogene Arbeitsschutz- und Unfallverhütungsvorschriften anwenden c) Aufgaben eines Ersthelfers nach den Unfallverhütungsvorschriften ausüben d) Maßnahmen der allgemeinen und persönlichen Hygiene ergreifen e) Vorschriften des vorbeugenden Brandschutzes anwenden; Verhaltensweisen bei Bränden beschreiben und Maßnahmen zur Brandbekämpfung ergreifen
1.4	Umweltschutz (§ 3 Absatz 2 Abschnitt B Nummer 1.4)	<p>Zur Vermeidung betriebsbedingter Umweltbelastungen im beruflichen Einwirkungsbereich beitragen, insbesondere</p> <ul style="list-style-type: none"> a) mögliche Umweltbelastungen durch den Ausbildungsbetrieb und seinen Beitrag zum Umweltschutz an Beispielen erklären b) für den Ausbildungsbetrieb geltende Regelungen des Umweltschutzes anwenden c) Möglichkeiten der wirtschaftlichen und umweltschonenden Energie- und Materialverwendung nutzen d) Abfälle vermeiden; Stoffe und Materialien einer umweltschonenden Entsorgung zuführen
2	Arbeitsorganisation und Bürowirtschaft (§ 3 Absatz 2 Abschnitt B Nummer 2)	
2.1	Arbeitsorganisation (§ 3 Absatz 2 Abschnitt B Nummer 2.1)	<ul style="list-style-type: none"> a) Arbeitsabläufe planen, durchführen und kontrollieren; dabei inhaltliche, organisatorische, zeitliche und wirtschaftliche Aspekte berücksichtigen b) Möglichkeiten funktionaler und ergonomischer Arbeitsplatz- und Arbeitsraumgestaltung nutzen c) betriebliche Arbeits- und Organisationsmittel wirtschaftlich und umweltgerecht einsetzen
2.2	Bürowirtschaft (§ 3 Absatz 2 Abschnitt B Nummer 2.2)	<ul style="list-style-type: none"> a) Posteingang bearbeiten, Postverteilung durchführen und Postausgang kostenbewusst bearbeiten b) Registratur- und Dokumentationsarbeiten unter Beachtung gesetzlicher Aufbewahrungsfristen durchführen c) Termine planen und überwachen sowie bei Terminabweichungen erforderliche Maßnahmen einleiten

Anlage 2

(zu § 3 Absatz 1 Satz 2)

Ausbildungsrahmenplan
für die Berufsausbildung zum Pharmazeutisch-kaufmännischen
Angestellten und zur Pharmazeutisch-kaufmännischen Angestellten

– Zeitliche Gliederung –

Die nachfolgende zeitliche Gliederung nennt die Zeiträume, in denen die jeweiligen Fertigkeiten, Kenntnisse und Fähigkeiten schwerpunktmäßig vermittelt werden sollen.

Erstes Ausbildungsjahr

(1) In einem Zeitraum von insgesamt vier bis fünf Monaten sind die Fertigkeiten, Kenntnisse und Fähigkeiten der Berufsbildpositionen aus § 3 Absatz 2

Abschnitt A Nummer 1.1 Beschaffung und Warenwirtschaftssysteme, Lernziele d, e, i und j,

Abschnitt A Nummer 1.6 Anwenden apothekenspezifischer Fachsprache,

Abschnitt A Nummer 3 Informations- und Kommunikationssysteme, Lernziele a bis d,

Abschnitt A Nummer 6 Kommunikation, Lernziele a, b und f,

Abschnitt A Nummer 8 Apothekenübliche Dienstleistungen, Lernziel c,

Abschnitt A Nummer 10 Apothekenspezifische qualitätssichernde Maßnahmen, Lernziel a

im Zusammenhang mit den integrativen Fertigkeiten, Kenntnissen und Fähigkeiten der Berufsbildpositionen aus

Abschnitt B Nummer 1.1 Stellung, Rechtsform und Struktur der Apotheke,

Abschnitt B Nummer 1.2 Berufsbildung, Arbeits-, Sozial- und Tarifrecht, Lernziele a, b und e

zu vermitteln.

(2) In einem Zeitraum von insgesamt vier bis fünf Monaten sind schwerpunktmäßig die Fertigkeiten, Kenntnisse und Fähigkeiten der Berufsbildpositionen aus § 3 Absatz 2

Abschnitt A Nummer 1.2 Lagerlogistik, Lernziele b und c,

Abschnitt A Nummer 1.3 Arzneistoffe und Darreichungsformen,

Abschnitt A Nummer 1.4 Arzneimittelgruppen, Lernziel b,

Abschnitt A Nummer 1.5 Chemikalien und Gefahrstoffe,

Abschnitt A Nummer 2.1 Rechnerische Abwicklung und Zahlungsverkehr, Lernziel e,

Abschnitt A Nummer 5.1 Tätigkeiten nach der Apothekenbetriebsordnung, Lernziele b und c

im Zusammenhang mit den integrativen Fertigkeiten, Kenntnissen und Fähigkeiten der Berufsbildpositionen aus

Abschnitt B Nummer 1.3 Sicherheit und Gesundheitsschutz bei der Arbeit, Lernziele a, b, d und e,

Abschnitt B Nummer 1.4 Umweltschutz, Lernziele b bis d

zu vermitteln.

(3) In einem Zeitraum von insgesamt zwei bis vier Monaten sind schwerpunktmäßig die Fertigkeiten, Kenntnisse und Fähigkeiten der Berufsbildpositionen aus § 3 Absatz 2

Abschnitt A Nummer 4.1 Preisbildung, Lernziele a und c,

Abschnitt A Nummer 9 Marketing, Lernziele f und g

zu vermitteln.

Zweites Ausbildungsjahr

(1) In einem Zeitraum von insgesamt zwei bis drei Monaten sind schwerpunktmäßig die Fertigkeiten, Kenntnisse und Fähigkeiten der Berufsbildpositionen aus § 3 Absatz 2

Abschnitt A Nummer 1.4 Arzneimittelgruppen, Lernziel c,

Abschnitt A Nummer 7 Beratung und Verkauf, Lernziele b bis f,

Abschnitt A Nummer 8 Apothekenübliche Dienstleistungen, Lernziel b

zu vermitteln.

(2) In einem Zeitraum von insgesamt zwei bis drei Monaten sind schwerpunktmäßig die Fertigkeiten, Kenntnisse und Fähigkeiten der Berufsbildposition aus § 3 Absatz 2

Abschnitt A Nummer 9 Marketing, Lernziele a, c, e und h

im Zusammenhang mit den integrativen Fertigkeiten, Kenntnissen und Fähigkeiten der Berufsbildpositionen aus Abschnitt B Nummer 2.1 Arbeitsorganisation,

Abschnitt B Nummer 2.2 Bürowirtschaft

zu vermitteln.

(3) In einem Zeitraum von insgesamt drei bis vier Monaten sind schwerpunktmäßig die Fertigkeiten, Kenntnisse und Fähigkeiten der Berufsbildpositionen aus § 3 Absatz 2

Abschnitt A Nummer 1.1 Beschaffung und Warenwirtschaftssysteme, Lernziele b, f, h und k,

Abschnitt A Nummer 1.2 Lagerlogistik, Lernziele a und d bis g,

Abschnitt A Nummer 1.4 Arzneimittelgruppen, Lernziel a,

Abschnitt A Nummer 3 Informations- und Kommunikationssysteme, Lernziel e,

Abschnitt A Nummer 5.1 Tätigkeiten nach der Apothekenbetriebsordnung, Lernziele a und d,

Abschnitt A Nummer 5.2 Dokumentation,

Abschnitt A Nummer 6 Kommunikation,

Abschnitt A Nummer 10 Apothekenspezifische qualitätssichernde Maßnahmen, Lernziel c

zu vermitteln und im Zusammenhang damit die Fertigkeiten, Kenntnisse und Fähigkeiten der Berufsbildposition aus

Abschnitt A Nummer 1.6 Anwenden apothekenspezifischer Fachsprache

zu vertiefen sowie im Zusammenhang damit die integrativen Fertigkeiten, Kenntnisse und Fähigkeiten der Berufsbildposition aus

Abschnitt B Nummer 1.4 Umweltschutz, Lernziel a

zu vermitteln.

(4) In einem Zeitraum von insgesamt drei bis vier Monaten sind schwerpunktmäßig die Fertigkeiten, Kenntnisse und Fähigkeiten der Berufsbildpositionen aus § 3 Absatz 2

Abschnitt A Nummer 1.1 Beschaffung und Warenwirtschaftssysteme, Lernziel l,

Abschnitt A Nummer 2.1 Rechnerische Abwicklung und Zahlungsverkehr, Lernziele a und b,

Abschnitt A Nummer 4.1 Preisbildung, Lernziele b, d und e,

Abschnitt A Nummer 4.2 Leistungsabrechnung

zu vermitteln.

Drittes Ausbildungsjahr

(1) In einem Zeitraum von insgesamt zwei bis vier Monaten sind schwerpunktmäßig die Fertigkeiten, Kenntnisse und Fähigkeiten der Berufsbildposition aus § 3 Absatz 2

Abschnitt A Nummer 1.1 Beschaffung und Warenwirtschaftssysteme, Lernziele a, c, g, m und n

zu vermitteln und im Zusammenhang damit die integrativen Fertigkeiten, Kenntnisse und Fähigkeiten der Berufsbildposition aus

Abschnitt B Nummer 2.1 Arbeitsorganisation, Lernziel a

zu vertiefen.

(2) In einem Zeitraum von insgesamt drei bis fünf Monaten sind schwerpunktmäßig die Fertigkeiten, Kenntnisse und Fähigkeiten der Berufsbildpositionen aus § 3 Absatz 2

Abschnitt A Nummer 6 Kommunikation, Lernziele c, d und g,

Abschnitt A Nummer 7 Beratung und Verkauf, Lernziele a und g,

Abschnitt A Nummer 8 Apothekenübliche Dienstleistungen, Lernziel a

zu vermitteln und im Zusammenhang damit die Fertigkeiten, Kenntnisse und Fähigkeiten der Berufsbildposition aus

Abschnitt A Nummer 6 Kommunikation, Lernziel a

zu vertiefen sowie im Zusammenhang damit die integrativen Fertigkeiten, Kenntnisse und Fähigkeiten der Berufsbildpositionen aus

Abschnitt B Nummer 1.2 Berufsbildung, Arbeits-, Sozial- und Tarifrecht, Lernziele c, d und f,

Abschnitt B Nummer 1.3 Sicherheit und Gesundheitsschutz bei der Arbeit, Lernziel c

zu vermitteln.

(3) In einem Zeitraum von insgesamt vier bis sechs Monaten sind schwerpunktmäßig die Fertigkeiten, Kenntnisse und Fähigkeiten der Berufsbildpositionen aus § 3 Absatz 2

Abschnitt A Nummer 2.1 Rechnerische Abwicklung und Zahlungsverkehr, Lernziele c und d

Abschnitt A Nummer 2.2 Kaufmännische Steuerung,

Abschnitt A Nummer 2.3 Statistik,

Abschnitt A Nummer 9 Marketing, Lernziele b, d, i und j,

Abschnitt A Nummer 10 Apothekenspezifische qualitätssichernde Maßnahmen, Lernziel b zu vermitteln.