QUALITÄT in der Lehre

Ausbildungsleitfaden Drogist/Drogistin

Bundesministerium
Digitalisierung und
Wirtschaftsstandort

Bundesministerium
Arbeit

LEHRE.FÖRDERN

ibw
ENTWICKLUNG

Impressum

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

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

Projektmitarbeit
Rebeka Erdö

Grafik
Alice Gutlederer, www.designag.at

Fachliche Unterstützung und Fotomaterial
Bundessparte Handel in der WKÖ
Bundesgremium des Handels mit Arzneimitteln, Drogerie- und Parfümeriewaren sowie Chemikalien und Farben
Gewerkschaft GPA

Christian Prokopp GmbH
Die Kräuterdrogerie
dm drogerie markt Gmbh
Drogerie Bogner
Richter Pharma AG

Coverfotos: shutterstock.com/BearFotos

Wien, Juli 2022
ISBN 978-3-903404-22-9

Bitte zitieren Sie diese Publikation wie folgt:
ibw – Institut für Bildungsforschung der Wirtschaft (Hg.):
Ausbildungsleitfaden Drogist/Drogistin. Wien 2022

Danke für die Unterstützung!

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

Christian Prokopp GmbH
www.prokopp.co.at

Die Kräuterdrogerie
www.kräuterdrogerie.at

dm drogerie markt GmbH
www.dm.at

Drogerie Bogner
www.fotodrogerie.at

Richter Pharma AG
www.richter-pharma.at

Inhalt

Der Ausbildungsleitfaden 7
Hilfreiche Websites 8

TOOL 1: VORBEREITUNG AUF DIE LEHRLINGSAUSBILDUNG 9

Inhalt 10
Erstmaliges Ausbilden eines Lehrlings 11
Die Lehrlingssuche 15
Die Lehrlingsauswahl 24
Ihr Betrieb nimmt einen Lehrling auf 25
Ausbildung in der Berufsschule 38

TOOL 2: ERFOLGREICH AUSBILDEN 45

Inhalt 46
Arbeiten im betrieblichen und beruflichen Umfeld 49
Qualitätsorientiertes, sicheres und nachhaltiges Arbeiten 74
Digitales Arbeiten 86
Verkauf und Beratung 93
Marketing und E-Commerce 113
Einkauf und Warenwirtschaft 122
Administration 129

TOOL 3: ABSCHLUSS DER LEHRZEIT & DIE LEHRABSCHLUSSPRÜFUNG 131

Überblick über die LAP 132
Anmeldung zum Antritt zur LAP 133
Betriebliche Unterstützung zur LAP 134
Vorbereitung auf die LAP 135
Vorbereitungsunterlagen für die LAP 136
Beurteilung der LAP 139
Belohnungen für gute Leistungen bei der LAP 140
Wiederholung der LAP 140
Verhinderung bei der LAP 141
Weiterbeschäftigungspflicht nach der LAP 141

TOOL 4: KARRIERE 143

Karriereperspektiven nach der Ausbildung 144
Weiterbildung für Drogistinnen und Drogisten 146

ANHANG:

Ausbildungsordnung Drogist/Drogistin 147

Hinweis

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

© Dragan Tatic

Vorwort

Sehr geehrte Lehrlingsausbilderin, sehr geehrter Lehrlingsausbilder!

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

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

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

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

Der Ausbildungsleitfaden

Die praktische Hilfe für die Ausbildung im Lehrbetrieb

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

AN WEN RICHTET SICH DIESER AUSBILDUNGSLEITFADEN?

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

WIE IST DIESER AUSBILDUNGSLEITFADEN AUFGEBAUT?

Tool 1

Vorbereitung auf die Lehrlingsausbildung
- Vorgehensweise bei der erstmaligen Aufnahme von Lehrlingen
- Tipps für die Auswahl von LehrstelleninteressentInnen

Tool 2

Erfolgreich ausbilden
- Vorgehensweise bei der Ausbildung von Lehrlingen
- Tipps und Best-Practice-Beispiele von erfahrenen AusbilderInnen

Tool 3

Abschluss der Lehrzeit & die Lehrabschlussprüfung (LAP)
- Inhalte und Ablauf der LAP
- Tipps für die Vorbereitung auf die LAP

Tool 4

Karriere
- Karriereperspektiven nach der erfolgreichen LAP
- Weiterbildung

Hinweis

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

Hilfreiche Websites

AKTUELLE INFORMATIONEN ZUR LEHRLINGSAUSBILDUNG FINDEN SIE AUF FOLGENDEN WEBSITES:

Bundesministerium für Digitalisierung und Wirtschaftsstandort
https://www.bmdw.gv.at/Themen/Lehre-und-Berufsausbildung/Lehrlingsausbildung-Duales-System.html

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

Bundesgremium für den Handel mit Arzneimitteln, Drogerie- und Parfümeriewaren sowie Chemikalien und Farben
https://www.wko.at/branchen/handel/arzneimittel-drogerie-parfuemerie/start.html

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

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

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

Plattform für AusbilderInnen
https://www.ausbilder.at

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

© shutterstock.com/Production Perig

Tool 1
Vorbereitung auf die Lehrlingsausbildung

Inhalt Tool 1

Erstmaliges Ausbilden eines Lehrlings Seite 11

Die Lehrlingssuche Seite 15

Die Lehrlingsauswahl Seite 24

Ihr Betrieb nimmt einen Lehrling auf Seite 25

Ausbildung in der Berufsschule Seite 38

© shutterstock.com/Nestor Rizhniak

Erstmaliges Ausbilden eines Lehrlings

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

Schritt 1:
Ihr Betrieb wird zum Lehrbetrieb → **Schritt 2:**
LehrlingsausbilderIn werden

SCHRITT 1: IHR BETRIEB WIRD ZUM LEHRBETRIEB

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

Ablauf des Feststellungsverfahrens

Ihr Betrieb stellt einen
Antrag auf Feststellung der Eignung zur Lehrlingsausbildung (Feststellungsantrag)
bei der **Lehrlingsstelle der Wirtschaftskammer Ihres Bundeslands.**

↓

Die Lehrlingsstelle prüft unter Mitwirkung der Arbeiterkammer,
ob Ihr Betrieb die rechtlichen und betrieblichen Voraussetzungen für die Lehrlingsausbildung erfüllt.

↓

Rechtliche Voraussetzung
Ihr Betrieb muss nach der **Gewerbeordnung** berechtigt sein, jene Tätigkeiten durchzuführen, in denen der Lehrling ausgebildet werden soll.

Betriebliche Voraussetzungen
Ihr Betrieb muss so eingerichtet sein und geführt werden, dass dem Lehrling alle im Berufsbild enthaltenen Kenntnisse und Fertigkeiten vermittelt werden können.

Im Betrieb muss eine für die **Lehrlingsausbildung geeignete Person (AusbilderIn)** zur Verfügung stehen.

↓

Sind die Voraussetzungen erfüllt, wird ein **Feststellungsbescheid** ausgestellt.
Damit wird bestätigt, dass im Betrieb Lehrlinge ausgebildet werden können.

Hinweise

Feststellungsantrag:

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

Betriebliche Voraussetzungen:

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

Rechtliche Voraussetzungen:

- Die betriebliche Ausbildung ist für den Lehrberuf Drogist/Drogistin in der **Ausbildungsordnung** gesetzlich
- geregelt. Mehr Informationen zur Ausbildungsordnung finden Sie auf Seite 25.
- Die rechtlichen Grundlagen für die Lehrlingsausbildung sind im **Berufsausbildungsgesetz** (BAG) festgelegt. Für Lehrlinge, die das 18. Lebensjahr noch nicht vollendet haben, kommt auch das **Kinder- und Jugendlichenbeschäftigungsgesetz** (KJBG) zur Anwendung. Einen Überblick über die **gesetzlichen Schutzbestimmungen** für Lehrlinge finden Sie auf Seite 30.

LINKS

Lehrstellenberaterinnen und Lehrstellenberater der Wirtschaftskammern
beraten und unterstützen Betriebe. Vereinbaren Sie einen Besuch bei der Lehrstellenberatung.
Kontaktdaten der Lehrlingsstelle der Wirtschaftskammer Ihres Bundeslands:
https://www.wko.at/service/bildung-lehre/lehrlingsstellen-der-wirtschaftskammern.html

Umfangreiche Informationen finden Sie in der **„Ausbildungsmappe für Lehrbetriebe" der Wirtschaftskammern:**
https://www.wko.at/service/bildung-lehre/Ausbildungsmappe-fuer-Lehrbetriebe.html

Auch der **Online-Ratgeber der Wirtschaftskammer** gibt Antworten:
https://lehrling.wkoratgeber.at/

SCHRITT 2: LEHRLINGSAUSBILDERIN ODER LEHRLINGSAUSBILDER WERDEN

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

Wie werden Sie Ausbilderin oder Ausbilder?

LehrlingsausbilderIn werden

Ausbilderkurs absolvieren

- Voraussetzung: Vollendung des 18. Lebensjahrs
- Dauer: mindestens 40 Unterrichtseinheiten
- Ausbilderkurse: WIFI, bfi und andere Bildungseinrichtungen
- Abschluss: Fachgespräch

Inhalte des Fachgesprächs:

- Festlegen von Ausbildungszielen auf Basis des Berufsbilds
- Ausbildungsplanung im Betrieb
- Vorbereitung, Durchführung und Kontrolle der Ausbildung
- Verhaltensweisen gegenüber dem Lehrling
- Kenntnisse über das Berufsausbildungsgesetz (BAG), das Kinder- und Jugendlichenbeschäftigungsgesetz (KJBG), den Arbeitnehmerschutz und die Stellung des dualen Systems in der Berufsausbildung in Österreich

Ersatz/Gleichhaltung des Ausbilderkurses

Laut Verordnung des Wirtschaftsministeriums gibt es eine Reihe von Prüfungen bzw. Ausbildungen, die den Ausbilderkurs ersetzen

LINKS

WKO Wirtschaftskammer Österreich

Infos zur Ausbilderprüfung:
https://www.wko.at/service/bildung-lehre/ausbilderpruefung1.html

Bundesministerium Digitalisierung und Wirtschaftsstandort

Ersatz und Gleichhaltungsantrag der Ausbilderprüfung:
https://www.bmdw.gv.at/Themen/Lehre-und-Berufsausbildung/Lehrlingsausbildung-Duales-System/Ausbilderinnen-und-Ausbilder.html

Hinweise

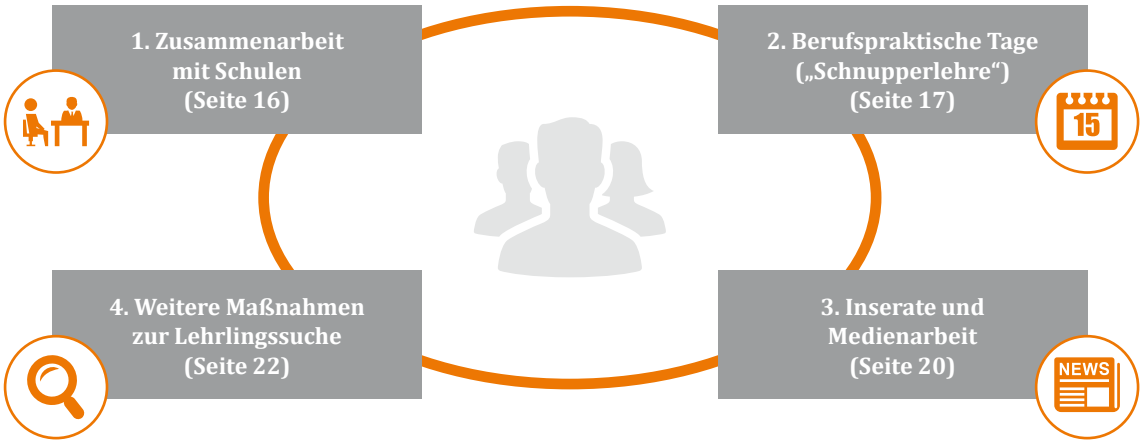
- Sie können Lehrlinge aufnehmen, auch wenn Sie oder Ihre Mitarbeiterin bzw. Ihr Mitarbeiter die Ausbilderqualifikation noch nicht besitzen. Dies kann **binnen 18 Monaten** ab Rechtskraft des Feststellungsbescheids **nachgeholt** werden.
- Die Ausbilderprüfung ist das dritte Modul der Befähigungsprüfung.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

© shutterstock.com/SeventyFour

Die Lehrlingssuche

Wie machen Sie Jugendliche auf Ihren Lehrbetrieb aufmerksam?

Maßnahmen zur Lehrlingssuche



Hinweis

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

LINK

So finden Sie den richtigen Lehrling:
https://www.wko.at/service/bildung-lehre/Lehrstellenboerse.html

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

1. Zusammenarbeit mit Schulen

a) Schulbesuche

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

LINKS

schule.at MEIN DIGITALES SCHULPORTAL

Schulen in Österreich:
https://www.schule.at/schulfuehrer.html

QUALITÄT in der Lehre

Tipps zur Gestaltung von Schulbesuchen:
https://www.qualitaet-lehre.at/ausbilden-im-betrieb/lehrlinge-finden/

AUS DER PRAXIS

„Wir erhalten in der Regel sehr gute Bewerbungen aus den Mittelschulen in unserer Umgebung, die eine Art ‚Berufsmesse' in kleinem Stil veranstalten. Dabei präsentieren Unternehmen ihre Ausbildungsangebote. Auch wir machen mit und stehen für Jugendliche sowie deren Eltern Frage und Antwort. Besonders wichtig ist für uns dabei das persönliche Gespräch mit den Interessentinnen und Interessenten."
Eveline Palzer, Bereichsleitung Lehrlingswesen und Ausbilderin, Richter Pharma AG

b) Betriebsbesichtigungen

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

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

- Interviews mit Lehrlingen sowie anderen Mitarbeiterinnen und Mitarbeitern durchführen
- Lehrlinge sowie andere Mitarbeiterinnen und Mitarbeiter bei deren Arbeit beobachten
- einfache ungefährliche Tätigkeiten ausprobieren
- Erfahrungsaustausch

LINK

QUALITÄT in der Lehre

Betriebsbesichtigungen bzw. Betriebserkundungen:
https://www.qualitaet-lehre.at/ausbilden-im-betrieb/lehrlinge-finden/

2. Berufspraktische Tage („Schnupperlehre“)

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

Ihre Vorteile	Vorteile für Jugendliche
Sie können …	Jugendliche können abklären, ob …
■ potenzielle Lehrlinge besser kennenlernen. ■ deren Eignung für die Ausbildung prüfen. ■ abklären, ob sie in Ihren Betrieb passen würden.	■ ihre Berufsvorstellungen der Realität entsprechen. ■ der Beruf tatsächlich der Richtige für sie ist. ■ Ihr Betrieb für sie als Ausbildungsbetrieb in Frage kommt.

Es gibt folgende Möglichkeiten, berufspraktische Tage durchzuführen:

Möglichkeiten der Schnupperlehre
Für SchülerInnen und Jugendliche ab der 8. Schulstufe

Als Schulveranstaltung Alle SchülerInnen einer Klasse dürfen gleichzeitig schnuppern	**Individuell während der Unterrichtszeit**	**Individuell außerhalb der Unterrichtszeit** (in den Ferien oder nach dem täglichen Unterricht)
↓	↓	↓
Geht von der Schule aus und dient der Ergänzung des lehrplanmäßigen Unterrichts	Den SchülerInnen kann auf ihr Ansuchen die Erlaubnis erteilt werden, zum Zweck der individuellen Berufsorientierung dem Unterricht fernzubleiben.	SchülerInnen und Jugendliche können außerhalb der Unterrichtszeit (in den Ferien) eine Schnupperlehre im Ausmaß von **höchstens 15 Tagen pro Kalenderjahr** absolvieren.
↓	↓	↓
Findet während der Unterrichtszeit an **einem bis zu fünf Tagen** statt.		Diese Form der Berufsorientierung ist nicht durch das Schulunterrichtsgesetz geregelt, da sie außerhalb der Unterrichtszeit stattfindet. Voraussetzung ist die Zustimmung des Erziehungsberechtigten.
↓	↓	↓
Grundsätzlich erfolgt die Beaufsichtigung der SchülerInnen durch die LehrerInnen. Gemäß Schulunterrichtsgesetz kann die Beaufsichtigung jedoch auch durch andere, dafür geeignete Personen erfolgen.	Für die Schnupperlehre ist vom Erziehungsberechtigten oder dem Schnupperbetrieb eine geeignete Aufsichtsperson festzulegen.	

Hinweise

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

LINKS

Schulveranstaltungen als Realbegegnungen zum Beispiel "Berufspraktische Tage/Wochen":
https://portal.ibobb.at/realbegegnungen/berufspraktische-tage/

Berufspraktische Tage (Schnupperlehre):
https://www.qualitaet-lehre.at/ausbilden-im-betrieb/lehrlinge-finden/berufspraktische-tage/?L=0

Schnupperlehre: Die erste Begegnung am Arbeitsplatz:
https://www.wko.at/service/bildung-lehre/schnupperlehre.html

Best Practice

Firmeninterner Beurteilungsbogen – Schnupperlehrling

Name _____

Geburtsdatum _____

Tel. Nr. _____

Schnupperlehrberuf _____

Name der Betreuerin/des Betreuers _____

Datum der Schnupperlehre _____

Bitte Zutreffendes ankreuzen:

Interesse	☐ sehr interessiert	☐ interessiert	☐ mäßig interessiert	☐ gleichgültig
Kontaktfreude/Offenheit	☐ sehr kontaktfreudig	☐ kontaktfreudig	☐ eher zurückhaltend	☐ verschlossen
Freundlichkeit	☐ sehr freundlich	☐ freundlich	☐ mäßig freundlich	☐ eher unfreundlich
Kommunikationsfähigkeit	☐ kann sich sehr gut ausdrücken	☐ kann sich gut ausdrücken	☐ kann sich mäßig ausdrücken	☐ sprachliche Mängel
Selbstständigkeit	☐ sehr selbstständig	☐ selbstständig	☐ eher unselbstständig	☐ braucht sehr viel Führung
Pünktlichkeit	☐ überpünktlich	☐ pünktlich	☐ manchmal unpünktlich	☐ immer unpünktlich
Genauigkeit	☐ sehr genau	☐ ziemlich genau	☐ mäßig genau	☐ schlampig
Auffassungsvermögen	☐ sehr rasch	☐ recht zügig	☐ eher langsam	☐ sehr langsam
Durchhaltevermögen	☐ kann sich sehr gut auf eine Sache konzentrieren und diese zu Ende führen	☐ kann sich gut auf eine Sache konzentrieren und diese zu Ende führen	☐ lässt sich leicht ablenken	☐ kann sich schwer auf eine Sache konzentrieren

Der Schnupperlehrling ist für den erkundeten Beruf
☐ sehr geeignet ☐ geeignet ☐ eher ungeeignet ☐ ungeeignet.

Ich würde den Schnupperlehrling
☐ sehr gerne ☐ gerne ☐ eher nicht ☐ auf keinen Fall als Lehrling in unserem Betrieb aufnehmen.

Platz für Anmerkungen:

Datum Unterschrift der Betreuerin/des Betreuers

3. Inserate und Medienarbeit

Ausschreibung von Lehrstellen

Online Inserate	Printmedien	Soziale Netzwerke
Kostenlose Stelleninserate: ■ Lehrstellenbörse powered by AMS und WKO.at Webbasierte Jobplattformen: ■ karriere.at ■ stepstone.at Mobile Jobplattform: ■ hokify	Beispiele: ■ regionale und überregionale Zeitungen ■ Bezirksjournale ■ Mitteilungen von Fachorganisationen	Beispiele: ■ Facebook ■ Instagram ■ TikTok ■ LinkedIn Best Practice Soziale Medien: Seite 21

Hinweis

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

LINKS

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

Ausschreibung von Lehrstellen:
https://www.qualitaet-lehre.at/ausbilden-im-betrieb/lehrlinge-finden/

Best Practice

Soziale Medien

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

Stellen Sie sich folgende Fragen:

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

©shutterstock.com/13_Phunkod

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

4. Weitere Maßnahmen zur Lehrlingssuche

a) Tag der offenen Tür/Lehrlingsinfotag

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

Hinweise

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

LINK

Tag der offenen Tür/Lehrlingsinfotag im Betrieb:
https://www.qualitaet-lehre.at/ausbilden-im-betrieb/lehrlinge-finden/

b) Teilnahme an Berufsinformationsmessen

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

LINK

Teilnahme an Berufsinformationsmessen:
https://www.qualitaet-lehre.at/ausbilden-im-betrieb/lehrlinge-finden/

AUS DER PRAXIS

„In der Messehalle Wels findet jährlich eine regionale, von der WKÖ organisierte, Lehrlingsmesse statt. Als Aussteller versuchen wir uns so attraktiv als möglich zu präsentieren. Interessierte Jugendliche können an unserem Messestand einen Lippenbalsam herstellen und Kräuter- bzw. Früchtetees abfüllen, die sie anschließend mitnehmen dürfen."
Eveline Palzer, Bereichsleitung Lehrlingswesen und Ausbilderin, Richter Pharma AG

c) Zusammenarbeit mit Berufsinfozentren und mit dem AMS

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

Hinweise

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

LINKS

Berufs- und Bildungsberatung der Wirtschaftskammern und WIFIs:
https://www.wko.at/service/bildung-lehre/berufs-_und_bildungsberatung_der_wirtschaftskammern_und_wi.html

AMS – Service für Unternehmen:
https://www.ams.at/unternehmen

d) Empfehlungsmarketing

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

Hinweise

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

LINK

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

Die Lehrlingsauswahl

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

1. Strukturieren Sie Ihren Bewerbungsprozess

Überlegen Sie sich, ...

wann Sie im Bewerbungsprozess welche Schritte setzen.

Beispiele:
- schriftliche Bewerbung
- Bewerbungsgespräch
- Schnupperlehre
- Auswahltest
- Lehrlings-Assessment-Center/Lehrlingscasting

+

welche Kriterien ein/eine BewerberIn auf jeden Fall erfüllen muss, um in die engere Auswahl zu kommen.

Beispiele:
- schriftliche Bewerbung: Noten in einzelnen Unterrichtsfächern
- Bewerbungsgespräch: persönliches Auftreten, Motivation für den Beruf
- Schnupperlehre: Selbstständigkeit, Umgang mit anderen Menschen, Eignung für den Lehrberuf und den Betrieb

Rückmeldung an die BewerberInnen

Schriftlich | Telefonisch | Persönlich

AUS DER PRAXIS

„Aus gegebenem Anlass haben wir im Jänner 2021 erstmals einen Online-Bewerbertag durchgeführt. Interessierte Jugendliche hatten die Möglichkeit, sich virtuell über unsere Lehrberufe, die Ausbildung und unser Unternehmen generell zu informieren und sich mit uns auszutauschen. Zwei Drittel unserer Lehrlinge haben wir über diesen Kanal gewinnen können. Nachdem dieser Prozess so gut gelaufen ist, werden wir das auch dieses Jahr so handhaben."
Eveline Palzer, Bereichsleitung Lehrlingswesen und Ausbilderin, Richter Pharma AG

LINKS

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

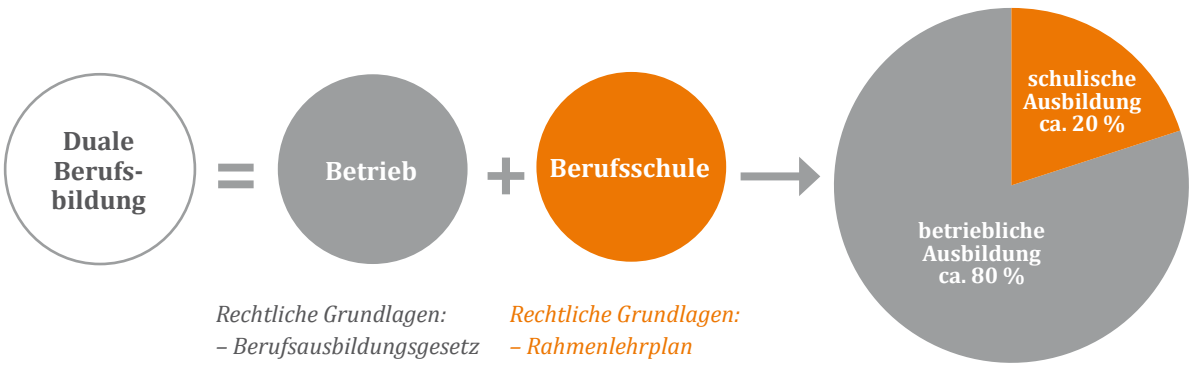
Auswahlhilfe für die Lehrlingsauswahl – Der Online-Lehrlingstest:
https://auswahlhilfe.at/

Ihr Betrieb nimmt einen Lehrling auf

1. Die duale Berufsbildung

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

Die duale Berufsbildung



Rechtliche Grundlagen:
– Berufsausbildungsgesetz (BAG)
– Ausbildungsordnung

Rechtliche Grundlagen:
– Rahmenlehrplan
– Schulgesetze

Hinweis

Informationen zur Ausbildung in der Berufsschule finden Sie ab Seite 38.

2. Rechtliche Grundlagen für die betriebliche Ausbildung

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

Hinweise

- Die Ausbildungsordnung ist ab Seite 147 abgedruckt.
- Es steht Ihnen frei, Lehrlinge **über das Berufsbild hinaus** auszubilden.
  Beispiele: Zusätzliche berufsbezogene Ausbildungen, berufsübergreifende Ausbildungen, Persönlichkeitstrainings und Vermittlung von Soft Skills, Förderung der Gesundheit und Fitness, Auslandspraktika sowie die Berufsmatura.

LINKS

Lehrberufsliste (inkl. Ausbildungsordnung und Prüfungsordnung):
https://lehrberufsliste.bic.at/index.php?beruf=drogist*in_lehrberuf&id=203&cont=D

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

Toolbox

ausbilder.at

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

Wir freuen uns auf Ihren Linktipp aus der Ausbilderpraxis.
Kontaktieren Sie uns dazu auf ausbilder@ibw.at

www.ausbilder.at

3. Vorbereitung auf den ersten Lehrtag

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

Der optimale Start in die Ausbildung	
Willkommenstreffen für den Lehrling und dessen Eltern	Vor dem ersten Lehrtag oder in der ersten Ausbildungswoche
+	
Ablaufplan/Checkliste für die Durchführung des ersten Lehrtags	Mögliche Überlegungen: – Wer ist am ersten Tag für den Lehrling verantwortlich? – Was soll dem Lehrling gezeigt bzw. übergeben werden? – Welche Aufgaben/Übungen zur Arbeitseinführung bekommt der Lehrling am ersten Tag?
+	
Lehrlingsunterlagen („Lehrlingsmappe“)	Überreichen Sie Ihrem Lehrling zu Beginn der Ausbildung eine Lehrlingsmappe, die alle relevanten Informationen rund um das Unternehmen und die Lehrlingsausbildung enthält. Die Mappe bietet sowohl Ihrem Lehrling als auch seinen Eltern einen guten Überblick und sollte als Begleiter durch die Lehre dienen. Mögliche Inhalte der Lehrlingsmappe sind z. B.: – Ansprechpersonen – Arbeitszeiten und Pausenregelungen – Informationen über die Berufsschule – Rechte und Pflichten des Lehrlings – die Ausbildungsdokumentation

AUS DER PRAXIS

„Nach einer Woche im Unternehmen setzen wir uns für unseren ersten gemeinsamen Erfahrungsaustausch zusammen. Zu diesem Zeitpunkt bekommen unsere Lehrlinge auch ihre ‚Willkommensmappe'. Diese beinhaltet eine breite Palette an Themen, die wir in unseren gemeinsamen Terminen aufgreifen und vertiefen."
Eveline Palzer, Bereichsleitung Lehrlingswesen und Ausbilderin, Richter Pharma AG

LINKS

Optimaler Start in die Ausbildung:
https://www.qualitaet-lehre.at/ausbilden-im-betrieb/optimaler-start-in-die-ausbildung/

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

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

Ausbildungsmappe für Lehrbetriebe:
https://www.wko.at/service/bildung-lehre/ausbildungsmappe-fuer-lehrbetriebe.html

Rechte und Pflichten von Lehrlingen:
https://www.arbeiterkammer.at/beratung/arbeitundrecht/Lehre/Rechte_und_Pflichten.html

4. Lehrvertrag und Anmeldefristen

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

Schließen Sie den **schriftlichen Lehrvertrag** ab.

Beachten Sie folgende Fristen:

Lehrzeitbeginn

↓

Vor Beginn des Lehrverhältnisses

Meldung an die Österreichische Gesundheitskasse

Die Anmeldung des Lehrlings hat vor Beginn des Lehrverhältnisses durch den Ausbildungsbetrieb/ Lehrberechtigten zu erfolgen.

1. Woche

Spätestens zwei Wochen nach Lehrzeitbeginn: Anmeldung bei der Berufsschule

Der Lehrling ist innerhalb von zwei Wochen ab Beginn des Lehrverhältnisses vom Ausbildungsbetrieb/ Lehrberechtigten bei der zuständigen Berufsschule anzumelden.

2. Woche

3. Woche

Spätestens drei Wochen nach Lehrzeitbeginn: Lehrvertragsanmeldung bei der Lehrlingsstelle

Der Lehrvertrag ist binnen drei Wochen nach Antritt der Lehre (nicht erst nach dem Ende der Probezeit) bei der Lehrlingsstelle anzumelden.

© shutterstock.com/smolaw

Hinweise

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

LINKS

WKO WIRTSCHAFTSKAMMER ÖSTERREICH

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

Lehrvertragsanmeldung (Download Formulare):
https://www.wko.at/service/bildung-lehre/lehrvertragsanmeldung-formulare.html

Online-Lehrvertragsanmeldung:
https://www.wko.at/service/bildung-lehre/lehrvertragsanmeldung-online-bundeslaender.html

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

AUS DER PRAXIS

„In den ersten Arbeitstag starten unsere neuen Lehrlinge immer gemeinsam mit mir. Mein Ziel ist es, ihnen an diesem Tag möglichst viele Einblicke in unser Unternehmen zu geben, um ihnen den Einstieg so einfach als möglich zu gestalten. Zum Beispiel erhalten sie von mir Informationen über unsere Kultur, unsere Abläufe und Prozesse. Der Ausbildungsplan inklusive Schulungsplan im Rahmen der Lehrlingsakademie wird gleich zu Beginn übergeben und auch die zugeteilten Ausbilderinnen und Ausbilder, die eine Patenrolle einnehmen, begrüßen die Lehrlinge herzlich und stellen sich vor. Im Anschluss daran begleite ich jeden Lehrling an seine erste Station, bei der er unter Einsatz von Checklisten in den neuen Bereich eingeführt wird.“
Eveline Palzer, Bereichsleitung Lehrlingswesen und Ausbilderin, Richter Pharma AG

5. Gesetzliche Bestimmungen für Lehrlinge

a) Schutzbestimmungen

Gesetzliche Schutzbestimmungen für Lehrlinge

Kinder- und Jugendlichen-beschäftigungsgesetz (KJBG)

Verordnung über Beschäftigungsverbote und -beschränkungen für Jugendliche (KJBG-VO)

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

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

Hinweise

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

LINKS

Gesetzessammlung zum technischen Arbeitnehmerschutz und zum Arbeitszeit- und Verwendungsschutz:
https://www.wko.at/service/arbeitsrecht-sozialrecht/aushangpflichtige-gesetze.html

Ausbildungsmappe für Lehrbetriebe:
https://www.wko.at/service/bildung-lehre/ausbildungsmappe-fuer-lehrbetriebe.html

b) Das Lehrlingseinkommen

Die Höhe des Lehrlingseinkommens ist im Kollektivvertrag für Angestellte sowie Lehrlinge geregelt. Ihre Lehrlinge haben auch Anspruch auf Urlaubs- und Weihnachtsgeld.

LINK

Kollektivvertrag Handel, Angestellte:
https://www.kollektivvertrag.at/kv/handelsangestellte-ang/handelsangestellte-rahmen/428309?term=handel

c) Probezeit

Die ersten drei Monate der Lehrzeit gelten als Probezeit.

Wird der Lehrling während der ersten drei Monate in eine lehrgangsmäßige Berufsschule einberufen, so gelten die ersten sechs Wochen der tatsächlichen betrieblichen Ausbildung als Probezeit. Mehr Informationen über die Ausbildung im Betrieb finden Sie in diesem Kapitel, über die Ausbildung in der Berufsschule ab Seite 38.

Hinweise

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

LINKS

Probezeit in der Lehre:
https://www.wko.at/service/bildung-lehre/probezeit_in_der_lehre.html

Informationen zur vorzeitigen Auflösung des Lehrverhältnisses:
https://www.wko.at/service/bildung-lehre/vorzeitige_aufloesung_eines_lehrverhaeltnisses.html

6. Lehre mit Matura: Berufsreifeprüfung

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

Besuch der Vorbereitungskurse für die Berufsreifeprüfung

Außerhalb der Arbeitszeit „Begleitendes Modell“	Während der Arbeitszeit „Integriertes Modell“
Die Vorbereitungskurse finden am Abend oder am Wochenende statt: Keine zeitliche Überschneidung zwischen der Arbeitszeit und den Vorbereitungskursen	Lehrling wird in der Zeit der Vorbereitungskurse vom Betrieb freigestellt
Keine Zustimmung des Lehrbetriebs notwendig	Voraussetzungen: ■ Zustimmung des Lehrbetriebs ■ Lehrbetrieb entscheidet, wie die Vorbereitungskurse in die Lehrzeit integriert werden ■ Vereinbarungen werden in einem speziell angepassten Lehrvertrag festgehalten
Keine Lehrzeitverlängerung	Mit Lehrzeitverlängerung

Hinweise

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

LINKS

Bundesministerium Bildung, Wissenschaft und Forschung

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

WKO WIRTSCHAFTSKAMMER ÖSTERREICH

Koordinationsstellen – Kontaktdaten:
https://www.wko.at/service/bildung-lehre/lehreundmatura_bundeslaender.html

Der Lehrvertrag bei Lehre mit Matura:
https://www.wko.at/service/bildung-lehre/lehrvertrag_lehreundmatura.html

Unterstützung und Förderungen für den Lehrbetrieb im Modell Lehre und Matura:
https://www.wko.at/service/bildung-lehre/unterstuetzung_und_foerderungen_fuer_den_lehrbetrieb_im_mo.html

7. Förderungen für Lehrbetriebe und Lehrlinge

Es werden eine Vielzahl an Unterstützungsinstrumenten angeboten, wie beispielsweise:

Förderungen

für Lehrbetriebe	für Lehrlinge
Basisförderung	Coaching für Lehrlinge
Kostenerstattung für Internats- bzw. Unterbringungskosten gem. § 9 Abs. 5 BAG	Lehrlingsprämie bei Sprachkurs und Auslandspraktikum
Lehre für Erwachsene	Vorbereitungskurs auf die Lehrabschlussprüfung
Übernahmeprämie für Lehrlinge aus überbetrieblichen Ausbildungseinrichtungen	Zwei kostenfreie wiederholte Antritte zur Lehrabschlussprüfung nach einer negativen Prüfung
Coaching und Beratung für Lehrbetriebe	
Zwischen- und überbetriebliche Ausbildungsmaßnahmen ■ Ausbildungsverbünde ■ Berufsbezogene Zusatzausbildungen von Lehrlingen, die über das Berufsbild hinausgehen ■ Vorbereitungskurse auf Lehrabschlussprüfungen ■ Vorbereitungskurse auf die Berufsreifeprüfung während der Arbeitszeit oder unter Anrechnung auf die Arbeitszeit	
Auslandspraktikum	
Weiterbildung der AusbilderInnen	
Maßnahmen für Lehrlinge mit Lernschwierigkeiten	
Zusätzlicher Besuch von Berufsschulstufen	
Teilnahme an Wettbewerben	

LINKS

Förderungen Lehre – Informationen und Praxistipps:
http://www.lehrefoerdern.at

Formulare zur Lehrstellenförderung:
https://www.wko.at/service/bildung-lehre/Formulare-Lehrstellfoerderung-WKO.html

Digi Scheck:
https://www.wko.at/service/bildung-lehre/digi-scheck-fuer-lehrlinge.html

AMS – Service für Unternehmen:
https://www.ams.at/unternehmen/service-zur-personalsuche/foerderungen/foerderung-der-lehrausbildung

Weitere Bildungsförderungen:
https://bildungsfoerderung.bic.at/

Überbetriebliche Ausbildung
https://www.qualitaet-lehre.at/duale-berufsbildung/vielfalt-lehre/ueberbetriebliche-lehrausbildung/

Checkliste: Erster Lehrtag

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

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

Rätselrallye:
Erkunde deinen Lehrbetrieb

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

- **Was macht dein Lehrbetrieb? (Welche Produkte und/oder welche Dienstleistungen werden angeboten?)**

- **Zu welcher Branche gehört dein Lehrbetrieb?**

- **Welche Abteilungen gibt es in deinem Lehrbetrieb?**

- **Wie heißt die Geschäftsführerin bzw. der Geschäftsführer deines Lehrbetriebs?**

- **Wie viele Mitarbeiterinnen und Mitarbeiter hat dein Lehrbetrieb?**

- **Werden in deinem Lehrbetrieb noch andere Lehrlinge ausgebildet? Wenn ja, wie viele?**

- **Welche Lehrberufe werden in deinem Lehrbetrieb ausgebildet?**

- **Wie heißt deine Ausbilderin oder dein Ausbilder?**

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

- **Beschreibe die wichtigsten Tätigkeiten deines Lehrberufs:**

Mögliche Themen für weitere Fragen:

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

Ausbildung in der Berufsschule

1. Schwerpunkte der Berufsschule

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

Schwerpunkte der Berufsschule

Vermittlung der grundlegenden theoretischen Kenntnisse + **Förderung und Ergänzung der betrieblichen oder berufspraktischen Ausbildung** + **Erweiterung der Allgemeinbildung**

Hinweise

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

„Unsere Lehrlinge haben pro Lehrjahr jeweils drei Drogistinnen- bzw. Drogistentage. An diesen Tagen liegt der Schwerpunkt darauf, das in der Schule erworbene Wissen mit der Praxis zu verknüpfen. Dabei wird auf Praxisorientierung gesetzt. Zum Beispiel lernen die Lehrlinge in der Berufsschule über den Lavendel. Im Rahmen der Drogistinnen- bzw. Drogistentage wird unter anderem gemeinsam erarbeitet, in welchen betrieblichen Produkten Lavendel enthalten ist und welche Wirkung die Anwendung dieser Produkte hat."
Alexandra Schwaighofer, Kultur & Entwicklung, dm drogerie markt GmbH

2. Kontakt zur Berufsschule

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

Kontaktmöglichkeiten zwischen Ihnen und der Berufsschule:

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

LINKS

Förderungen Lehre – Informationen und Praxistipps:
http://www.lehrefoerdern.at

Informationen zur Berufsschule:
https://www.wko.at/service/bildung-lehre/berufsschule.html

Informationen zum Ersatz der Unterbringungskosten:
https://www.wko.at/service/bildung-lehre/kostenersatz-internats-unterbringungskosten-lehrlinge.html

Lehrplan der Berufsschule:
https://www.abc.berufsbildendeschulen.at/downloads/?kategorie=7

Ausbildungspartner Berufsschule:
https://www.qualitaet-lehre.at/ausbilden-im-betrieb/kooperationen/ausbildungspartner-berufsschule/

© shutterstock.com/wavebreakmedia

3. Arbeitszeitregelungen in Verbindung mit der Berufsschule

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

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

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

Checkliste: Qualität in der Lehrlingsausbildung

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

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

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

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

© shutterstock.com/BearFotos

Tool 2
Erfolgreich Ausbilden

Inhalt

Aufbau

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

1 Arbeiten im betrieblichen und beruflichen Umfeld

- ☐ Betriebliche Aufbau- und Ablauforganisation 50
- ☐ Leistungsspektrum und Eckdaten des Lehrbetriebs 52
- ☐ Branche des Lehrbetriebs 53
- ☐ Ziel und Inhalte der Ausbildung sowie Weiterbildungsmöglichkeiten 54
- ☐ Rechte, Pflichten und Arbeitsverhalten 57
- ☐ Selbstorganisierte, lösungsorientierte und situationsgerechte Aufgabenbearbeitung 60
- ☐ Unternehmerisches Denken 62
- ☐ Zielgruppengerechte Kommunikation 64
- ☐ Kundenorientiertes Agieren 70
- ☐ Ausstattung des Arbeitsbereichs 73

2 Qualitätsorientiertes, sicheres und nachhaltiges Arbeiten

- ☐ Betriebliches Qualitätsmanagement 75
- ☐ Sicherheit und Gesundheit am Arbeitsplatz 76
- ☐ Nachhaltiges und ressourcenschonendes Handeln 80

3 Digitales Arbeiten

- ☐ Datensicherheit und Datenschutz 87
- ☐ Software und weitere digitale Anwendungen 88
- ☐ Digitale Kommunikation 89
- ☐ Datei- und Ablageorganisation 90
- ☐ Informationssuche und -beschaffung 90
- ☐ Bewertung und Auswahl von Daten und Informationen 91

4 Verkauf und Beratung

- ☐ Grundlagen von Verkaufs- und Beratungsgesprächen 94
- ☐ Verkauf von Arzneimitteln und Chemikalien 99
- ☐ Verkauf von Waren im Bereich Gesundheit, Ernährung und Kosmetik 104
- ☐ Kundenanfragen und Bestellabwicklung 107
- ☐ Umgang mit schwierigen Kundensituationen 108
- ☐ Kassa- und Zahlungsverkehr 110

5 Marketing und E-Commerce

- ☐ Grundlagen des betrieblichen Marketings und von E-Commerce 114
- ☐ Grundlagen der Sortimentsgestaltung 115
- ☐ Warenpräsentation 117
- ☐ weitere Arbeiten im betrieblichen Marketing 118
- ☐ E-Commerce 119

6 Einkauf und Warenwirtschaft

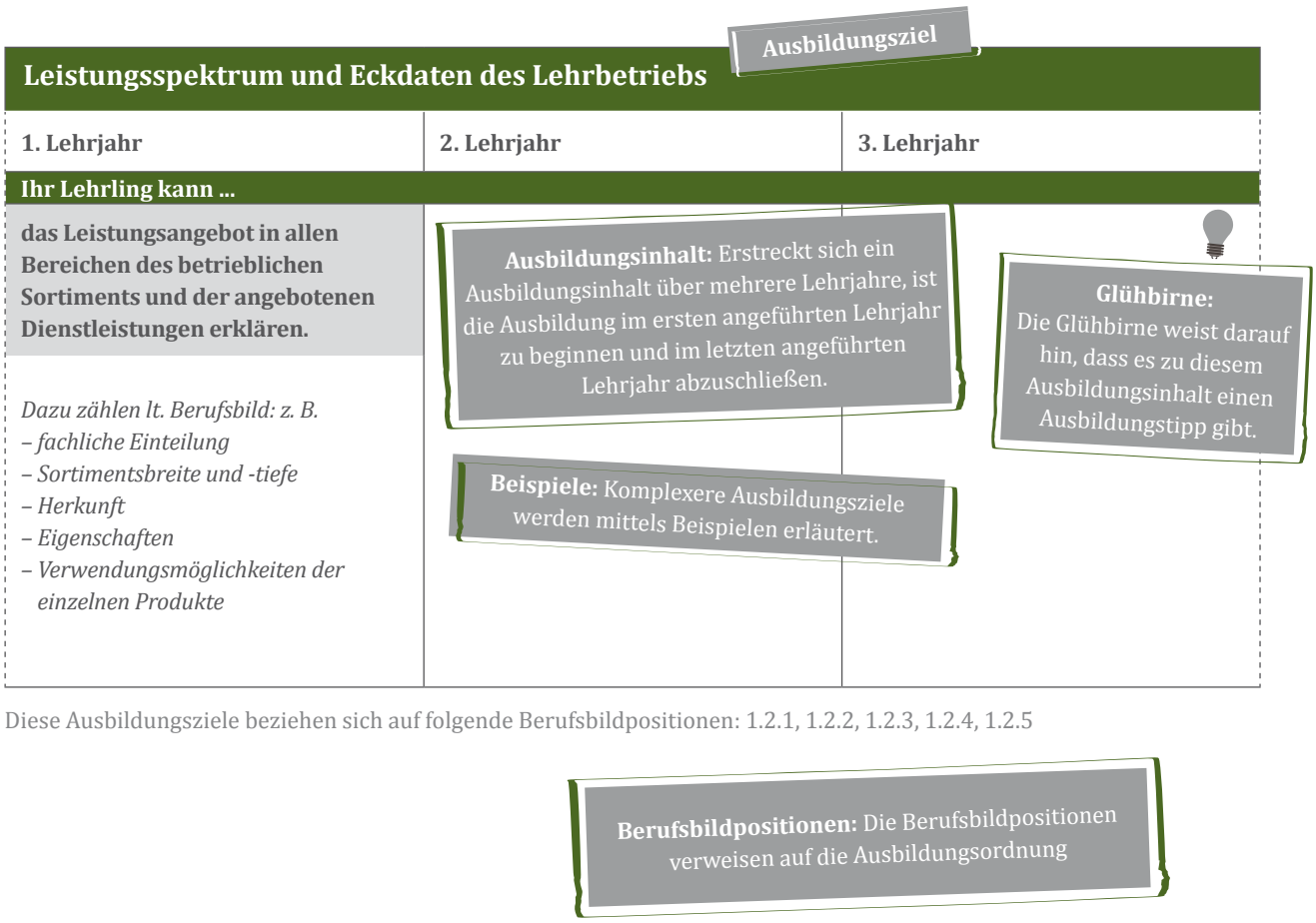
- ☐ Bedarfsermittlung und Bestellung 123
- ☐ Warenannahme und Rechnungskontrolle 124
- ☐ Umgang mit mangelhaften Lieferungen 126
- ☐ Lagerung und Warenwirtschaft 127

7 Administration

- ☐ Kaufvertragsgrundlagen 129
- ☐ Belegbearbeitung 129

Handhabung

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



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

Berufsbildpositionen: Die Berufsbildpositionen verweisen auf die Ausbildungsordnung

Hinweise

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

Arbeiten im betrieblichen und beruflichen Umfeld

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

Betriebliche Aufbau- und Ablauforganisation	50
Leistungsspektrum und Eckdaten des Lehrbetriebs	52
Branche des Lehrbetriebs	53
Ziel und Inhalte der Ausbildung sowie Weiterbildungsmöglichkeiten	54
Rechte, Pflichten und Arbeitsverhalten	57
Selbstorganisierte, lösungsorientierte und situationsgerechte Aufgabenbearbeitung	60
Unternehmerisches Denken	62
Zielgruppengerechte Kommunikation	64
Kundenorientiertes Agieren	70
Ausstattung des Arbeitsbereichs	73

© shutterstock.com/Tyler Olson

Betriebliche Aufbau- und Ablauforganisation

1. Lehrjahr	2. Lehrjahr	3. Lehrjahr
Ihr Lehrling kann ...		
die wesentlichen Aufgaben der verschiedenen Bereiche des Lehrbetriebs erklären.		1
	die Zusammenhänge der einzelnen Bereiche des Lehrbetriebs sowie der betrieblichen Prozesse erklären.	2
die wichtigsten Verantwortlichen nennen (z. B. GeschäftsführerIn, FilialleiterIn) und seine AnsprechpartnerInnen im Lehrbetrieb erreichen.		3
die Vorgaben der betrieblichen Ablauforganisation und des Prozessmanagements bei der Erfüllung seiner Aufgaben berücksichtigen.		

z. B.
– wissen, wie Aufgaben und Befugnisse der KollegInnen verteilt sind (Wer ist für den Beschaffungsprozess verantwortlich? etc.)
– betriebliche Reihenfolge bei der Aufgabenerfüllung einhalten
– Zeitpläne einhalten und bei Verzug oder ungewöhnlichen Zwischenfällen rechtzeitig Meldung an Vorgesetzte erstatten

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

Ausbildungstipps

1. Geben Sie Ihren Lehrlingen die Möglichkeit, Einblicke in verschiedene Bereiche (z. B. Kassa, Lager, Administration) des Lehrbetriebs zu gewinnen. Dadurch kann ein tieferes **Verständnis für unternehmensinterne Prozesse** aufgebaut werden und die Vernetzung zu Kolleginnen und Kollegen wird gefördert.
2. Besprechen Sie anhand des **Unternehmensorganigramms** die **Organisationsstruktur** im Lehrbetrieb. Möchten Sie etwas genauer besprechen, dann können Sie auch einzelne Abteilungen bzw. Bereiche oder Personen im Organigramm ausblenden, welche Lehrlinge dann selbstständig z. B. im Intranet recherchieren müssen.
   Geben Sie Lehrlingen im zweiten oder dritten Lehrjahr die Aufgabe, neue Lehrlinge durch den Betrieb zu führen. Auch bei Betriebsbesuchen von Schulklassen, bei Schnupperlehrlingen oder einem Tag der offenen Tür können Lehrlinge Betriebsführungen übernehmen.
3. Erklären Sie Ihren Lehrlingen, wann und über welche Kanäle sie ihre **Ansprechpartnerinnen und Ansprechpartner** erreichen können: z. B. Vertretung der Ausbilderin bzw. des Ausbilders im Fall von Urlaub oder Krankenstand.

- Nehmen Sie sich ausreichend **Zeit für neue Lehrlinge:** Führen Sie diese durch den Betrieb, stellen Sie die Mitarbeiterinnen und Mitarbeiter vor, erklären Sie den Ablauf der Lehrlingsausbildung und wichtige Regeln. Das hilft den Lehrlingen, sich im neuen Umfeld zurechtzufinden.
- Übergeben Sie Ihren Lehrlingen eine **Lehrlingsmappe** mit allen wichtigen Informationen über den Lehrbetrieb und die Ausbildung. Mehr dazu finden Sie auf Seite 27.

AUS DER PRAXIS

„Durch Jobrotation lernen unsere Lehrlinge das gesamte Unternehmen kennen. Dazu zählen zum Beispiel unser Pharmagroßhandel, sämtliche Verwaltungsbereiche wie Marketing, Buchhaltung und Einkauf. Eine weitere Ausbildungsstätte ist unsere Pharmaproduktion, in der wir magistrale Rezepturen herstellen, wie zum Beispiel Teemischungen und Salben. Unsere Lehrlinge können in unserer hauseigenen Apotheke, der eine Parfümerie angeschlossen ist, einen Teil ihrer Lehre absolvieren. Diese Ausbildungsstation eignet sich besonders dafür, die Verkaufspraxis zu trainieren. Durch die Jobrotation verstehen unsere Lehrlinge betriebliche Zusammenhänge besser. So können sie auch unsere Kunden bestmöglich servicieren.“
Eveline Palzer, Bereichsleitung Lehrlingswesen und Ausbilderin, Richter Pharma AG

Best Practice

Rundgang durch den Betrieb

Wie gut kennt Ihr Lehrling den Lehrbetrieb?

Bereich/Raum	• Was passiert hier? • Worauf ist zu achten?

Leistungsspektrum und Eckdaten des Lehrbetriebs		
1. Lehrjahr	**2. Lehrjahr**	**3. Lehrjahr**
Ihr Lehrling kann …		
das Leistungsangebot in allen Bereichen des betrieblichen Sortiments und der angebotenen Dienstleistungen erklären. *Dazu zählen lt. Berufsbild: z. B.* *– fachliche Einteilung* *– Sortimentsbreite und -tiefe* *– Herkunft* *– Eigenschaften* *– Verwendungsmöglichkeiten der einzelnen Produkte*		1
das Leitbild bzw. die Ziele des Lehrbetriebs erklären.		2
die Struktur des Lehrbetriebs beschreiben. *Dazu zählen lt. Berufsbild: z. B.* *– Größenordnung* *– Tätigkeitsfelder* *– Rechtsform*		
	Faktoren erklären, welche die betriebliche Leistung beeinflussen. *Dazu zählen lt. Berufsbild: z. B.* *– Standort* *– Zielgruppen*	

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

Ausbildungstipps

1. Wählen Sie ein **betriebliches Angebot** (z. B. ein Produkt aus dem Bereich Ernährung) Ihres Betriebs aus und **besprechen** Sie gemeinsam mit Ihren Lehrlingen: Was zeichnet dieses Angebot aus? Wie bewerben wir es? Warum bieten wir das Angebot zu diesem Preis an? Wodurch unterscheidet es sich von ähnlichen Angeboten der Mitbewerber?

2. Geben Sie Ihren Lehrlingen den Auftrag, das **Leitbild bzw.** die **Ziele** des Lehrbetriebs auf der Website des Unternehmens zu **recherchieren**. Lassen Sie die Lehrlinge die Ergebnisse der Recherche anschließend präsentieren. Dadurch können sie sich mit den Grundsätzen des Unternehmens besser identifizieren.

- **Überfordern** Sie Ihre Lehrlinge in der Einführungsphase **nicht**. Niemand kann sich gleich am Anfang alles merken. Wiederholen Sie einzelne Schritte/Themen und betonen Sie, dass Sie jederzeit für Fragen zur Verfügung stehen.

Branche des Lehrbetriebs		
1. Lehrjahr	**2. Lehrjahr**	**3. Lehrjahr**
Ihr Lehrling kann …		
einen Überblick über die Branche des Lehrbetriebs geben. *Dazu zählen lt. Berufsbild: z. B. Branchentrends, wie Nachhaltigkeit, Do-it-yourself*		1
die Position des Lehrbetriebs in der Branche darstellen.		

Diese Ausbildungsziele beziehen sich auf folgende Berufsbildpositionen: 1.3.1, 1.3.2

Ausbildungstipps

1 **Rechercheaufgabe:** Lassen Sie Ihre Lehrlinge im Internet **Merkmale der Branche** Ihres Betriebs recherchieren, z. B.: Sind die Unternehmen in der Branche des Lehrbetriebs mehrheitlich Klein-, Mittel- oder Großbetriebe? Sind sie Ketten oder eigenständige Unternehmen? Viele Informationen finden sich auf den Websites der Wirtschaftskammern.

- Nutzen Sie **digitale Medien**, um Ihre Lehrlinge am Laufenden zu halten. Senden Sie den Lehrlingen aktuelle **Nachrichten (z. B. Newsletter) aus Ihrer Branche** zu und führen Sie am nächsten Tag ein Gespräch über die Inhalte der Nachrichten. So können Sie das Interesse von Lehrlingen fördern und ihnen Hintergründe von Geschehnissen in der Branche erklären.

- **Besprechen** Sie **mit** Ihrem **Lehrling** gemeinsam: Warum soll ein Kunde in Ihren Betrieb kommen? Wie unterscheidet sich Ihr Betrieb von anderen?

- **Tipps** zum optimalen **Einstieg** in die Lehre finden Sie auf Seite 27.

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

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

Ausbildungstipp

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

LINKS

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

https://www.ausbildungsleitfaden.at

Ausbildungsordnung Drogist/Drogistin:
https://www.ris.bka.gv.at/Dokumente/BgblAuth/BGBLA_2021_II_335/BGBLA_2021_II_335.pdfsig

Ausbildungstipp

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

LINK

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

Ausbildungstipp

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

LINKS

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

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

Ausbildungstipp

Bei Lehrlingen mit Lernschwierigkeiten können **Förderungen** für Nachhilfekurse auf Pflichtschulniveau oder zusätzliche Fördereinheiten in der Berufsschule beantragt werden. Weitere Informationen über Förderungen für Lehrbetriebe und Lehrlinge finden Sie in Tool 1 auf Seite 33.

LINK

Förderungen für Lehrlinge mit Lernschwierigkeiten:
https://www.wko.at/service/bildung-lehre/Merkblatt_-_Massnahmen_fuer_Lehrlinge_mit_Lernschwierigkei.html

Ausbildungstipps

- Sprechen Sie mit Ihren Lehrlingen über **Weiterbildungsmöglichkeiten** während der Lehre (z. B. Lehre mit Matura) und **Karrieremöglichkeiten** im Anschluss an die Lehrlingsausbildung. Zeigen Sie anhand von Beispielen aus Ihrem Betrieb, welche beruflichen Entwicklungsmöglichkeiten es nach der Lehre gibt. Mehr dazu finden Sie in Tool 4 des Ausbildungsleitfadens ab Seite 144.
- Die **Verantwortung** für eine erfolgreiche Ausbildung liegt nicht nur bei der Ausbilderin oder beim Ausbilder, sondern auch beim Lehrling. Dem Lehrling kann sein Teil der Verantwortung bewusst gemacht werden, indem man ihn immer wieder nach seiner Selbsteinschätzung fragt:
  – Was kannst du schon? – Wo bist du dir noch unsicher?
  – Was musst du noch üben? – Was willst du noch lernen?
- **Dokumentieren** Sie gemeinsam mit Ihren Lehrlingen regelmäßig, was bereits gelernt wurde, beispielsweise mit Hilfe folgender Ausbildungsdokumentation:

Ein Ausschnitt aus der Ausbildungsdokumentation:

Ausbildungsdokumentation

für den Lehrberuf Drogist/Drogistin

Ziel und Inhalt der Ausbildung sowie Weiterbildungsmöglichkeiten	1. Lj.	2. Lj.	3. Lj.
Ihr Lehrling kann ...	✓	✓	✓
den Ablauf seiner Ausbildung im Lehrbetrieb erklären (z. B. Inhalte und Ausbildungsfortschritt).			
die Bedeutung der Lehrlingsausbildung für sein späteres Berufsleben erklären.			
die Notwendigkeit der laufenden Weiterbildung erkennen und sich mit konkreten Weiterbildungsangeboten auseinandersetzen.			

LINKS

Hilfreiche Dokumente und Tipps für:
• die Lehrlingssuche,
• die Ausbildung,
• den richtigen Umgang mit Lehrlingen und
• die Ausbildungsdokumentation „Drogist/Drogistin“
finden Sie unter https://www.qualitaet-lehre.at/

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

Kollektivvertrag Handel, Angestellte:
https://www.kollektivvertrag.at/kv/apothekenhilfspersonal-arb-ang

Grundlagen, Bedeutung und Aufgaben des Kollektivvertrags:
https://www.gpa.at/themen/kollektivvertragstartseite

Umfassende Informationen zur Lehre für Lehrlinge und Lehrberechtigte:
https://www.arbeiterkammer.at/beratung/arbeitundrecht/Lehre/index.html

Coaching für Lehrlinge:
https://www.lehre-statt-leere.at/

Rechte, Pflichten und Arbeitsverhalten

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

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

Ausbildungstipps

1. Besprechen Sie die **Rechte und Pflichten** eines Lehrlings zu Beginn der Ausbildung. Diese finden Sie auf Seite 59.

2. Welche Folgen kann ein Fehler haben? Wie wird dadurch der gesamte Arbeitsablauf beeinflusst? Erklären Sie Ihren Lehrlingen anhand Ihrer Erfahrungen die **häufigsten Fehlerquellen**. Achten Sie aber auch darauf, dass Sie Ihre Lehrlinge trotzdem zur **Selbstständigkeit** ermutigen. Lehrlinge sollen lernen Fehler zu erkennen und daraus zu lernen.

3. Je klarer Sie **Regeln** aussprechen, desto besser können sich Ihre Lehrlinge daran halten. Gehen Sie mit Ihren Lehrlingen zu Beginn der Ausbildung Verhaltensregeln, wie z. B. im Krankheitsfall oder bei Zuspätkommen, durch. Weisen Sie Ihre Lehrlinge darauf hin, dass keine betriebsinternen Angelegenheiten nach außen getragen oder im Internet veröffentlicht werden dürfen. Das gilt auch für Social Media (z. B. Instagram und Co.). Machen Sie die Konsequenzen von Fehlverhalten deutlich (z. B. Schaden für den Betrieb, Verwarnung).

LINKS

Kollektivvertrag Handel, Angestellte:
https://www.kollektivvertrag.at/kv/handelsangestellte-ang/handelsangestellte-rahmen/428309?term=handel

Umfassende Informationen zur Lehre für Lehrlinge und Lehrberechtigte:
https://www.arbeiterkammer.at/beratung/arbeitundrecht/Lehre/index.html

Rechte und Pflichten von Lehrlingen (mit Video):
https://www.arbeiterkammer.at/beratung/arbeitundrecht/Lehre/Rechte_und_Pflichten.html

Kinder- und Jugendlichenbeschäftigungsgesetz (KJBG)
https://www.ris.bka.gv.at/GeltendeFassung.wxe?Abfrage=Bundesnormen&Gesetzesnummer=10008632

Arbeitszeitgesetz (AZG)
https://www.ris.bka.gv.at/GeltendeFassung.wxe?Abfrage=Bundesnormen&Gesetzesnummer=10008238

Arbeitsruhegesetz (ARG)
https://www.ris.bka.gv.at/GeltendeFassung.wxe?Abfrage=Bundesnormen&Gesetzesnummer=10008541

Gleichbehandlungsgesetz (GlBG)
https://www.ris.bka.gv.at/GeltendeFassung.wxe?Abfrage=Bundesnormen&Gesetzesnummer=20003395

Rechte und Pflichten von Lehrlingen, Lehr- und Erziehungsberechtigten:
https://www.gpa.at/die-gpa/jugend/lehrlinge/rechte---pflichten-in-der-berufsausbildung

Rechte und Pflichten

Infoblatt für Lehrlinge

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

PFLICHTEN DES LEHRBERECHTIGTEN LAUT BAG

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

PFLICHTEN DES LEHRLINGS LAUT BAG	ERKLÄRUNG ZUM GESETZESTEXT
■ Der Lehrling muss sich bemühen, die Fertigkeiten und Kenntnisse seines Lehrberufes zu erlernen.	*Die Verantwortung für eine erfolgreiche Ausbildung liegt auch bei dir! Du hast ein Recht auf eine umfassende Ausbildung (siehe „Rechte“). Achte auch selbst darauf, dass dir alle Fertigkeiten und Kenntnisse beigebracht werden.*
■ Übertragene Aufgaben sind ordnungsgemäß durchzuführen.	*Vor allem am Anfang müssen Lehrlinge auch einfache Hilfstätigkeiten übernehmen, die nicht so viel Spaß machen. Aber auch diese Aufgaben gehören zu deinem Beruf und tragen dazu bei, dass der Betrieb gut läuft. Lass dir erklären, warum diese Aufgaben für den Betrieb wichtig sind. Du kannst deinem Betrieb wirtschaftlich schaden, wenn du Arbeiten nicht ordnungsgemäß durchführst. Bedenke, dass deine Lehrstelle und dein Lehrlingseinkommen davon abhängen, dass es deinem Lehrbetrieb wirtschaftlich gut geht.*
■ Mit seinem Verhalten ist der Eigenart des Betriebs Rechnung zu tragen.	*In jedem Betrieb gibt es Leitsätze oder Verhaltensrichtlinien, die eingehalten werden müssen.*
■ Geschäfts- und Betriebsgeheimnisse sind zu wahren.	*Wichtig: Dies gilt auch für das Internet. Zitiere keine Personen, die du vorher nicht um Erlaubnis gefragt hast und verrate keine Betriebsgeheimnisse!*
■ Mit Werkzeug und Material muss sorgsam umgegangen werden.	*Wichtig: Durch Beschädigung von Werkzeugen und Materialien fügst du deinem Betrieb wirtschaftlichen Schaden zu.*
■ Bei Krankheit oder sonstiger Verhinderung ist der/die Lehrberechtigte oder der/die AusbilderIn sofort zu verständigen oder verständigen zu lassen.	*Tipp: Speichere die Telefonnummer am besten gleich im Handy ein! Wenn du an einem Schultag krank bist, musst du auch die Schule verständigen.*

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

Selbstorganisierte, lösungsorientierte und situationsgerechte Aufgabenbearbeitung

1. Lehrjahr	2. Lehrjahr	3. Lehrjahr

Ihr Lehrling kann ...

seine Aufgaben selbst organisieren und sie nach Prioritäten reihen. 1

z. B.
– Prioritäten setzen
– feststellen, bis wann Aufgaben erledigt sein müssen

den Zeitaufwand für seine Aufgaben abschätzen und diese zeitgerecht durchführen.

z. B.
– To-Do-Listen erstellen und die Aufgaben nach Plan abarbeiten
– Zeiten von Standardaufgaben dokumentieren, um zukünftige Planungen zu optimieren

sich auf wechselnde Situationen einstellen und auf geänderte Herausforderungen mit der notwendigen Flexibilität reagieren.

z. B.
– Dringlichkeiten von Arbeitsaufträgen einschätzen
– KollegInnen bei Bedarf unterstützen
– eigene Kompetenzen einschätzen und im Bedarfsfall um Unterstützung bitten
– bei kleinen Problemen lösungsorientiert recherchieren

Lösungen für aktuell auftretende Problemstellungen entwickeln und Entscheidungen im vorgegebenen betrieblichen Rahmen treffen. 2

z. B.
– einschätzen, ob Probleme selbstständig gelöst werden können oder KollegInnen zur Hilfe hinzugezogen werden
– betriebliche Vorgehensweisen bei der Problemlösung einhalten

in Konfliktsituationen konstruktiv handeln bzw. entscheiden, wann jemand zur Hilfe hinzugezogen wird.

z. B.
– die Ursache von Konflikten erkennen
– Kritik von Vorgesetzten, KollegInnen oder Kunden reflektieren
– Konflikte durch Kommunikation mit AusbilderInnen und KollegInnen lösen

sich zur Aufgabenbearbeitung notwendige Informationen selbstständig beschaffen.

z. B.
– mithilfe von Suchwortkombinationen online recherchieren
– in branchenspezifischen Journalen oder Zeitschriften recherchieren
– gezielt nach Informationen in Datenbanken suchen

in Teams arbeiten. 3

z. B.
– seinen Verantwortungsbereich im Team wahrnehmen
– auf die Wünsche und Anforderungen von KollegInnen eingehen
– die Verantwortung für das eigene Handeln übernehmen

die eigene Tätigkeit reflektieren und gegebenenfalls Optimierungsvorschläge für seine Tätigkeit einbringen. 4

z. B.
– anhand von Checklisten den eigenen Lernfortschritt kontrollieren
– Probleme bei der Durchführung von Tätigkeiten dokumentieren und mit dem/der AusbilderIn besprechen
– Ausbildungsblog schreiben

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

Ausbildungstipps

1. Am Ende des Arbeitstages sollen Lehrlinge fünf **Aufgaben**, die sie am kommenden Tag zu erledigen haben, auf ein Blatt Papier schreiben und **nach Priorität ordnen**. Zusätzlich schätzen die Lehrlinge die erforderliche Zeit zur Bewältigung der Aufgaben. Am darauffolgenden Arbeitstag erledigen die Lehrlinge die Aufgaben entsprechend ihrer Planung und beurteilen selbst, ob der Zeitaufwand und die Prioritätenreihung angemessen waren.

2. Sie haben alle Hände voll zu tun und Ihr Lehrling kommt mit einer Frage auf Sie zu. Vereinbaren Sie mit ihm einen späteren Zeitpunkt, um sein Anliegen zu besprechen und halten Sie diesen Zeitpunkt ein. Das zeigt **Verlässlichkeit** und stärkt die Beziehung zwischen Ihnen beiden.

3. Voneinander lernen: Stellen Sie einem Lehrling, der in einem bestimmten Bereich sehr stark ist, einen jungen, unerfahrenen Lehrling zur Seite, so profitieren beide voneinander.

4. – Bieten Sie Lehrlingen einen Rahmen, in dem sie Probleme mit Ausbilderinnen bzw. Ausbildern oder Führungskräften besprechen können. Zum Beispiel bei einem **regelmäßigen Mitarbeitergespräch** in angenehmer Atmosphäre.
   – Haben Sie ein offenes Ohr für die Verbesserungsvorschläge und Ideen Ihrer Lehrlinge. Setzen Sie jene Vorschläge um, die umsetzbar sind. Geben Sie Ihren Lehrlingen eine Begründung, wenn Vorschläge nicht umsetzbar sind.
   – Zeigen Sie Ihren Lehrlingen, wie gute Notizen erstellt werden: z. B. durch die Verwendung von
   - **Schlagwörtern**.
   - **Farbcodes** für Schlüsselwörter.
   - **eigenen Worten**.

AUS DER PRAXIS

„Den richtigen Umgang mit Kolleginnen und Kollegen erlernen unsere Lehrlinge durch das aktive Erleben im Alltag. Unsere Ausbilderinnen und Ausbilder sind sich ihrer Vorbildrolle bewusst und achten auf einen wertschätzenden Umgang miteinander. Unsere Lehrlinge nehmen jährlich an persönlichkeitsbildenden Trainings unserer Lehrlingsakademie teil. In diesen Weiterbildungsveranstaltungen, die von externen Trainerinnen und Trainern begleitet werden, stehen unter anderem Themen wie Business Knigge und das richtige Verhalten in Konfliktsituationen im Fokus.“
Eveline Palzer, Bereichsleitung Lehrlingswesen und Ausbilderin, Richter Pharma AG

Methodenkompetenzen und Selbstständigkeit fördern

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

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

Wichtig:

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

Auf den Lehrling und seine Stärken eingehen und Lücken schließen:

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

Unternehmerisches Denken		
1. Lehrjahr	**2. Lehrjahr**	**3. Lehrjahr**
Ihr Lehrling kann ...		
kaufmännische Grundbegriffe erklären, die Grundsätze unternehmerischen Denkens bei seinen Aufgaben berücksichtigen und kostenbewusst handeln.		
Zu den kaufmännischen Grundbegriffen zählen lt. Berufsbild: *– Umsatz* *– Gewinn* *– Kosten* *– Umsatzsteuer*		
Auswirkungen von betrieblichen Kosten auf den Betriebserfolg in Grundzügen nachvollziehen.		

Diese Ausbildungsziele beziehen sich auf folgende Berufsbildpositionen: 1.7.1, 1.7.2

Best Practice

Erfolge sichtbar machen

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

richterpharma
Versorgt mit Vorsprung

In der Mitarbeiterzeitung der Richter-Pharma AG, „richter inform", ist eine Seite für die Erlebnisse und Erfolge der Lehrlinge reserviert.

Das Ausbildungsteam berichtet regelmäßig über die Lehrlingsausbildung und nützt diese Form der Kommunikation, um die Lehrlinge vor den Vorhang zu bringen und allen Mitarbeiterinnen und Mitarbeitern des Unternehmens Einblick in die Ausbildung zu geben.

© Richter Pharma AG

rpag Lehrlinge

Lehrlingsseminar „Chef für einen Tag & Finanzchecker".

Vom 28. bis 29. September fand das Lehrlingsseminar „Chef für einen Tag & Finanzchecker" für uns Lehrlinge des dritten Lehrjahrs statt. Am ersten Tag machten wir uns einen Überblick von Eigenschaften, die ein erfolgreicher Unternehmer mit sich bringen sollte. Dazu gehören unter anderem Durchsetzungsvermögen, gutes wirtschaftliches Verständnis, Kreativität und Menschenkenntnis. Gemeinsam suchten wir nach den Vor- und Nachteilen der Position „Chef", was uns allen geholfen hat, sich besser hineinzuversetzen. Die Ziele des Seminares waren das unternehmerische Denken verstehen zu lernen, Abläufe im Unternehmen nachvollziehen und besser zum Unternehmenserfolg beitragen zu können. Bei einem eigens entwickeltem Unternehmensplanspiel, wo jeder Chef einer Firma war, wurde uns praxisnahe gezeigt, was Verantwortung für ein Unternehmen bedeutet. Im Laufe des Spieles kamen wir zu der Erkenntnis, dass die Risikoabschätzung nicht immer so leicht ist und man manchmal auch Verluste einstecken muss. Am zweiten Tag befassten wir uns dann mit den Themen Verschuldung, Geldmanagement und Lohnsteuerausgleich. Unsere beiden Coaches legten großen Wert darauf, uns vor Schuldenfallen gerade in jungen Jahren zu warnen. In kleinen Gruppen erstellten wir Finanzpläne, wo wir alle Kosten des Lebens, minus des Einkommens, kalkulierten. Mit Hilfe der Trainerinnen wurde geschaut, wo man was einsparen kann und wo man in der Realität mehr ausgeben müsste.
Zum Schluss wurde uns noch gezeigt, wie man korrekt den Lohnsteuerausgleich ausfüllt, ab wann man eine Pendlerpauschale erhält und was eine Negativsteuer ist. Wir waren uns alle einig, dass uns diese zwei Tage sehr viel gebracht haben – im Beruf sowie auch privat. Lob geht auch an unsere tollen Trainerinnen, Romana Mairhofer und Cornelia Behrends, die uns durch ihre Berufserfahrung, viele Erlebnisse passend zu den Themen erzählen konnten. Wir freuen uns schon aufs nächste Seminar!

Carina Wolfsegger, Lehrling im 3. Lehrjahr

Herzliche Gratulation – LAP erfolgreich bestanden!

V.l.n.r.: Simone Reisinger, Corinna Moser, Sarah Schützenhofer, Bianca Gaubinger (Auszeichnung), Kristina Eckschlager, Marianne Kordovan (Auszeichnung), Petra Männer

Neue Lehrlinge – Willkommen im Job!

Am 1. September starteten acht neue Lehrlinge ihre Ausbildung in unserem Unternehmen. Neben unseren traditionellen Berufen bilden wir heuer erstmals einen Lehrling als Pharmatechnologe aus. Wir wünschen allen viel Erfolg für die Lehrzeit!

V.l.n.r.: Melanie Unfried (Großhandelskauffrau), Julia Fischereder (Drogistin), Michael Eizenberger (Pharmatechnologe), Daniela Maurer (Drogistin), Franziska Hinterer (Drogistin), Anja Dorfer (Drogistin), Sandrina Fiselberger (Betriebslogistikkauffrau), Natalie Mayr (Drogistin)

Business Knigge.

Auch Lehrlinge sind Visitenkarte des Unternehmens! Im Rahmen unserer Lehrlingsakademie erhielten unsere Lehrlinge im 2. Lehrjahr Informationen über korrektes und wertschätzendes Verhalten im Umgang mit Kollegen und Kunden. Sie übten, trainierten und erarbeiteten zwei Tage lang notwendiges Business-Know-How, um ihre Aufgaben kompetent und fehlerfrei erledigen zu können.

Eveline Palzer, Personalentwicklung & Lehrlingswesen

Zielgruppengerechte Kommunikation

1. Lehrjahr	2. Lehrjahr	3. Lehrjahr
Ihr Lehrling kann ...		
mit verschiedenen Zielgruppen kommunizieren und sich dabei betriebsadäquat verhalten.		
Dazu zählt lt. Berufsbild: z. B. die zielgruppengerechte Kommunikation mit *– Ausbildern/Ausbilderinnen,* *– Führungskräften,* *– Kollegen/Kolleginnen,* *– Kunden,* *– Lieferanten und* *– behördlichen Aufsichtsorganen.*		
seine Anliegen verständlich vorbringen und in der jeweiligen Situation angemessen auftreten. 1		
	berufsadäquat und betriebsspezifisch auf Englisch kommunizieren (insbesondere Fachausdrücke anwenden). 2	

Diese Ausbildungsziele beziehen sich auf folgende Berufsbildpositionen: 1.8.1, 1.8.2, 1.8.3

Ausbildungstipps

1. Erklären Sie Ihren Lehrlingen, dass auch die Körpersprache, insbesondere Körperhaltung, Gestik und Mimik, wesentlich zu einer gelungen Gesprächsatmosphäre beiträgt. Leben Sie den Lehrlingen vor, wie man im Umgang mit Kolleginnen und Kollegen sowie Kunden eine **offene und positive Körpersprache** einnimmt. Sollte Ihr Lehrling noch wenig geübt sein, kann es helfen, vor dem Spiegel ein paar Übungen zu machen oder das erwünschte Verhalten in Rollenspielen zu trainieren.

2. Spielen Sie mit Ihren Lehrlingen ein **Fachausdrücke-Quiz**. Für jedes richtig erklärte Wort erhält Ihr Lehrling einen Punkt. Ab einer gewissen Punkteanzahl gibt es eine kleine Belohnung.

- Startet der Jugendliche ins Berufsleben, so sind ihm die branchenüblichen Fachausdrücke oder die **berufsbezogene Kommunikation** noch fremd. Lassen Sie Ihre Lehrlinge so oft wie möglich an Gesprächen mit den Kunden, Lieferanten etc. teilhaben und reflektieren Sie mit ihnen ihre Eindrücke.

AUS DER PRAXIS

„Unsere Lehrlinge begleiten Kolleginnen und Kollegen des Außendiensts auf Messen und erleben so, wie diese unsere Produkte erklären, auf Kunden zugehen und sich in Kundengesprächen verhalten. Im Nachgang reflektieren die Lehrlinge die gemachten Beobachtungen und leiten für sich ab, was sie gerne für ihre Praxis übernehmen möchten. Zusätzlich erfahren sie, welche Fragen zu den Produkten gestellt werden und können ihr bisher gesammeltes Fachwissen vertiefen. Auch wenn unsere Lehrlinge im Rahmen der Messeauftritte in erster Linie eine beobachtende Rolle haben, nehmen sie dennoch sehr viele Eindrücke mit."

„Neue Lehrlinge starten in Bereichen, in denen bereits ein fortgeschrittener Lehrling tätig ist. Dieser übernimmt die Einschulung für die junge Kollegin bzw. den jungen Kollegen. Diese Konstellation hat viele Vorteile. Die Kommunikation zwischen Jugendlichen verläuft meist unkomplizierter, da ein Lehrling einen anderen oftmals schneller um Rat fragt als eine langjährige Mitarbeiterin oder einen langjährigen Mitarbeiter. Auch für den Lehrling, der bereits große Teile seiner Ausbildung absolviert hat, hat das einen großen Vorteil. Einerseits kann dieser Informationen nur dann fundiert weitergeben und erklären, wenn er diese auch verstanden hat, andererseits wiederholt er das bereits Gelernte und hat somit gleichzeitig eine gute Vorbereitung auf die LAP. Zusätzlich übernimmt der Lehrling Verantwortung für einen neuen Lehrling, das macht stolz."
Eveline Palzer, Bereichsleitung Lehrlingswesen und Ausbilderin, Richter Pharma AG

Wie gehe ich mit Lehrlingen richtig um?

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

AusbilderIn = Vorbild

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

Auf die Lehrlinge und ihre Stärken und Schwächen eingehen

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

Motivieren durch Feedback

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

LINK

Tipps zum richtigen Umgang mit Lehrlingen:
https://www.qualitaet-lehre.at/ausbilden-im-betrieb/ausbildung-gestalten/richtiger-umgang-mit-dem-lehrling/?L=0

Best Practice

Umgang mit Konflikten

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

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

Vorbereitung der Konfliktlösung

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

Wann?	Planen Sie das Gespräch zu einer Zeit, die für alle Beteiligten gut möglich ist. Führen Sie ein Gespräch nicht im Affekt, sondern erst nachdem die Emotionen abgekühlt sind. Erst dann ist ein konstruktives Gespräch möglich.
Wo?	Suchen Sie einen möglichst neutralen Ort aus, an dem sich alle wohlfühlen, z. B. einen Aufenthaltsraum.
Wer?	Vermeiden Sie „Showkämpfe“ vor anderen Personen. Am Gespräch sollten nur die Beteiligten teilnehmen. Kündigen Sie den Gesprächspartnerinnen bzw. den Gesprächspartnern das Gespräch davor an und sagen Sie auch, über welches Thema Sie sprechen möchten. Das ermöglicht eine faire Vorbereitung für alle.
Was?	Überlegen Sie vor dem Gespräch, welche Inhalte für Sie die wichtigsten sind (Notizen können hilfreich sein. Auf den folgenden Seiten finden Sie einen Leitfaden dazu). Beschränken Sie sich auf maximal zwei unterschiedliche Themen. Das vermeidet eine Überforderung der Gesprächspartnerinnen bzw. der Gesprächspartner und erhöht die Chance auf Veränderung.
Wie?	Schützen Sie Raum und Zeit des Gesprächs: **Verhindern Sie Störungen**, z. B. durch ein Türschild. **Ich-Botschaften** können Konfrontationen entschärfen: Wenn Sie über Ihren eigenen persönlichen Eindruck sprechen, ohne Urteil oder Bewertung, verhindern Sie damit verletzende Kritik an der anderen Person im Vergleich zu einer Du-Botschaft. ■ Beispiel für eine Du-Botschaft: „Du erzählst Blödsinn!“ ■ Beispiel für die ersetzende Ich-Botschaft: „Ich verstehe nicht, was du damit meinst“. Ich-Botschaften können in Konfliktsituationen Wertvolles beitragen: ■ Der Empfänger erfährt etwas über die tatsächlichen Bedürfnisse und Gefühle des Senders. ■ Der Empfänger muss sich nicht verteidigen, weil er nicht angegriffen wird. ■ Eine Diskussion darüber, wer Recht hat, wird vermieden.
Warum?	Ziehen Sie auch in Erwägung, dass es für das Verhalten der Gesprächspartnerinnen bzw. der Gesprächspartner, das Sie ärgert, eine unerwartete Erklärung gibt. Fragen Sie neutral nach.

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

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

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

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

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

Leitfaden zum konfliktfreien Gespräch

1. Schritt: Faktencheck

Was genau hat stattgefunden? Beschreiben Sie die konkrete Situation.

Tipp:

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

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

2. Schritt: Resultat

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

Tipp:

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

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

3. Schritt: Notwendigkeit/Wunsch

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

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

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

4. Schritt: Lösung in Zukunft (gemeinsamer Beschluss)

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

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

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

5. Schritt: Follow-up

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

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

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

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

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

Arbeitsblatt zum konfliktfreien Gespräch

1. Faktencheck

Beispiel für den **1. Schritt:**
„Heute bist du zum dritten Mal diese Woche zu spät gekommen."

2. Resultat

Beispiel für den **2. Schritt:**
„Ich habe nicht gewusst, wann du kommst und musste daher unseren heutigen Plan umstellen. Das hat mich zuerst nervös gemacht und dann wütend, weil es schon zweimal passiert ist."

3. Notwendigkeit/ Wunsch

Beispiel für den **3. Schritt:**
„Mir ist wichtig, dass ich weiß, ob du noch kommst und wann, damit ich den Tag planen kann. Am liebsten ist mir, wenn wir alle pünktlich sind, damit niemand warten muss. Hier ist jeder von uns wichtig."

4. Lösung in Zukunft

Beispiel für den **4. Schritt:**
„Bitte versuche in Zukunft, pünktlich zu sein. Wenn es einmal nicht klappt, gib bitte Bescheid, wann du kommst. Was sagst du dazu? Könnte noch etwas anderes helfen?"

5. Follow-up

Beispiel für den **5. Schritt:**
„Im letzten Monat warst du meistens pünktlich, das freut mich! Wie hast du das geschafft? Was hat sich dadurch allgemein für dich verändert?"

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

*Unter Kunden werden sämtliche Adressaten der betrieblichen Leistung verstanden.
Diese Ausbildungsziele beziehen sich auf folgende Berufsbildpositionen: 1.9.1, 1.9.2, 1.9.3

Ausbildungstipps

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

AUS DER PRAXIS

„Beschwerden kommen vor. Wir versuchen unsere Lehrlinge proaktiv darauf vorzubereiten. Kommt es dann tatsächlich zu einem Fall, in dem der Kunde nicht zufrieden ist, ist unser Anspruch als Team für den Lehrling da zu sein, um das Gespräch reflektieren zu können. So lernt der Lehrling die Theorie mit der Praxis zu verknüpfen."
Christa Springinsfeld, langjährige Ausbilderin, Christian Prokopp GmbH

Best Practice

Auslandsmobilität

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

Wie kann ein Auslandspraktikum aussehen?

- Lehrlinge können bis zu sechs Monate pro Lehrjahr im Ausland verbringen. Voraussetzung ist, dass die im Ausland erworbenen Kenntnisse den im österreichischen Lehrberuf vermittelten Kenntnissen gleichwertig sind (BAG §27c Abs. 1 und 2). Die durchschnittliche Praktikumsdauer beträgt **meist vier bis sechs Wochen**.

- Förderinitiativen wie IFA – internationaler Fachkräfteaustausch oder regionale Förderinitiativen (Let's Walz, Xchange etc.) **übernehmen die Suche von Praktikumsplätzen**, die Organisation der Reise und begleiten die Lehrlinge ins Ausland.

- Förderinitiativen helfen bei der Organisation eines Sprachkurses und der Festlegung von Praktikumsinhalten mit den Partnerunternehmen.

- **Finanzielle Fördermittel** umfassen unter anderem folgende Bereiche:
  – Pauschale Zuschüsse zu den Aufenthalts- und Reisekosten
  – Übernahme der Kosten für den Sprachkurs
  – Taggeld für Lehrlinge (zusätzlich zu den Aufenthaltskosten)
  – Ersatz des Lehrlingseinkommens: Die Lehrlinge erhalten während der Zeit des Praktikums weiter ihr Lehrlingseinkommen. Den Betrieben wird das Bruttolehrlingseinkommen für die Zeit des Praktikums ersetzt.

- Bei einem Auslandsaufenthalt von drei bis sechs Wochen - inklusive Sprachkurs – kann man bei Inanspruchnahme der Förderungen mit **Kosten zwischen 200 und 650 Euro** rechnen – abhängig vom Zielland. Zusätzlich kann eine **Erfolgsprämie** beantragt werden, durch welche sich auch diese Kosten verringern.

Was bringt ein Auslandspraktikum?

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

LINK

Auslandspraktika für Lehrlinge:
https://youtu.be/juoFKfgzKrs

Auslandsaufenthalte von Ausbilderinnen und Ausbildern

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

LINK

Internationaler Fachkräfteaustausch:
https://ifa.or.at

Ausstattung des Arbeitsbereichs		
1. Lehrjahr	**2. Lehrjahr**	**3. Lehrjahr**
Ihr Lehrling kann ...		
die übliche Ausstattung seines Arbeitsbereichs kompetent verwenden.		
Dazu zählen lt. Berufsbild: z. B. die Verwendung von *– Drucker* *– Telefonanlage* *– Kassensystem*		
die Betriebsbereitschaft der Geräte sicherstellen (z. B. Bonrolle wechseln) und einfache Probleme selbstständig lösen (z. B. Papierstau beseitigen).		
bei komplexen Problemen Maßnahmen entsprechend den betrieblichen Regelungen setzen.		

Diese Ausbildungsziele beziehen sich auf folgende Berufsbildpositionen: 1.10.1, 1.10.2, 1.10.3

© shutterstock.com/Nestor Rizhniak

Qualitätsorientiertes, sicheres und nachhaltiges Arbeiten

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

Betriebliches Qualitätsmanagement	**75**
Sicherheit und Gesundheit am Arbeitsplatz	**76**
Nachhaltiges und ressourcenschonendes Handeln	**80**

© shutterstock.com/Pressmaster

Betriebliches Qualitätsmanagement

1. Lehrjahr	2. Lehrjahr	3. Lehrjahr

Ihr Lehrling kann ...

betriebliche Qualitätsvorgaben im Aufgabenbereich umsetzen.

z. B.
– wichtige betriebliche Regelungen, Vorgaben und Abläufe umsetzen
– entsprechende Passagen im Unternehmensleitbild (wenn vorhanden) kennen
– an innerbetrieblichen Feedbackprozessen mitwirken
– Vorlagen für E-Mails (Anfragen etc.) verwenden und erforderlichenfalls anpassen
– Dokumentation, Ablage etc. nach betrieblichen Qualitätsstandards durchführen
– unter Beachtung der betrieblichen Gepflogenheiten Gespräche führen

die eigene Tätigkeit hinsichtlich der Einhaltung der Qualitätsstandards überprüfen.

die Ergebnisse der Qualitätsüberprüfung reflektieren und diese in die Aufgabenbewältigung einbringen.

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

Ausbildungstipps

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

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

Sicherheit und Gesundheit am Arbeitsplatz

1. Lehrjahr	2. Lehrjahr	3. Lehrjahr
Ihr Lehrling kann ...		
Maßnahmen im Bereich der persönlichen Hygiene setzen.		
Betriebs- und Hilfsmittel sicher und sachgerecht einsetzen.		
Dazu zählen lt. Berufsbild: z. B. die Betriebs- und Hilfsmittel des Verkaufs. *z. B.* *– Leitern richtig bedienen* *– Schneidemesser sicher verwenden* *– Handhubwagen („Ameise") oder Transportrodel fachgerecht benutzen* *– Desinfektionsmittel richtig einsetzen*		
die betrieblichen Sicherheitsvorschriften einhalten.		
Aufgaben von mit Sicherheitsagenden beauftragten Personen im Überblick beschreiben.		
z. B. wissen, wer im Lehrbetrieb die Aufgabe als *– Brandschutzbeauftragte/r* *– Sicherheitsvertrauenspersonen* *– ErsthelferIn* *– Datenschutzbeauftragte/r* *wahrnimmt und welche Zuständigkeiten damit verbunden sind*		
berufsbezogene Gefahren, wie Sturz- und Brandgefahr, in seinem Arbeitsbereich erkennen und sich entsprechend den Arbeitnehmerschutz- und Brandschutzvorgaben verhalten.		
sich im Notfall richtig verhalten und bei Unfällen geeignete Erste-Hilfe-Maßnahmen ergreifen.		
die Grundlagen des ergonomischen Arbeitens anwenden.		
Dazu zählen lt. Berufsbild: z. B. das richtige Heben und Tragen *z. B.* *– Einfluss des ergonomischen Arbeitens auf die Erhaltung der eigenen Gesundheit kennen (Schutz der Wirbelsäule etc.)* *– richtige Körperhaltung bei stehenden Aufgaben einnehmen* *– schonend heben und tragen* *– Hochregallager ergonomisch bedienen* *– Pausenzeiten einhalten*		

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

Ausbildungstipps

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

LINK

Checkliste „Sichere Lehrzeit“:
https://www.qualitaet-lehre.at/downloads/ausbildungstools/infoblaetter-checklisten-und-vorlagen/

- Der **Sicherheitsrundgang**: Geben Sie Ihren Lehrlingen die Aufgabe, bei einem Rundgang durch den Lehrbetrieb/die Abteilung auf Gefahrenquellen zu achten. Lassen Sie sich die Beobachtungen erzählen und besprechen Sie gemeinsam mögliche Maßnahmen zur Vermeidung von Unfällen bzw. zur Verbesserung von Arbeitsbedingungen.

- Klären Sie Ihre Lehrlinge über **mögliche Arbeitsunfälle** auf. Sprechen Sie darüber, wie sich Unfälle auswirken können. Dadurch wird den Lehrlingen erst richtig bewusst, welche schwerwiegenden Folgen es haben kann, wenn Sicherheitsvorschriften nicht eingehalten werden. Vermitteln Sie Ihren Lehrlingen: Sicheres Arbeiten lohnt sich!

- **Gehen Sie mit gutem Beispiel voran**. Halten Sie auch die Kolleginnen und Kollegen an, für die Lehrlinge ein Vorbild in puncto Sicherheit zu sein.

- Die AUVA bietet verschiedene **Broschüren und Folder** an, in denen sicheres Arbeiten anschaulich erklärt wird. Nutzen Sie diese Unterlagen für die Unterweisung Ihrer Lehrlinge. Wiederholen Sie die für Ihren Betrieb relevanten Inhalte ruhig öfter im Laufe der Ausbildung.

LINK

Prävention von Arbeitsunfällen und Berufskrankheiten:
https://www.auva.at/cdscontent/?contentid=10007.670875&viewmode=content

- Achten Sie darauf, dass Arbeitsaufgaben nicht unter Zeitdruck geschehen sollen.

- Gehen Sie als Vorgesetzte bzw. Vorgesetzter mit gutem Beispiel hinsichtlich der Verwendung von Schutzvorrichtungen voran.

Best Practice

Unterweisungen zu den Themen Brandschutz und Ersthelfer

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

Die Unterweisungen zu den Themen Brandschutz und Ersthelfer werden jährlich bei allen Mitarbeiterinnen und Mitarbeitern durchgeführt. Dafür werden entsprechende Unterlagen zur Verfügung gestellt.

3.2.2.3. Feuerlöscheinrichtungen, Wandhydrant, Brandschutztür

Feuerlöscher:

Die Wichtigkeit von Feuerlöscheinrichtungen wird leider meistens erst im Ernstfall richtig erkannt. Es gibt auch hier verschiedene Arten von Geräten, welche der Brandbekämpfung dienen.

Die allseits bekannten Handfeuerlöscher, deren Standort schon von weitem, durch das rote Symbol zu erkennen ist.

Die Hinweistafel darf auf keinen Fall der Sicht entzogen werden!

© dm drogerie markt GmbH

Um das Verständnis für die jeweiligen Vorschriften zu schaffen und die Lehrlinge an deren Einhaltung und Umsetzung zu beteiligen, erhalten sie folgenden Projektauftrag:

Erarbeiten Sie die Antworten auf folgende Fragen – nützen Sie dabei unser Intranet, interviewen Sie Ihre Kolleginnen und Kollegen, recherchieren Sie im Internet oder nützen Sie sonstige Quellen:

- Wozu dient die Unterweisungsunterlage?
- Warum muss ich diese Unterlage mit meiner Unterschrift zur Kenntnis nehmen?
- Welche praktischen Beispiele zur Unfallverhütung und zum Arbeitsschutz in der Filiale kenne ich?
- Welche Folgen kann ein nachgewiesenes Fehlverhalten für meine Kolleginnen und Kollegen bzw. für mich haben?
- Wer sind die Ersthelfer in meiner Filiale?

Nach Übergabe der Projektaufgabe bespricht die Ausbilderin bzw. der Ausbilder mit dem Lehrling die Fragen, um Unklarheiten zu vermeiden. Danach legen sie gemeinsam ein Zeitfenster für die Recherche und entsprechende Ausarbeitung fest. Die Ergebnisse werden in einem gemeinsamen Termin besprochen.

AUS DER PRAXIS

„Durch diese Art des selbstständigen Lernens setzt sich der Lehrling intensiv mit den Inhalten der Unterweisungen auseinander. Er leitet Konsequenzen, die ein Nichteinhalten nach sich ziehen kann, ab. Zusätzlich tritt er mit Kolleginnen und Kollegen zu diesem Thema in Kontakt, um Informationen einzuholen, die eventuell bereits diesbezüglich Erfahrungen gemacht haben. Die Präsentation der gewonnen Informationen rundet den gesamten Lernprozess ab.“
Manuela Edermaier, Ausbildung, dm drogerie markt GmbH

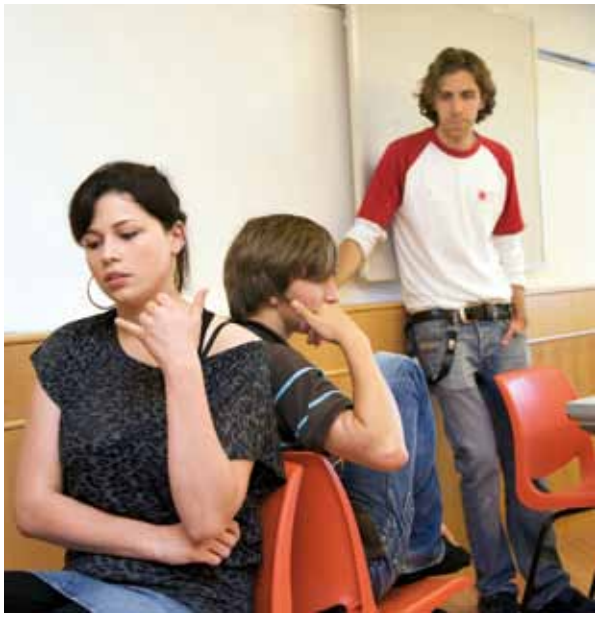
Best Practice

Erste Hilfe

Ob im Beruf oder im Alltag – es kann immer ein Mensch in eine Notsituation kommen. Dort, wo tagtäglich viele Menschen zusammenkommen, sind solche Gefahren besonders groß. Ein ausgebildeter Ersthelfer ist in jeder Filiale verpflichtend.

Erste Hilfe ist keine Gefälligkeit, sondern eine Verpflichtung. Durch den Besuch eines Erste-Hilfe-Kurses können Lehrlinge in einer Notsituation helfen und lernen früh Verantwortung zu übernehmen.

© Österreichisches Rotes Kreuz (2)



Ausbildungstipp

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

Nachhaltiges und ressourcenschonendes Handeln		
1. Lehrjahr	**2. Lehrjahr**	**3. Lehrjahr**
Ihr Lehrling kann ...		
die Bedeutung des Umweltschutzes für den Lehrbetrieb darstellen.		
die Mülltrennung und Entsorgung nach rechtlichen und betrieblichen Vorgaben umsetzen.		
Ressourcen sparsam einsetzen.		

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

- Räumen Sie am **Anfang des ersten Lehrjahrs** einmal gemeinsam mit Ihren Lehrlingen auf: Zeigen Sie Ihren Lehrlingen alles, was sie wissen müssen – von der richtigen Aufbewahrung der Materialien bis zur Abfalltrennung. Legen Sie die zu erledigenden Aufgaben und einen angemessenen Zeitrahmen fest.

- Erklären Sie Ihren Lehrlingen, wie **umweltfreundliches und wirtschaftliches Handeln** zusammenhängen. Beispiel: Ein sparsamer Umgang mit Ressourcen (Energie, Verpackungsmaterial etc.) senkt die Kosten für den Betrieb.

- Führen Sie mit Ihren Lehrlingen Projekte zum Thema Umweltschutz durch: Geben Sie ihnen beispielsweise die Aufgabe, Verschwendungen im Betrieb zu dokumentieren und Verbesserungsvorschläge zu machen. **Vergeben Sie Prämien für die besten Ideen.** Sensibilisieren Sie die Lehrlinge mit Projekten, wie z. B. „Fahr Rad zur Arbeit“ oder „Abfallwirtschaft – Verbesserung der innerbetrieblichen Mülltrennung“, für das Thema Umweltschutz.

Best Practice

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

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

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

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

Tipps:

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

© shutterstock.com/goodluz

Wie geht's mir eigentlich?

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

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

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

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

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

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

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

Anleitung zur Auswertung:

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

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

Beispiel:

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

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

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

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

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

LEHRE STATT LEERE.

LEHRLINGS + LEHRBETRIEBS COACHING

Der Weg zum attraktiven Lehrbetrieb

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

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

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

Detaillierte Informationen finden Sie auf
www.lehre-statt-leere.at

Eine Initiative von

Bundesministerium
Digitalisierung und
Wirtschaftsstandort

Bundesministerium
Arbeit, Soziales, Gesundheit
und Konsumentenschutz

www.LEHRE-STATT-LEERE.AT

Digitales Arbeiten*

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

Datensicherheit und Datenschutz	**87**
Software und weitere digitale Anwendungen	**88**
Digitale Kommunikation	**89**
Datei- und Ablageorganisation	**90**
Informationssuche und -beschaffung	**90**
Bewertung und Auswahl von Daten und Informationen	**91**

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

© shutterstock.com/adriaticfoto

Datensicherheit und Datenschutz

1. Lehrjahr	2. Lehrjahr	3. Lehrjahr

Ihr Lehrling kann ...

die rechtlichen Vorgaben und jene des Lehrbetriebs einhalten.

Dazu zählen lt. Berufsbild: z. B.
– Betriebsgeheimnisse wahren
– Regelungen der Datenschutzgrundverordnung berücksichtigen

Gefahren und Risiken erkennen (z. B. Mobbing, Missbrauch von Daten, Phishing-E-Mails, Viren) und Maßnahmen treffen, wenn Sicherheitsprobleme und Auffälligkeiten auftreten.

Dazu zählt lt. Berufsbild: die rasche Verständigung der Datenschutzbeauftragten bzw. des Datenschutzbeauftragten bzw. der verantwortlichen IT-Administration.

Weitere, wie z. B.:
– Sicherheitsrisiken bei der Verwendung von digitalen Geräten und Anwendungen kennen (Phishing-E-Mails und Websites)
– Sicherheitsstandards bei der Verwendung von digitalen Endgeräten einhalten (Virenschutz etc.)
– Datenaustausch der digitalen Endgeräte zu anderen Schnittstellen im Unternehmen kennen (Zusammenwirken des Online-shops mit CRM etc.)

Maßnahmen unter Einhaltung der betrieblichen Vorgaben ergreifen, um Daten, Dateien, Geräte und Anwendungen vor Fremdzugriff zu schützen.

Dazu zählt lt. Berufsbild: z. B. der sorgsame Umgang mit Passwörtern und Hardware.
Weitere Maßnahmen:
– sichere Passwörter vergeben
– Passwörter verwalten
– Anti-Viren-Software anwenden
– Daten sichern
– mit Auffälligkeiten bei Anhängen, Links und Downloads umgehen

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

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

Software und weitere digitale Anwendungen		
1. Lehrjahr	**2. Lehrjahr**	**3. Lehrjahr**
Ihr Lehrling kann ...		
Software bzw. Apps und weitere digitale Anwendungen kompetent verwenden. *Dazu zählt lt. Berufsbild: die Verwendung z. B. in folgenden Bereichen:* *– Warenwirtschaft* *– CRM* *– E-Commerce* *– digitale Beratung* *Weitere wie z. B.* *– entsprechend Verfügbarkeit und Aufgabenstellung die passende Softwarelösung auswählen* *– verfügbare Softwarelösungen hinterfragen*		
	die für eine auszuführende Aufgabe am besten geeignete betriebliche Software bzw. digitale Anwendung auswählen.	
	Probleme im Umgang mit Software und digitalen Anwendungen lösen. *Dazu zählt lt. Berufsbild: z. B.* *– Hilfefunktion nutzen* *– im Internet bzw. Intranet nach Problemlösungen recherchieren*	
	sich über Innovationen im Bereich des digitalen Arbeitens informieren und Vorschläge für ihren Einsatz machen.	

Diese Ausbildungsziele beziehen sich auf folgende Berufsbildpositionen: 3.2.1, 3.2.2, 3.2.3, 3.2.4

Ausbildungstipp

Lassen Sie Ihre Lehrlinge eine Selbsteinschätzung über ihre Kompetenz bei Softwarelösungen treffen. Manchmal reicht es anhand weniger Beispiele (z. B. Suchfunktion bei Datenbanken) vorzuführen, wie sie zielgerichteter und effizienter die verschiedenen Tools bedienen können

Digitale Kommunikation

1. Lehrjahr	2. Lehrjahr	3. Lehrjahr
Ihr Lehrling kann …		
ein breites Spektrum an Kommunikationsformen verwenden. 1		
Dazu zählen lt. Berufsbild: z. B. *– E-Mails* *– Telefon* *– Social Media* *Weitere, wie z. B. Briefe.*		
	eine geeignete Kommunikationsform anforderungsbezogen auswählen.	
	z. B. *– E-Mails verfassen, mit Anhängen versehen und versenden* *– zielgruppengerecht telefonieren und kurze und prägnante Aktennotizen erstellen* *– Social-Media-Plattformen verwalten und fachgerecht bedienen* *– eine geeignete Kommunikationsform in der fachspezifischen Beratung auswählen*	
verantwortungsbewusst und unter Einhaltung der betrieblichen Vorgaben in sozialen Netzwerken agieren. 2		
z. B. *– betriebliches Wording verwenden (Key Words, Hashtags etc.)* *– Umgang mit Beschwerden und Reklamationen* *– Datenschutzrichtlinien einhalten*		

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

Ausbildungstipps

1 Erklären Sie Ihren Lehrlingen die **Gestaltungsmerkmale von Schriftstücken** (z. B. E-Mail-Vorlagen, Briefköpfe). Machen Sie den Lehrlingen bewusst, dass durch die einheitliche Gestaltung (Corporate Design) der Wiedererkennungswert Ihres Unternehmers gefördert wird.

2 – Vermitteln Sie Ihren Lehrlingen zum Beispiel im Rahmen einer eigenen Schulung den richtigen und verantwortungsbewussten Umgang mit sozialen Medien. Dabei können Sie besprechen, welche Gefahren es gibt und wie sich die private Nutzung von Social Media auf das Unternehmen auswirken kann. Machen Sie den Lehrlingen bewusst, dass diese als Mitarbeiterinnen bzw. Mitarbeiter auch außerhalb des Unternehmens Verantwortung tragen.

– Fordern Sie Ihre Lehrlinge auf, Beiträge für Ihre Firmenwebsite, für Ihren Facebook- oder Instagram-Auftritt oder für Ihren Newsletter zu gestalten.

AUS DER PRAXIS

„Den mittlerweile sehr wichtigen Auftritt in unseren Social-Media-Kanälen unterstützen unsere Lehrlinge indirekt. Wir kommunizieren sehr gerne über unsere zahlreichen Weiterbildungen, vor allem im Rahmen der Richter Lehrlingsakademie. Die für diese Beiträge wichtigen Fotos werden von unseren Lehrlingen zur Verfügung gestellt und oft geben unsere Lehrlinge dazu auch Statements ab.“
Eveline Palzer, Bereichsleitung Lehrlingswesen und Ausbilderin, Richter Pharma AG

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

Diese Ausbildungsziele beziehen sich auf folgende Berufsbildpositionen: 3.4.1, 3.4.2

Informationssuche und -beschaffung		
1. Lehrjahr	**2. Lehrjahr**	**3. Lehrjahr**
Ihr Lehrling kann ...		
	Suchmaschinen für die Online-Recherche effizient nutzen. *Dazu zählt lt. Berufsbild: z. B. der Einsatz entsprechender Suchtechniken.* *Weitere Beispiele:* *– geeignete Suchmaschinen einsetzen* *– Suchwortkombinationen verwenden* *– Phrasensuche durchführen* *– Suchergebnisse nach Aktualität filtern*	
nach gespeicherten Dateien suchen.		
in bestehenden Dateien relevante Informationen suchen.		

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

„Stellen unsere Kunden Fragen über Wirkungen und Inhaltsstoffe von uns nicht vertrauten Kräutern, schlagen wir in Büchern nach und durchforsten das Internet. So finden wir heraus, um welche Pflanze es sich handelt und was sie kann. Das neue Wissen teilen wir im Team. Wir erweitern auch unsere schriftlichen Aufzeichnungen, in denen wir wichtige Informationen sammeln. Viel lernen wir, wenn wir Kolleginnen einander bei Beratungs- und Verkaufsgesprächen zuhören. Denn jede kann mit ihrem Wissen das der anderen wunderbar ergänzen!“
Anda Dinhopl, Ausbilderin, Die Kräuterdrogerie

Bewertung und Auswahl von Daten und Informationen		
1. Lehrjahr	**2. Lehrjahr**	**3. Lehrjahr**
Ihr Lehrling kann …		
	die Zuverlässigkeit von Informationsquellen und die Glaubwürdigkeit von Informationen einschätzen. *z. B.* *– Inhalte auf Aktualität prüfen* *– Seriosität der Quellen einschätzen (branchenübliche Websites verwenden, Zertifizierung überprüfen etc.)* *– Inhalte mehrerer Quellen miteinander vergleichen*	
		Daten und Informationen interpretieren und nach betrieblichen Vorgaben entscheiden, welche Daten und Informationen herangezogen werden.

Diese Ausbildungsziele beziehen sich auf folgende Berufsbildpositionen: 3.6.1, 3.6.2

Ausbildungstipp

Geben Sie Ihren Lehrlingen den Auftrag, die Kriterien für die Beurteilung der Seriosität von Online-Quellen zu recherchieren und diese in einer Checkliste zusammenzufassen. Im Anschluss sollen die Lehrlinge die Website des Lehrbetriebs anhand der Checkliste überprüfen. Besprechen Sie das Ergebnis.

AUS DER PRAXIS

„Das Wissen über unsere Produkte erwerben unsere Lehrlinge in mehreren Abteilungen, wie zum Beispiel in der Logistik, im Marketing oder im Category Management. Wir binden unsere Lehrlinge sehr gerne in Projekte ein und übertragen ihnen dabei die Recherche, zum Beispiel, wenn wir prüfen, ob es ein bestimmtes Produkt in einem anderen Land bereits gibt. Für diese Aufgabe müssen die Lehrlinge sich intensiv mit den Zusammensetzungen und den Wirkstoffen auseinandersetzen, um herauszufinden, welche Alternativprodukte bereits angeboten werden. Das ist eine sehr aktivierende Aufgabe, die zusätzlich die Kreativität der Lehrlinge fördert, da sie ihre Erkenntnisse verständlich zusammenfassen müssen.“

Eveline Palzer, Bereichsleitung Lehrlingswesen und Ausbilderin, Richter Pharma AG

Best Practice

Digitale Grundkompetenzen

Digitales Lernangebot für alle Lehrberufe

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

Das E-Learning-Tool ...

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

- unterstützt folgende Browser bei mobilen Endgeräten (Android und iOS):
  - Google Chrome (Android)
  - Apple Safari (iOS)

Das E-Learning-Tool „Digitale Grundkompetenzen“ finden Sie in der Toolbox auf ausbilder.at:

Toolbox

ausbilder.at

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

Wir freuen uns auf Ihren Linktipp aus der Ausbilderpraxis.
Kontaktieren Sie uns dazu auf ausbilder@ibw.at

www.ausbilder.at

Verkauf und Beratung

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

Grundlagen von Verkaufs- und Beratungsgesprächen	94
Verkauf von Arzneimitteln und Chemikalien	99
Verkauf von Waren im Bereich Gesundheit, Ernährung und Kosmetik	104
Kundenanfragen und Bestellabwicklung	107
Umgang mit schwierigen Kundensituationen	108
Kassa- und Zahlungsverkehr	110

© shutterstock.com/George Rudy

Grundlagen von Verkaufs- und Beratungsgesprächen

1. Lehrjahr	2. Lehrjahr	3. Lehrjahr
Ihr Lehrling kann ...		
Kunden angemessen begrüßen.		
Kundenbedürfnisse ermitteln.		
Verkaufsgespräche führen und dabei auf verschiedene Kundentypen, deren Erwartungen, Wünsche und Einwände eingehen und unter Einsatz von Verkaufstechniken sowie unter Berücksichtigung von Verkaufspsychologie beraten.		
z. B. *– geeignete Fragestellungen anwenden (W-Fragen etc.)* *–Sortiment entsprechend den Kundenbedürfnissen und -wünschen einschränken* *– Waren präsentieren* *– Kunden über Waren informieren und Kundennutzen darstellen* *– Kaufentscheidungshilfen bieten* *– Qualität und Preis von Waren argumentieren* *– Abschlussfragen zum richtigen Zeitpunkt stellen* *– Verkaufsabschlusssignale richtig deuten* *– rechtliche Bestimmungen zum Abschließen von Kaufverträgen berücksichtigen*		
Kunden auf Grundlage seines fachlichen Know-Hows (drogistische Fachkunde, Gesundheit, Ernährung und Kosmetik, Arzneimittel und Chemikalien) im persönlichen Gespräch, schriftlich oder mit digitalen Medien beraten.		
branchen- und betriebsübliche Produktbezeichnungen, Nomenklatur, Maß- und Mengeneinheiten und Fachausdrücke verwenden. *Besprechen Sie mit Ihrem Lehrling z. B.* *– Trivialnamen und chemische Fachbezeichnung von Stoffen (Vitamin C = Ascorbinsäure etc.)* *– chemische Formeln von Stoffen (HCl, HNO_3 etc.)* *– wichtige Kenngrößen (pH-Wert etc.)* *– handelsübliche Warenbezeichnungen und Warenkennzeichnungen (EAN-Codes, CE-Zeichen, Zertifizierungen etc.)* *– deutsche und lateinische Bezeichnungen von Drogen*		
	digitale Geräte und Anwendungen zur Beratung und Abwicklung des Verkaufs kunden- und bedarfsgerecht einsetzen. *z. B.* *– digitale Endgeräte fachgerecht bedienen (zeitgerechtes Aufladen des Akkus, gegebenenfalls Sicherung der Daten etc.)* *– Smartphones, Tablets, Terminals etc. im Verkaufsgespräch einsetzen* *– Kunden mit Unterstützung von digitalen Endgeräten über die Ware informieren (auf QR-Codes hinweisen)* *– Kunden mit digitalen Endgeräten über Zusatzverkäufe und Serviceleistungen informieren (nur online verfügbare Zusatzartikel, anbieten, Einblicke in Serviceleistungen bieten)* *– Kunden digitale Zusatzinformationen präsentieren (digitale Bilder und Videos etc.)*	
	entscheiden, welche Artikel sich situationsbezogen als Zusatzverkauf eignen und Zusatzverkäufe abschließen.	
Kunden über angebotene Serviceleistungen informieren und diese durchführen (z. B. Geschenkverpackung, Postversand).		

Diese Ausbildungsziele beziehen sich auf folgende Berufsbildpositionen: 4.1.1, 4.1.2, 4.1.3, 4.1.4, 4.1.5, 4.1.6, 4.1.7, 4.1.8

AUS DER PRAXIS

„Ihre Beratungskompetenz erlangen unsere Lehrlinge auf zwei Wegen. Erstens anhand von Produktschulungen, die das gesamte Team erhält. Nehmen wir neue Produkte ins Sortiment auf, werden wir in der Regel von den jeweiligen Unternehmen entsprechend geschult. Gibt es eine solche Schulung nicht, bereiten wir selbst eine interne Schulung vor. Eine Person aus dem Team beschäftigt sich dann intensiv mit dem neuen Produkt und gibt das erworbene Wissen an die restlichen Teammitglieder weiter. Unsere zweite Säule stellt das Zuhören und anschließende Reflektieren von Beratungsgesprächen dar.“
Christa Springinsfeld, langjährige Ausbilderin, Christian Prokopp GmbH

„Wenn es ruhiger im Geschäft ist, machen wir unser Heilpflanzen-Quiz. Wir gehen gemeinsam mit dem Lehrling zu den Laden, in denen wir die Heilpflanzen aufbewahren und stellen Fragen über Wirkung und Anwendung. Dadurch wird das Fachwissen spielerisch gefestigt und das Quiz lockert den Arbeitsalltag auf.“
Anda Dinhopl, Ausbilderin, Die Kräuterdrogerie

„Die Vorratsboxen, in denen wir unsere Tees und Kräuter aufbewahren, sind besonders umfangreich beschrieben und extra gekennzeichnet, da diese auch für die Lehrabschlussprüfung sehr wichtig sind. Somit haben die Lehrlinge beim täglichen Arbeiten immer die Möglichkeit, sich mit diesen besonders wichtigen Rohstoffen, zum Beispiel in Bezug auf die Verwendung oder die Stammpflanze, auseinander zu setzen.“
Eveline Palzer, Bereichsleitung Lehrlingswesen und Ausbilderin, Richter Pharma AG

„Zusatzverkäufe trainieren unsere Lehrlinge spielerisch: Ein Lehrling nennt ein Produkt, wie zum Beispiel Nagellack. Er wählt einen anderen Lehrling aus, der ein geeignetes Zusatzprodukt nennt, wie zum Beispiel Nagellackentferner. Der wählt wieder einen anderen Lehrling aus, der ein weiteres Produkt nennt, das mit dem Ausgangsprodukt im Zusammenhang steht und sich als Zusatzverkauf anbietet. Fällt einem Lehrling nichts mehr ein, scheidet er aus. Gewinnerin bzw. Gewinner ist, wer am längsten im Spiel bleibt.“
Birgit Nepozitek, Gebietsmanagerin, dm drogerie markt GmbH

© shutterstock.com/Dmitry Kalinovsky

Ausbildungstipps

1 VERKAUFSGESPRÄCHE

- Üben Sie mit Ihrem Lehrling in **Rollenspielen** Gespräche zu betriebsspezifischen Themen (z. B. Kundenanfragen, häufig gestellte Fragen, Reklamationen, Beschwerden). Lassen Sie Ihren Lehrling verschiedene Rollen einnehmen: Wie fühlt man sich als Kunde, wenn der betriebliche Ansprechpartner unfreundlich reagiert? Geben Sie Feedback und machen Sie Verbesserungsvorschläge.
- **Informationen einholen:** Stellen Sie Ihrem Lehrling die Aufgabe, als Kunde in einer anderen Drogerie Informationen einzuholen: z. B. zu Heilkräutern, Tees, Nahrungsergänzungsmitteln. Besprechen Sie mit Ihrem Lehrling, wie er sich als Kunde gefühlt hat. Wurde er freundlich beraten? Hat er die gewünschte Auskunft erhalten? Was hätte er sich als Kunde gewünscht?
- Durch die Teilnahme an **Berufswettbewerben** (z. B. dem Berufswettbewerb der kaufmännischen Jugend Wiens) können Lehrlinge Ihre Kompetenzen zusätzlich erweitern.

2 AUF GRUNDLAGE DES FACHLICHEN KNOW-HOWS BERATEN

- Lassen Sie sich von Ihrem Lehrling regelmäßig ein Update geben, welche Themen er in der Berufsschule bearbeitet. So können Sie in der betrieblichen Ausbildung an den bereits in der Schule vermittelten Inhalten anknüpfen.
- Es ist wichtig, dass in der Berufsschule erworbenes Fachwissen auch in der Drogerie noch einmal besprochen wird. Lassen Sie sich von Ihrem Lehrling anhand von betrieblichen Waren erklären, was er darüber gelernt hat. Stellen Sie Fragen dazu. So bekommen die Lehrlinge einen praktischen Bezug dazu und wiederholen das Gelernte.
- Ihre Lehrlinge werden sich rasch einen Überblick über die Waren und das Sortiment verschaffen. Um jedoch gut auf Kundenanliegen vorbereitet zu sein, ist ein vertiefendes Produktwissen erforderlich. Lassen Sie daher Ihre Lehrlinge die Alternativangebote Ihres Sortiments vergleichen und eine Stärken-/Schwächen-Analyse vornehmen. Auch die Auseinandersetzung mit Inhaltsstoffangaben und Verwendungsmöglichkeiten trägt zu einem besseren Produktverständnis und dadurch zu einer besseren Beratungskompetenz bei.

3 FACHAUSDRÜCKE:

- Startet der Jugendliche ins Berufsleben, so sind ihm die branchenüblichen Fachausdrücke oder die berufsbezogene Kommunikation noch fremd. Lassen Sie Ihre Lehrlinge so oft wie möglich an Gesprächen mit den Kunden, Lieferanten etc. teilhaben und reflektieren Sie mit ihnen deren Eindrücke.
- Spielen Sie mit Ihren Lehrlingen ein **Fachausdrücke-Quiz**. Für jedes richtig erklärte Wort erhält Ihr Lehrling einen Punkt. Ab einer gewissen Punkteanzahl gibt es eine kleine Belohnung.

4 DIGITALE GERÄTE UND ANWENDUNGEN:

- Lehrlinge sind aufgrund ihres Alters und ihres vorurteilsfreien Zugangs leichter für digitale Geräte und Anwendungen zu begeistern. Gemeinsam können Sie mit Ihren Lehrlingen Ideen entwickeln, wie digitale Geräte und Anwendungen noch stärker in das Verkaufskonzept eingebunden werden können.
- Nutzen Sie die Leidenschaft Ihrer Lehrlinge für ausgewählte Drogerieprodukte als Erfolgsfaktor für eine gelungene Kundenberatung. Gelingt es einer Drogistin bzw. einem Drogisten, die eigene Begeisterung für Produkte mit Kunden zu teilen, entsteht automatisch eine erfolgreiche Gesprächsbasis. Fordern Sie Ihre Lehrlinge deshalb auf, ihre Eindrücke und Erlebnisse mit Produkten Ihres Lehrbetriebs auf Video festzuhalten. Das Video kann dann auch in der Verkaufsberatung eingesetzt werden. So können die Lehrlinge die Vorteile der Einbeziehung von digitalen Medien in die Kundenberatung erkennen.

KUNDEN AKTIV ANSPRECHEN:

Haben Sie Vertrauen in Ihre Lehrlinge und bestärken Sie diese darin, Kunden aktiv anzusprechen. Womöglich fühlen sich Ihre Lehrlinge am Anfang sicherer, wenn sie sich selbst aussuchen können, auf welche Kunden sie zugehen. Versuchen Sie, Ihren Lehrlingen dabei eine Stütze zu sein. Versichern Sie ihnen, dass Sie in der Nähe sind, wenn sie nicht weiterwissen.

Nachdem die ersten Erfolge im Kundenkontakt verbucht sind, steigt auch das Selbstbewusstsein der Lehrlinge. Begleiten Sie Ihre Lehrlinge aktiv beim Erwerb der Verkaufskompetenz.

Best Practice

Berufswettbewerb der kaufmännischen Jugend Wiens

VIENNA TRAINEE CHALLENGE

Für kaufmännische Professionals von morgen.

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

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

AUS DER PRAXIS

„Mit diesen Veranstaltungen leisten wir einen Beitrag für die Qualität der Berufsausbildung und vermitteln ein positives Feedback an die Jugendlichen. So gesehen ist der Wettbewerb Teil einer Gesamtstrategie zur Verbesserung der Ausbildung, die wir gemeinsam mit unserem Sozialpartner umsetzen.“
LAbg. Peter Florianschütz, Sekretär der Fachausschüsse der Gewerkschaft der Privatangestellten (Gewerkschaft GPA)

© Denke/Weisserrabe.at

AK CAMPUS
Wir bilden weiter. Und aus.

gpa

AK WIEN

Best Practice

Sammlung von Fachbegriffen

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

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

Alternative: Lassen Sie alle Lehrlinge eines Lehrjahres eine gemeinsame Fachbegriffsammlung erstellen.

Fachausdruck	Erklärung
Infusum	Aufguss; Pflanzenteile werden mit heißem bzw. kochendem Wasser übergossen und nach der in der Abgrenzungsverordnung vorgegebenen Dauer ziehen gelassen

Verkauf von Arzneimitteln und Chemikalien

1. Lehrjahr	2. Lehrjahr	3. Lehrjahr
Ihr Lehrling kann ...		
	Kunden zu Arzneimitteln und Arzneispezialitäten beraten und bei der Abgabe die einschlägigen Vorschriften (Abgrenzungsverordnung, Verpackungsvorschriften) sowie spezifische Krankheitsbilder (z. B. Diabetes) berücksichtigen. 1	
	Dazu zählt lt. Berufsbild: die Beratung über *– Anwendung,* *– Wirkung,* *– Inhaltsstoffe,* *– Darreichungsformen,* *– Nebenwirkungen,* *– Wechselwirkungen,* *– Gegenanzeigen,* *– Dosierung und* *– Zubereitung.* *Lassen Sie Ihre Lehrlinge recherchieren, welche Produkte aus dem Sortiment des Lehrbetriebs Arzneimittel sind.*	
	Stoffe oder Zubereitungen aus Stoffen gemäß Abgrenzungsverordnung herstellen, kennzeichnen und abgeben. 2	
	Kunden über die Anwendung, Wirkung und Gefahren von Chemikalien (Gifte, Biozide, Haushaltschemikalien, Chemikalien für die Gesundheit) und Pflanzenschutzmittel beraten und bei der Abgabe die jeweiligen Vorschriften beachten.	
	Zu den Abgabevorschriften zählen lt. Berufsbild: z. B. *– Verpackungsvorschriften* *– Abgabebeschränkungen*	
	den Kunden die Bedeutung von GHS-Gefahrensymbolen, sowie H- und P-Sätzen erklären und sie informieren, wie und wo die Kunden bei Bedarf eine Bewilligung zum Bezug von Giften erhalten.	
	einschlägige lateinische und internationale Nomenklatur bei Arzneimitteln, Chemikalien und Giften anwenden.	
	Produktmischungen fachgerecht herstellen bzw. die für das Verdünnen von Substanzen erforderliche Mischungsrechnung durchführen bzw. dem Kunden erklären.	

Diese Ausbildungsziele beziehen sich auf folgende Berufsbildpositionen: 4.2.1, 4.2.2, 4.2.3, 4.2.4, 4.2.5, 4.2.6

AUS DER PRAXIS

„Unsere Lehrlinge spielen gerne Heilpflanzen-Memory. Es werden Karten mit Bildern und Bezeichnungen von Heilpflanzen hergestellt. Das ist schnell gemacht und das Spiel kann schon los gehen. Werden die Karten laminiert, haben die Lehrlinge lange Freude daran.“
Ingrid Steurer, Ausbilderin, dm drogerie markt GmbH

„Wir führen mit den Lehrlingen Lehrgespräche, in denen wir ihnen die Bedeutung und die Inhalte des Arzneimittelgesetzes und der Abgrenzungsverordnung erklären. Unterstützend dazu haben wir neben der Kennzeichnung als Arzneimittel, der Bezeichnung auf Deutsch und Lateinisch, die Texte der Abgrenzungsverordnung auf den entsprechenden Gefäßen angebracht. So sehen die Lehrlinge für welchen Zweck zum Beispiel der Tee eingesetzt werden kann und gegebenenfalls auch Kontraindikationen.“
Helmut Bogner, Ausbilder, Drogerie Bogner

„Die Beratung unserer Kunden ist in unserem Alltag zentral. Um unsere Lehrlinge auf Beratungsgespräche vorzubereiten, sind sie vom ersten Tag an als ‚stille Beobachter´ bei Beratungsgesprächen dabei. Jedes Gespräch wird im Nachgang reflektiert, damit die Lehrlinge die Möglichkeit haben, ihre Beobachtungen, Fragen und Rückschlüsse mit uns zu teilen. Dadurch, dass unsere Lehrlinge bei allen Kolleginnen und Kollegen als ‚stille Beobachterinnen bzw. Beobachter´ eingesetzt sind, können sie von jedem etwas Anderes übernehmen. Denn kein Verkaufsgespräch gleicht dem anderen. So entwickeln unsere Lehrlinge ihren ganz persönlichen Beratungsstil und erweitern ihre Fachkompetenz.“
Christa Springinsfeld, langjährige Ausbilderin, Christian Prokopp GmbH

„Begriffe aus der Botanik üben wir mit dem A-Z-Spiel. Die Ausbilderin bzw. der Ausbilder nennt einen Begriff, der mit A beginnt, der Lehrling einen mit B beginnenden Begriff, die Ausbilderin bzw. der Ausbilder einen mit C usw.“
Sabrina Gartlehner, Ausbilderin, dm drogerie markt GmbH

Ausbildungstipps

1. Damit Ihr Lehrling Kunden zu Arzneimitteln und Arzneispezialitäten beraten und bei der Abgabe die einschlägigen Vorschriften sowie spezifischen Krankheitsbilder berücksichtigen kann, benötigt es ein umfassendes Know-how.

   Mit der Kombination verschiedener Ausbildungsmethoden können Sie Ihren Lehrling fit für das Kundengespräch machen:
   - Nutzen Sie Unterlagen wie Checklisten und Handouts für die Ausbildung.
   - Lassen Sie die Lehrlinge voneinander lernen: z. B. ein Lehrling erklärt ein Thema/Produkt im Rahmen von regelmäßigen Lehrlingstreffen oder bei Morgenbesprechungen.
   - Setzen Sie andere Ausbildungsmethoden ein, zum Beispiel Lehrlingsprojekte oder E-Learning.
   - Durch die Teilnahme an Lieferantenschulungen bekommen die Lehrlinge die Möglichkeit, Produkte selbst auszuprobieren und die Anwendung der Produkte zu üben. Zudem lernen sie die Lieferanten besser kennen.
   - Motivieren Sie die Lehrlinge, dass Sie selbst ein Quiz zu Arzneimitteln und Arzneispezialitäten erstellen und sich gegenseitig überprüfen.

2. - Im Rahmen der praktischen Prüfung hat jede Kandidatin/jeder Kandidat eine Drogensammlung mit 40 Drogen und ein Herbar mit 30 Heilpflanzen vorzulegen. Nutzen Sie diese Vorgabe und machen Sie ein gemeinsames Projekt daraus.
   - Informationen zur Herstellung, Kennzeichnung und Abgabe von Stoffen oder Zubereitungen gemäß Abgrenzungsverordnung können Ihre Lehrlinge aus der „Drogerie kompakt“ entnehmen.

© Österreichische Apotheker-Verlagsgesellschaft m.b.H.

DROGERIE KOMPAKT

Mit „Drogerie kompakt“ haben Branchenexpert:innen in Zusammenarbeit mit der WKO ein neues umfassendes Standardwerk für den Drogistenberuf erstellt. „Drogerie kompakt“ wendet sich an Drogistenlehrlinge, ebenso wie an erfahrene Mitarbeiter:innen und Unternehmer:innen. Ziel ist es, jenes Fachwissen in kompakter Form anzubieten, welches für die verantwortungsvolle Tätigkeit in der Drogerie erforderlich ist.

LINK

APOVERLAG Fortbildung

Bestellung
https://shop.apoverlag.at/drogerie-kompakt

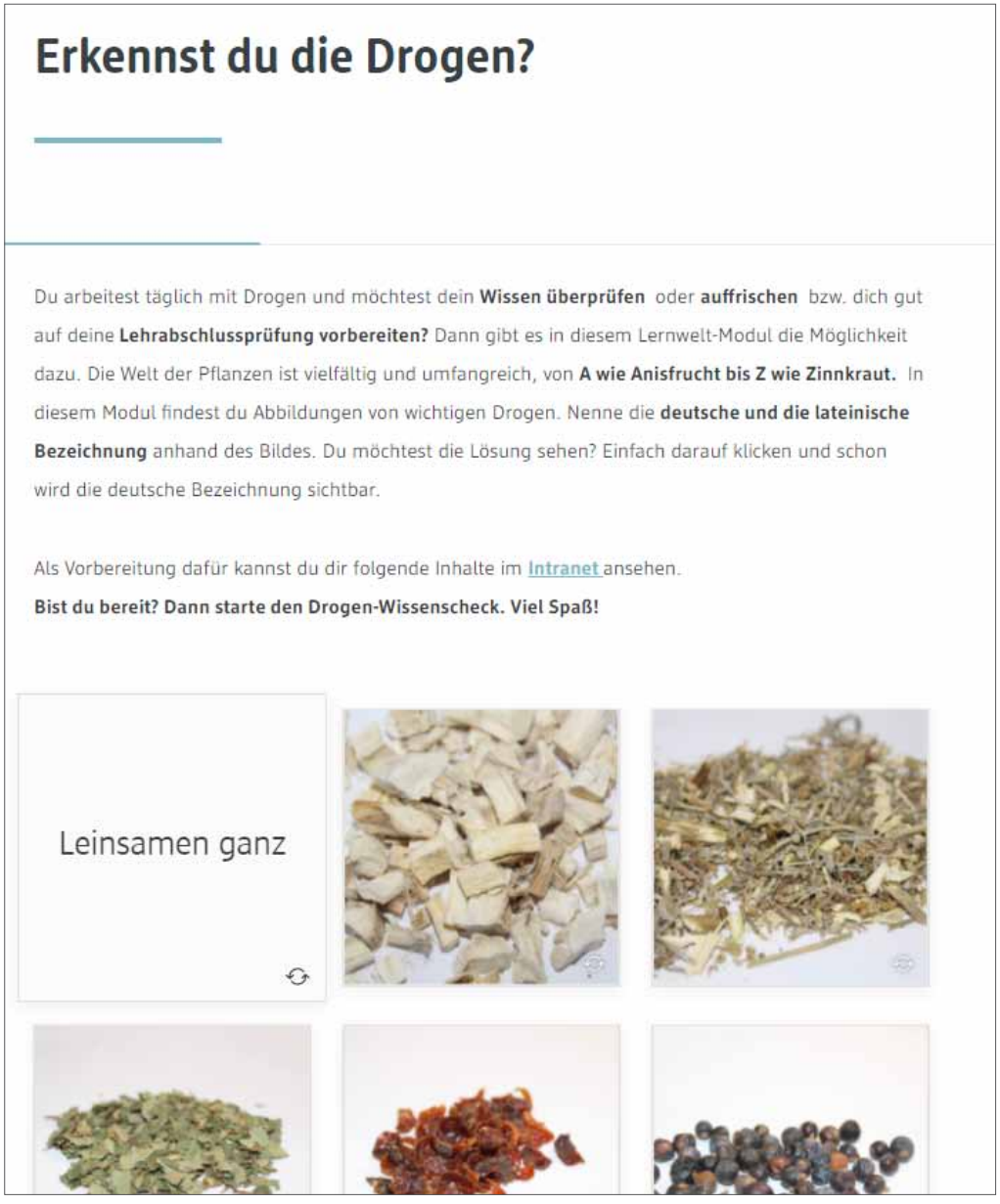
Best Practice

Gamification in der Ausbildung – So macht lernen auf spielerische Art Spaß

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

Das Gehirn lernt besonders gut, wenn die Inhalte abwechslungsreich vorgetragen werden. Eine Möglichkeit Inhalte nachhaltig im Langzeitgedächtnis abzuspeichern, ist der spielerische Ansatz, z. B. durch Quizze oder Memories. Ob in E-Learning Modulen, wie in der dm-Lernwelt, oder über diverse Apps oder einfach analog mit Kärtchen – der Fantasie sind keine Grenzen gesetzt.

Screenshot aus der digitalen dm-Lernwelt:



© dm drogerie markt GmbH

Best Practice

Das Herbar

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

richterpharma
Versorgt mit Vorsprung

Bei der Lehrabschlussprüfung ist von jeder Kandidatin bzw. jedem Kandidaten ein Herbar mit 30 Heilpflanzen mitzubringen. Um die Lehrlinge bei der Erstellung zu unterstützen, wurde bei der Richter Pharma AG ein spannendes Gemeinschaftsprojekt entwickelt. Im Frühjahr des ersten Lehrjahrs der neuen Lehrlinge planen und organisieren die gerade ausgelernten Lehrlinge gemeinsam mit dem Jugendvertrauensrat einen besonderen Nachmittag für die Lehrlinge des ersten Lehrjahrs.

WAS GESCHIEHT AN DIESEM NACHMITTAG?

Der gemeinsame Projektnachmittag startet mit einer kurzen Information über die Herstellung und den Aufbau eines Herbars durch die Organisatorinnen bzw. Organisatoren – unsere ausgelernten Drogistinnen und Drogisten. Diese bringen ihre Herbare mit, um den Lehrlingen zu zeigen, wie unterschiedlich und individuell diese sein können. Die für die Herbarblätter nötigen Daten werden den Lehrlingen digital zur Verfügung gestellt.

Als nächstes bekommen die Lehrlinge Tipps und Informationen, worauf beim Sammeln der Pflanzen zu achten ist. Dann brechen alle in die Welser Au auf, um sich auf die Suche nach wichtigen Heilpflanzen für das Herbar zu machen. Diese gemeinsamen Stunden nützen die Drogistinnen und Drogisten dazu, ihr Wissen rund um die gefundenen Heilpflanzen mit den Neustartern zu teilen und ihnen Tipps und Tricks für die Ausbildung mit auf den Weg zu geben.

Den Abschluss bildet meistens eine gemeinsame Einkehr oder – sofern es die Temperaturen zulassen – ein gemeinsam genossenes Eis.

© shutterstock.com/Monkey Business Images

Was lernen die Lehrlinge an diesem Nachmittag?
Sie lernen, …

- an welchen Stellen verschiedene Heilpflanzen gefunden werden können,
- wie sie Heilpflanzen in der Natur erkennen,
- wie sie Pflanzen sammeln,
- wie sie mit den gefundenen Pflanzen umgehen und
- wie sie diese in ihrem persönlichen Herbarium präsentieren können.

Darüber hinaus lernen sich die Lehrlinge untereinander besser kennen. Das führt zu einer guten Kommunikation unter den Lehrlingen, begünstigt das gemeinsame Lernen und stärkt das Durchhaltevermögen.

.

Verkauf von Waren im Bereich Gesundheit, Ernährung und Kosmetik

1. Lehrjahr	2. Lehrjahr	3. Lehrjahr
Ihr Lehrling kann ...		
	Kunden über Waren zur Gesundheitsvorsorge, Lebensmittel für die gesunde Ernährung und für spezielle Gruppen sowie Nahrungsergänzungsmittel beraten und dabei einschlägige Vorschriften (z. B. Health Claims VO) einhalten.	
Kunden über das sonstige betriebliche Sortiment, insbesondere Produkte der Kosmetik und Körperpflege, beraten und dabei über wichtige Anwendungsgebiete unter Anwendung seines Fachwissens (z. B. Somatologie) ausführlich informieren und dabei auf Inhaltsstoffe, Eigenschaften, Verwendungsmöglichkeiten eingehen. *Zu den wichtigen Anwendungsgebieten zählen lt. Berufsbild: z. B.* *– Sonnenschutz* *– Haarpflege* *– Hand- und Fußpflege* *– Zahnpflege* *– Babypflege* *– Düfte*		
	im betrieblichen Sortiment angebotene Kosmetika anwendungsbezogen präsentieren (z. B. Kunden unter Berücksichtigung der gewerberechtlichen Bestimmungen schminken).	
	Kunden zu Medizinprodukten beraten und dabei die Freie Medizinprodukteverordnung berücksichtigen. *Dazu zählen lt. Berufsbild: z. B.* *– Lichttherapiegeräte* *– Rotlichtlampen* *– Inhalationsgeräte* *Achten Sie darauf, dass Ihr Lehrling z. B.* *– Kunden bzgl. der korrekten Verwendung der Medizinprodukte und der Warenpflege informiert (Inbetriebnahme, sachgemäße Anwendung, Reinigung etc.).* *– Qualitätsunterschiede und die Auswirkungen auf den Preis erklärt.* *– Fragen und Einwänden der Kunden begegnet.* *– Kunden über die richtige Lagerung der Produkte laut Verpackung informiert (Temperatur, Luftfeuchtigkeit, Lichtschutz etc.).*	

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

AUS DER PRAXIS

„Nachdem wir jedes Jahr zum Thema Medizinproduktevorordnung geschult werden müssen, nimmt selbstverständlich auch unser Lehrling an diesen Schulungen teil."
Christa Springinsfeld, langjährige Ausbilderin, Christian Prokopp GmbH

„Wir bieten regelmäßig Kurse zu diversen Themen, wie zum Beispiel ayurvedische Ernährung, für unsere Kunden an. An diesen Kursen kann jeder im Team teilnehmen und sich einbringen. Zum Beispiel hat ein Lehrling gemeinsam mit mir einen Kochworkshop abgehalten."
Anda Dinhopl, Ausbilderin, Die Kräuterdrogerie

„Wir haben einen freiwilligen Ausbildungsverbund mit unserer Apotheke und unserer Parfümerie der Vitalerie geschlossen. Hier erhalten die Lehrlinge die Möglichkeit, ihr Wissen rund um Reform- und Kosmetikprodukte sowie ihre Beratungskompetenzen zu vertiefen. Die Lehrlinge schätzen es sehr, dass sie den Kontakt mit unseren Kunden pflegen und Beratungsgespräche führen können. Diese Ausbildungsstation rundet unsere doch sehr abwechslungsreiche Ausbildung ab."
Eveline Palzer, Bereichsleitung Lehrlingswesen und Ausbilderin, Richter Pharma AG

Best Practice

Wochenthema

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

prokopp
Mir zu Liebe

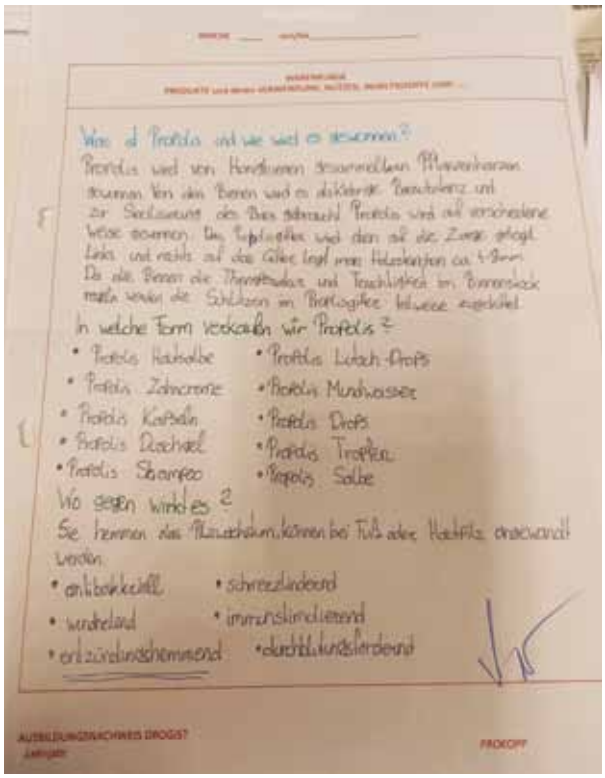
Unsere Lehrlinge erhalten jede Woche ein individuelles Fokusthema, mit dem sie sich besonders beschäftigen sollen. Dabei kann es sich um eine ganze Warengruppe oder ein umfangreiches Produkt handeln.

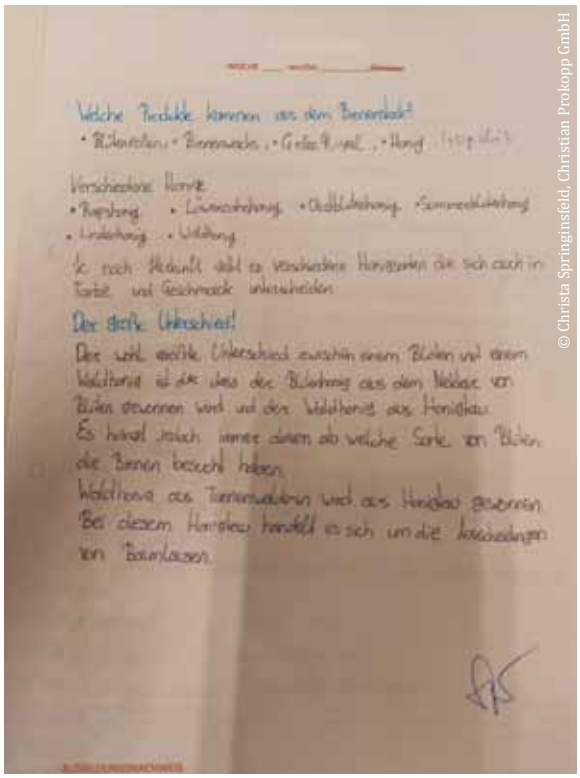
Ziel des Wochenthemas ist es, dass unsere Lehrlinge in einem **selbstständigen Lernprozess Warenkenntnisse erwerben und vertiefen** und so eine gute Basis **für Kundengespräche** schaffen.

Unsere Ausbilderin stellt zu Beginn der Woche das Thema vor. Sie bespricht das Thema mit dem Lehrling und stellt drei Aufgaben, die im Laufe der Woche zu bearbeiten sind.

Die Quellen, die der Lehrling bei der Bearbeitung nützt, stehen ihm frei. Zum Beispiel kann er die Kolleginnen und Kollegen interviewen, im Internet recherchieren, sich mit dem Produkt und der entsprechenden Beschreibung auseinandersetzen oder in Fachzeitungen, wie zum Beispiel Natur und Leben, dem Reformhauskurier, die Gesundheitsapotheke sowie dem eigenen Magazin nachlesen. So beschäftigt sich der Lehrling aufgrund der konkreten Fragestellungen sehr intensiv und zielgerichtet mit dem jeweiligen Thema.

Am Ende der Woche präsentiert der Lehrling der Ausbilderin seine schriftliche Ausarbeitung. Diese wird besprochen und gegebenenfalls noch adaptiert. Die finale Ausarbeitung legt der Lehrling in der Lehrlingsmappe ab, sodass er am Ende der Lehrzeit ein umfangreiches Nachschlagewerk zur Hand hat.





© Christa Springinsfeld, Christian Prokopp GmbH

Best Practice

Kundenberatung und fachliches Know How

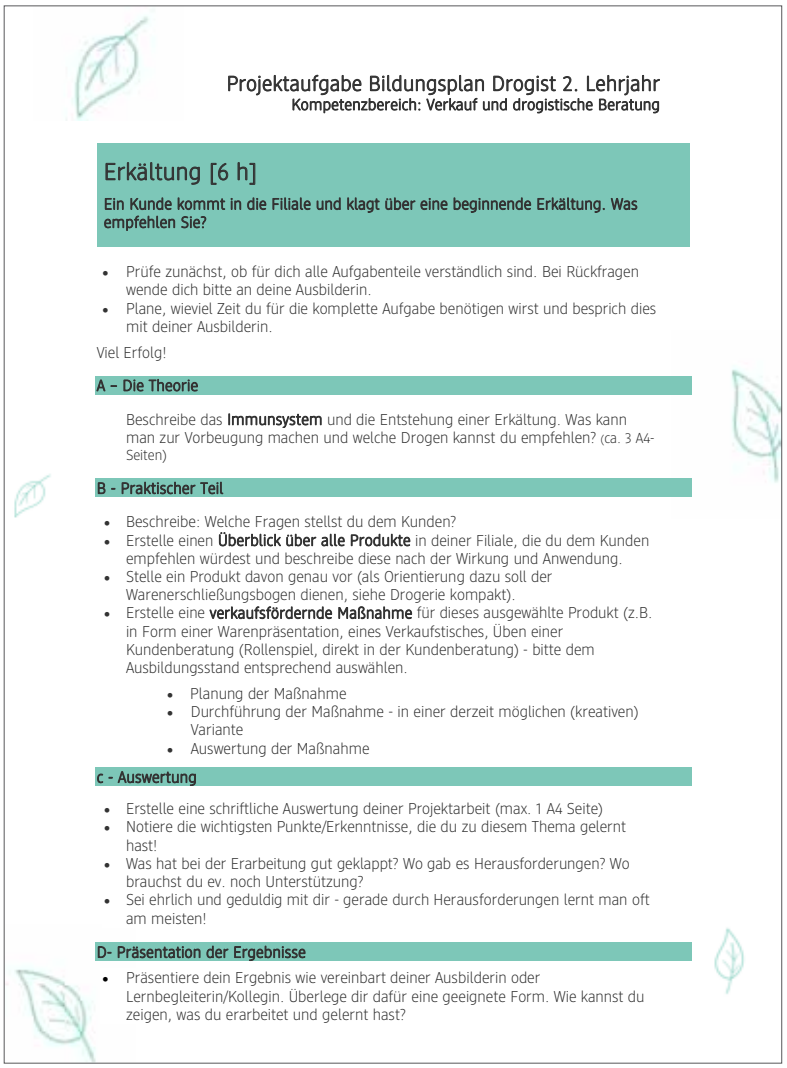
Dieses Best-Practice-Beispiel wurde uns zur Verfügung gestellt von:

Die Verknüpfung des in der Berufsschule erworbenen theoretischen Fachwissens mit dem Filialsortiment und der Anwendung in der Kundenberatung stellt einen zentralen Teil der Ausbildung dar. Mit Hilfe kompetenzorientierter Arbeitsaufträge vernetzen die Lehrlinge bei dm ihr Wissen und stärken ihre methodischen Kompetenzen, wie zum Beispiel ihre Präsentationsfähigkeit.

So sieht das konkret bei dm aus:

Die Lehrlinge erhalten einen Projektauftrag. Bevor sie mit der Ausarbeitung beginnen, überlegen sie, wie viel Zeit sie dafür benötigen und vereinbaren den geschätzten Rahmen mit der Ausbilderin bzw. dem Ausbilder. Die realistische Zeitschätzung zählt bereits zum Lernprozess, da es zu den Kompetenzen einer künftigen Drogistin bzw. eines künftigen Drogisten gehört, ihr bzw. sein tägliches Zeitbudget auf die täglichen anfallenden Arbeiten zu verteilen.

Nachdem der Lehrling die aus seiner Perspektive relevanten Informationen zusammengestellt hat, evaluiert er diese gemeinsam mit der Ausbilderin bzw. dem Ausbilder und präsentiert im Anschluss die Ergebnisse.



Projektaufgabe Bildungsplan Drogist 2. Lehrjahr
Kompetenzbereich: Verkauf und drogistische Beratung

Erkältung [6 h]

Ein Kunde kommt in die Filiale und klagt über eine beginnende Erkältung. Was empfehlen Sie?

- Prüfe zunächst, ob für dich alle Aufgabenteile verständlich sind. Bei Rückfragen wende dich bitte an deine Ausbilderin.
- Plane, wieviel Zeit du für die komplette Aufgabe benötigen wirst und besprich dies mit deiner Ausbilderin.

Viel Erfolg!

A – Die Theorie

Beschreibe das **Immunsystem** und die Entstehung einer Erkältung. Was kann man zur Vorbeugung machen und welche Drogen kannst du empfehlen? (ca. 3 A4-Seiten)

B - Praktischer Teil

- Beschreibe: Welche Fragen stellst du dem Kunden?
- Erstelle einen **Überblick über alle Produkte** in deiner Filiale, die du dem Kunden empfehlen würdest und beschreibe diese nach der Wirkung und Anwendung.
- Stelle ein Produkt davon genau vor (als Orientierung dazu soll der Warenerschließungsbogen dienen, siehe Drogerie kompakt).
- Erstelle eine **verkaufsfördernde Maßnahme** für dieses ausgewählte Produkt (z.B. in Form einer Warenpräsentation, eines Verkaufstisches, Üben einer Kundenberatung (Rollenspiel, direkt in der Kundenberatung) - bitte dem Ausbildungsstand entsprechend auswählen.
    - Planung der Maßnahme
    - Durchführung der Maßnahme - in einer derzeit möglichen (kreativen) Variante
    - Auswertung der Maßnahme

c - Auswertung

- Erstelle eine schriftliche Auswertung deiner Projektarbeit (max. 1 A4 Seite)
- Notiere die wichtigsten Punkte/Erkenntnisse, die du zu diesem Thema gelernt hast!
- Was hat bei der Erarbeitung gut geklappt? Wo gab es Herausforderungen? Wo brauchst du ev. noch Unterstützung?
- Sei ehrlich und geduldig mit dir - gerade durch Herausforderungen lernt man oft am meisten!

D- Präsentation der Ergebnisse

- Präsentiere dein Ergebnis wie vereinbart deiner Ausbilderin oder Lernbegleiterin/Kollegin. Überlege dir dafür eine geeignete Form. Wie kannst du zeigen, was du erarbeitet und gelernt hast?

© dm drogerie markt GmbH

Kundenanfragen und Bestellabwicklung		
1. Lehrjahr	**2. Lehrjahr**	**3. Lehrjahr**
Ihr Lehrling kann ...		
allgemeine Kundenanfragen unter Einhaltung der betrieblichen Vorgaben beantworten (z. B. telefonisch, per E-Mail).		
	häufig gestellte fachliche Kundenanfragen unter Einhaltung der betrieblichen Vorgaben beantworten und komplexe Kundenanfragen weiterleiten.	
Bestellungen oder Aufträge entgegennehmen (z. B. telefonisch, über das betriebliche Bestellsystem, per E-Mail).		
Schriftstücke im Rahmen der ordnungsgemäßen Vertragserfüllung erstellen. 1		
Dazu zählen lt. Berufsbild: z. B. *– Rechnungen* *– Lieferscheine* *Berücksichtigen Sie dabei u. a.:* *– Stellen Sie Ihren Lehrlingen Vorlagen für Schriftstücke zur Verfügung.* *– Besprechen Sie mit Ihren Lehrlingen die rechtlichen und betriebsinternen Bestandteile der Schriftstücke.*		

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

Ausbildungstipps

1 Erklären Sie Ihren Lehrlingen die **Gestaltungsmerkmale von Schriftstücken** (z. B. E-Mail-Vorlagen, Briefköpfe, Platzierung von Logos in Präsentationen). Machen Sie den Lehrlingen bewusst, dass durch die einheitliche Gestaltung **(Corporate Design)** der Wiedererkennungswert Ihres Unternehmers gefördert wird.

- Binden Sie Ihren Lehrling so oft wie möglich in Gespräche mit Kunden ein. Erklären Sie ihm vorab, worauf bei bestimmten Kundengruppen zu achten ist.
- Wählen Sie ein Angebot Ihres Betriebs aus und besprechen Sie gemeinsam mit Ihrem Lehrling: Was zeichnet das Angebot aus (z. B. Set-Angebote)? Für wen ist das Angebot bestimmt? Wie bewerben wir das Angebot? Warum bieten wir das Angebot zu diesem Preis an? Wie wird das Angebot vertrieben? Wie unterscheidet sich dieses Angebot von den Angeboten der Mitbewerber?

AUS DER PRAXIS

„Die lateinischen Bezeichnungen von Arzneimitteln und Heilpflanzen sind nicht nur für die Erstellung des Herbars in Hinblick auf die LAP von Bedeutung. Der Lehrling benötigt dieses Wissen, um Bestellungen selbstständig durchführen zu können. Auch passiert es, dass fremdsprachige Kunden aus ihrer Heimat ein Kräuterbuch mitbringen, um ihnen bekannte Heilpflanzen bei uns zu erwerben. Der Hinweis auf den lateinischen Namen hilft uns dabei, dem Kundenwunsch nachzukommen."
Helmut Bogner, *Ausbilder, Drogerie Bogner*

Umgang mit schwierigen Kundensituationen

1. Lehrjahr	2. Lehrjahr	3. Lehrjahr
Ihr Lehrling kann ...		
	die Bedeutung eines professionellen Umgangs mit Beschwerden und Reklamationen erklären. 1	
	Besprechen Sie mit Ihren Lehrlingen u. a. Folgendes: *– Wie lassen sich Beschwerden und Reklamationen in den Qualitätssicherungsprozess integrieren?* *– Wie trägt erfolgreiches Beschwerdemanagement zur Kundenbindung bei?* *– Welche Bedeutung hat die Dokumentation von Beschwerden?* *– Was bedeutet lösungsorientiertes Handeln?* *Achten Sie darauf, dass Ihr Lehrling die Reklamation als Chance sieht, dass der Kunde den Betrieb zufriedengestellt verlässt.*	
	die aus Garantie und Gewährleistung resultierenden Rechte der Kunden bei Reklamationen berücksichtigen.	
	Beschwerden und Reklamationen entsprechend den rechtlichen und betrieblichen Vorgaben bearbeiten bzw. weiterleiten (z. B. bei komplexen Kundenanliegen). 2	
		Warenumtausch fachgerecht durchführen.
		sich bei Diebstahl richtig verhalten und an Maßnahmen zur Verhinderung von Ladendiebstahl mitwirken.

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

Ausbildungstipps

1. Besprechen Sie mit Ihren Lehrlingen die **Gründe für Beschwerden** und die sich daraus ergebenden Chancen. Rollenspiele eignen sich sehr gut dafür, verschiedene Verhaltensmöglichkeiten zu üben.

2. **Bearbeitung von Beschwerden:**
   - Storytelling: **Erzählen** Sie Ihrem Lehrling **aus der Praxis** zum Thema Kundenfeedback. Welche Erfahrungen haben Sie mit Kunden gemacht? Wie haben Sie schwierige Situationen mit Kunden gelöst?

     Lehrlinge fühlen sich aufgrund ihrer Unerfahrenheit in vielen Situationen überfordert. Es hilft ihnen, wenn Sie Verständnis zeigen und ihnen aufzeigen, dass diese Erfahrungen zum Lernprozess dazugehören.

   - Bei schwierigen Kontakten mit Kunden ist für Lehrlinge eine Nachbesprechung wichtig. Erklären Sie, warum der Kunde sich so verhält. Unfreundliches Verhalten oder Beschwerden von Kunden nicht persönlich zu nehmen, ist für Jugendliche oft nicht leicht.

   - Lassen Sie die Lehrlinge von Ihren Erfahrungen profitieren. Erzählen Sie Ihren Lehrlingen von Ihrer bisher schlimmsten Beschwerde, wie Sie damit umgegangen sind und was Sie daraus gelernt haben.

- Üben Sie mit Ihrem Lehrling in **Rollenspielen** Gespräche zu betriebsspezifischen Themen (z. B. Anfragen von Kunden, häufig gestellte Fragen, Reklamationen, Beschwerden). Lassen Sie Ihren Lehrling verschiedene Rollen einnehmen: Wie fühlt man sich als Kunde, wenn der betriebliche Ansprechpartner unfreundlich reagiert? Geben Sie Feedback und machen Sie Verbesserungsvorschläge.

© shutterstock.com/Kzenon

Kassa- und Zahlungsverkehr		
1. Lehrjahr	**2. Lehrjahr**	**3. Lehrjahr**
Ihr Lehrling kann ...		
	Zahlungen von Kunden mit dem betrieblichen Kassensystem abwickeln.	
	die betrieblichen Sicherheitsmaßnahmen für den Umgang mit Bargeld umsetzen.	
	mit den im Betrieb akzeptierten Zahlungsmitteln umgehen.	
	die im Betrieb akzeptierten Zahlungsmittel auf ihre Echtheit und Gültigkeit überprüfen.	
	besondere Situationen an der Kassa abwickeln (z. B. Wechselgeld-reklamation, Retouren).	
	Belege im Rahmen des betrieblichen Kassensystems erstellen. *z. B.* *– Registrierkasse bedienen* *– gesetzliche Vorschriften zur Kassenführung einhalten* *– essenzielle Informationen auf Belegen erfassen* *– Kreditkartenzahlungen berücksichtigen* *– Belege scannen und archivieren*	
	die im betrieblichen Zahlungsverkehr üblichen analogen und digitalen Systeme (z. B. Zahlungsanweisung) erklären und verwenden.	
	den Kassastand überprüfen.	
	den Tagesumsatz ermitteln bzw. den Kassaabschluss durchführen.	
	über Zahlungsmöglichkeiten und die Zahlungsabwicklung bei E-Commerce informieren. *Besprechen Sie mit Ihren Lehrlingen u. a. Folgendes:* *– Mit welchen klassischen Zahlungsmethoden kann die Zahlungsabwicklung in Onlineshops erfolgen? (Vorkasse, Kreditkarte, Lastschrift etc.)* *– Welche neuartigen E-Payment-Verfahren gibt es? (PayPal, AmazonPay etc.)* *– Welche dieser Zahlungsmethoden findet auch im Lehrbetrieb Einsatz?* *– Wie lassen sich verschiedene Zahlungsmethoden dem Zahlungszeitpunkt einordnen? (Pre-Paid, Pay-Now etc.)*	

Diese Ausbildungsziele beziehen sich auf folgende Berufsbildpositionen: 4.6.1, 4.6.2, 4.6.3, 4.6.4, 4.6.5, 4.6.6, 4.6.7, 4.6.8, 4.6.9, 4.6.10

Ausbildungstipps

- **Kopfrechnen und Schätzen:** Nützen Sie die Gelegenheiten, die sich im Arbeitsalltag bieten, um Kopfrechnen und Schätzen zu üben: Lassen Sie Ihre Lehrlinge z. B. Überschlagsrechnungen für Retourgeld durchführen.

- **Entgegennahme von Zahlungen:**
  – Die selbstständige Entgegennahme von Zahlungen ohne Aufsicht ist für Lehrlinge ab dem vollendeten 18. Lebensjahr zulässig.
  – Bei Lehrlingen unter 18 Jahren
  - ist die ununterbrochene Anwesenheit der Ausbilderin oder des Ausbilders bei der Entgegennahme von Zahlungen nicht erforderlich. Es muss jedoch gewährleistet sein, dass eine qualifizierte Person im Fall von Unklarheiten, Irritationen und Schwierigkeiten sofort eingreifen kann, um ihnen beizustehen.
  - haftet aufgrund deren eingeschränkter Geschäftsfähigkeit der Unternehmer für Differenzen beim Kassabestand (außer bei Vorsatz).

- **Ausnahmesituationen:** Ein Merkblatt zum richtigen Verhalten bei Raubüberfällen finden Sie auf der nächsten Seite.

AUS DER PRAXIS

„Anfangs schaut mir der Lehrling an der Kassa über die Schulter und ich erkläre ihm die für die Kassa geltenden Richtlinien. Den Kassiervorgang, die Vorbereitungen für den Kassaabschluss und den Kassaabschluss an sich darf der Lehrling in kleinen Schritten in seinem eigenen Tempo erlernen und in weiterer Folge auch selbstständig durchführen. Zuerst geschieht dies mit sehr viel aktiver Unterstützung durch uns. Im Laufe der Zeit ziehen wir uns aus der aktiven Rolle immer mehr zurück und übergeben ihm schrittweise mehr Aufgaben, bis er den gesamten Prozess alleine beherrscht. Nachdem es bei uns üblich ist, am Ende des Arbeitstags gemeinsam das Geschäft zu verlassen und zu warten bis alle fertig sind, ist unser Lehrling nie alleine und kann immer jemanden fragen, sollte er unsicher sein oder Hilfe benötigen.“
Christa Springinsfeld, langjährige Ausbilderin, Christian Prokopp GmbH

© shutterstock.com/Dmitry Kalinovsky

Merkblatt

Verhalten bei Raubüberfällen

POLIZEI
KRIMINALPRÄVENTION

Präventionstipps: Raubüberfälle auf Geschäfte

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

Empfehlungen der Kriminalprävention:

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

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

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

Weiterführende Informationen zu diesem Thema erhalten Sie auch auf der Internetseite der Wirtschaftskammer Österreich unter www.wko.at/sicherheitimhandel.

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

Dieses Merkblatt wurde uns vom Bundeskriminalamt zur Verfügung gestellt.

Marketing und E-Commerce

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

Grundlagen des betrieblichen Marketings und von E-Commerce	114
Grundlagen der Sortimentsgestaltung	115
Warenpräsentation	117
weitere Arbeiten im betrieblichen Marketing	118
E-Commerce	119

© shutterstock.com/Tyler Olson

Grundlagen des betrieblichen Marketings und von E-Commerce

1. Lehrjahr	2. Lehrjahr	3. Lehrjahr
Ihr Lehrling kann ...		
Ziele des betrieblichen Marketings sowie von E-Commerce erklären. *z. B.* *– Umsatz erhöhen* *– Auslastungsgrad erhöhen* *– Bekanntheitsgrad des Unternehmens erhöhen* *– neue Zielgruppen erschließen*		
einen Überblick über das betriebliche Marketing (z. B. Zielgruppen, Marketinginstrumente, Werbung und Öffentlichkeitsarbeit, Preispolitik) und E-Commerce geben.		
	die Grundlagen der betrieblichen Preisgestaltung erklären.	
		Preise kalkulieren. *z. B.* *– verschiedene Kalkulationsschemen nachvollziehen (Bezugs- und Absatzkalkulation etc.)* *– Verkaufspreise ermitteln* *– Umsatzsteuersätze anwenden*
	Möglichkeiten der Verbindung des stationären mit dem digitalen Handel erklären. 1	
die verschiedenen Formen des Online-Marketings sowie die unterschiedlichen Marketingmöglichkeiten darstellen. 2 *Besprechen Sie mit Ihrem Lehrling u. a.:* *– Was ist Online-Marketing?* *– Welche Vorteile bietet Online-Marketing?* *– Welche Online-Marketing-Formen werden im Lehrbetrieb eingesetzt?*		

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

Ausbildungstipps

1 Bietet Ihr Lehrbetrieb die Möglichkeit an, dass Kunden Waren online bestellen und in der Drogerie abholen können? Dann binden Sie Ihre Lehrlinge in die Zusammenstellung und Vorbereitung der Abholung ein.

Besprechen Sie mit Ihren Lehrlingen die Vorteile von stationärem und digitalem Handel sowie die Vorteile kombinierter Vertriebsstrukturen.

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

„Wir haben die Freiheit, neben unserem bestehenden Produktsortiment, zusätzliche Waren für unsere Filiale selbst einzukaufen. Den Preis dafür müssen wir kalkulieren. So können auch unsere Lehrlinge Vorschläge für die Aufnahme neuer Waren machen und in weiterer Folge den Verkaufspreis berechnen. Den Aufbau der Kalkulation lernen unsere Lehrlinge in der Berufsschule und die heranzuziehenden Kalkulationsgrundlagen werden ihnen vorgegeben. So zeigen wir den Lehrlingen, dass das, was sie in der Schule lernen, auch im betrieblichen Alltag zur Anwendung kommt."
Christa Springinsfeld, langjährige Ausbilderin, Christian Prokopp GmbH

Grundlagen der Sortimentsgestaltung		
1. Lehrjahr	**2. Lehrjahr**	**3. Lehrjahr**
Ihr Lehrling kann ...		
	Faktoren erklären, die das betriebliche Warensortiment beeinflussen (z. B. Standort, Kundenkreis, Preisgestaltung, Spezialisierung auf Teilbereiche).	
	sich über Trends im gesamten Sortiment und aktuelle Entwicklungen der Branche am Laufenden halten und mögliche Auswirkungen auf das betriebliche Warensortiment erkennen.	

Diese Ausbildungsziele beziehen sich auf folgende Berufsbildpositionen: 5.2.1, 5.2.2

„Bei der Auswahl von Produkten agiert unser Team meist auf Augenhöhe, jede ist eingeladen, Vorschläge für neue Produkte einzubringen. Die Quellen für unsere Ideen sind unterschiedlich: Das können Informationen aus Broschüren von Großhändlern sein, Anregungen bei einem Seminar oder Messebesuch oder Anfragen von Kunden, die wir dann in unser Angebot aufnehmen."
Anda Dinhopl, Ausbilderin, Die Kräuterdrogerie

Best Practice

Wochenthema

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

prokopp
Mir zu Liebe

Den Lehrlingen der Firma Prokopp wird bereits im ersten Lehrjahr ein eigenes Aufgabengebiet übergeben. Üblicherweise handelt es sich dabei um die „Brot-, Gebäck- und Mehlspeistheke".

Dabei sind die Lehrlinge für folgende Punkte verantwortlich:

- Warenpräsentation
- Sauberkeit
- Bestellung
- Aufnahme neuer Produkte ins Sortiment

Durch die Möglichkeit, bereits in einem frühen Stadium der Ausbildung Verantwortung zu übernehmen, können sich die Jugendlichen von Beginn an aktiv in das Unternehmen einbringen und so mit ihren Aufgaben wachsen. Das stärkt sowohl das Selbstbewusstsein und Selbstvertrauen als auch die kaufmännischen Kompetenzen der Lehrlinge. Darüber hinaus erhalten sie zu ihrer Produktauswahl und zur Warenpräsentation direktes Feedback von den Kunden, den Kolleginnen und Kollegen und der Geschäftsleitung und lernen somit gleichzeitig mit Rückmeldungen umzugehen.

© Christa Springinsfeld, Christian Prokopp GmbH (2)

AUS DER PRAXIS

„Wir finden es sehr wichtig, unseren Lehrlingen bereits im ersten Lehrjahr ein eigenes Aufgabengebiet zu übergeben. In der Regel ist das bei uns das Thema ‚Brot und Gebäck'. Unsere Lehrlinge sind dann für den gesamten Bereich verantwortlich. Das beginnt bei der Bestellung, geht über die Warenpräsentation bis hin zum Sauberhalten des Bereichs. Im Rahmen dieser Verantwortung sind sie auch für das Sortiment zuständig. Sie empfangen Vertreterinnen und Vertreter bei Terminen im Geschäft bzw. begleiten uns ab dem zweiten Lehrjahr auf Messen. Außerdem entscheiden sie selbstständig, welche Produkte sie zusätzlich in das Angebot aufnehmen und kalkulieren auch die entsprechenden Verkaufspreise selbstständig."
Christa Springinsfeld, langjährige Ausbilderin, Christian Prokopp GmbH

Warenpräsentation		
1. Lehrjahr	**2. Lehrjahr**	**3. Lehrjahr**
Ihr Lehrling kann ...		
eingekaufte Waren den betrieblichen Sortimentsbereichen zuordnen und unter Einhaltung der einschlägigen Vorschriften (z. B. Selbstbedienungsverbot) entsprechend einordnen.		
Regale betreuen.		
das betriebliche Sortiment präsentieren		
Dazu zählt lt. Berufsbild: z. B. *– Artikel ansprechend positionieren* *– Sonderpräsentationen verkaufsgerecht gestalten* *– Auslagen gestalten, saisonale Aspekte berücksichtigen*		
	Produkte fachgerecht kennzeichnen (etikettieren).	
Preise korrekt unter Einhaltung der einschlägigen Vorschriften auszeichnen.		

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

Im täglichen Arbeitsprozess spielt die Warenpräsentation eine wichtige Rolle. Manche Lehrlinge haben großes Interesse und Freude an einer stilvollen Umsetzung von Themen in den Verkaufsräumlichkeiten.
Geben Sie Ihren **Lehrlingen** den **Raum**, ihre **Kreativität** zu **entfalten**. Unterstützen Sie Ihre Lehrlinge durch Ihre Erfahrungen beim **Visual Merchandising**.

„Sobald ein Lehrling sich dazu bereit fühlt eine Auslage selbstständig zu gestalten, kann er seine Ideen dazu vorstellen und selbst aktiv werden. Auf diese Art lernen die Lehrlinge Verantwortung für ihr Tun zu übernehmen, sie lernen ihre eigenen Ideen zu präsentieren und Entscheidungen zu begründen."
Helmut Bogner, Ausbilder, Drogerie Bogner

„Bei uns lernen die Lehrlinge vom ersten Tag an Eigenverantwortung zu übernehmen. Selbstverständlich verfügen wir über einen Marketingplan, in dem vorgegeben ist, welche Ware wann präsentiert wird, welche Platzierungen zu machen und welche Schütten herzurichten sind. Bemerkt der Lehrling beim Umsetzen der Pläne, dass etwas aus seiner Perspektive anders besser zur Geltung kommt oder von einem bestimmten Produkt zu wenig auf Lager ist, hat er die Freiheit Anpassungen vorzunehmen."
Christa Springinsfeld, langjährige Ausbilderin, Christian Prokopp GmbH

weitere Arbeiten im betrieblichen Marketing		
1. Lehrjahr	**2. Lehrjahr**	**3. Lehrjahr**
Ihr Lehrling kann ...		
	an der Durchführung von betrieblichen Marketingmaßnahmen (z. B. Werbung, Verkaufsförderung, Kundenbindungsprogramme, digitale Systeme) mitarbeiten.	
	z. B. *– eigene Ideen zur Verkaufsförderung einbringen* *– Kundendaten aufnehmen (Kundendaten für Kundenkarten erfassen, Adressdaten verwalten etc.)* *– bei der Organisation von Rabattaktionen, Ausgabe von Gutscheinen an Kunden etc. mitwirken* *– an der Gestaltung von betrieblichen Kommunikationsmitteln mitwirken (Newsletter etc.)*	
	am Außenauftritt des Lehrbetriebs mitarbeiten.	
	Dazu zählt lt. Berufsbild: z. B. *– an Veranstaltungen mitwirken* *– die betriebliche CI durch gepflegte Erscheinung und das Tragen von Dienstkleidung unterstützen* *– Beiträge für die sozialen Netzwerke verfassen*	

Diese Ausbildungsziele beziehen sich auf folgende Berufsbildpositionen: 5.4.1, 5.4.2

AUS DER PRAXIS

„Im Bereich Online-Marketing präsentieren unsere Category Manager regelmäßig bestimmte Produkte in Newslettern bzw. erstellen Blue-Box-Infos, die der Zustellbox an unsere Kunden beigelegt werden. Dabei dürfen Lehrlinge ihre Ideen einbringen, indem sie Informationen zu den einzelnen Produkten aufbereiten und konkrete Vorschläge für die entsprechende Präsentation vorbereiten."
Eveline Palzer, Bereichsleitung Lehrlingswesen und Ausbilderin, Richter Pharma AG

Ausbildungstipp

Recherche: Kundenbindungsprogramm
Lassen Sie Ihre Lehrlinge über Ihr Kundenbindungsprogramm recherchieren. Besprechen Sie mit Ihrem Lehrling u.a. Stammkundenvorteile, Preisnachlässe, Gutscheine etc.

Vorschläge für weitere Rechercheaufgaben:
– Welche Werbemaßnahmen setzt der Lehrbetrieb ein?
– Welche Werbemaßnahmen werden von anderen Betrieben eingesetzt?

E-Commerce		
1. Lehrjahr	**2. Lehrjahr**	**3. Lehrjahr**
Ihr Lehrling kann ...		
	die Bedeutung von Kundenbindungsprogrammen speziell im Bereich des Multi-Channel-Sellings erklären. *z. B.* *– die Bedeutung von Kundenbindungsaktionen erklären (Rabattaktionen etc.)* *– die Wichtigkeit der Berücksichtigung von Kundenfeedback erläutern* *– im Betrieb eingesetzte CRM-Programme darstellen* *Besprechen Sie mit Ihrem Lehrling z. B.* *– wie der Umsatz zwischen Onlinehandel und stationärem Handel verteilt ist.* *– dass Kundenbindungsprogramme zielgerichtete Werbemaßnahmen ohne große Streuverluste ermöglichen (Newsletter, soziale Medien etc.)* *– After-Sales-Services (Zusatzartikel anbieten etc.)*	
	betriebsspezifische verkaufsfördernde Maßnahmen im E-Commerce-Bereich (z. B. Newsletter, soziale Medien, Online-Bewertungssysteme) erklären.	

Diese Ausbildungsziele beziehen sich auf folgende Berufsbildpositionen: 5.5.1, 5.5.2

AUS DER PRAXIS

„Die Jugendlichen sind es gewohnt, ihr Smartphone stets bei sich zu tragen und zu nutzen. Diese bereits in frühen Jahren erworbene Kompetenz wollen wir in der Filiale ausbauen. Wir wollen, dass unsere Lehrlinge Kunden unter Einsatz von digitalen Mitteln fachgerecht beraten können. Unseren Lehrlingen stellen wir entsprechende Aufgaben, die sie auf ihren personalisierten Firmensmartphones erledigen. Beispiele dafür sind: Einen Einkauf im Onlineshop durchführen, den Lagerbestand abfragen oder Informationen zu Produkten im Intranet oder Internet sammeln und diese im Anschluss der Ausbilderin bzw. dem Ausbilder präsentieren.“
Manuela Edermaier, Ausbildung, dm drogerie markt GmbH

Ausbildungstipp

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

Vorschläge für weitere Rechercheaufgaben:
– Welche Kundenbindungsprogramme haben Ihre Partnerbetriebe?
– Wie zeichnet sich das CI anderer Betriebe aus?

Die Motivation Ihrer Lehrlinge fördern

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

LINK

Motivation fördern (Richtiger Umgang mit dem Lehrling):
https://www.qualitaet-lehre.at/downloads/ausbildungstools/infoblaetter-checklisten-und-vorlagen/

Best Practice

Lehrlingsworkshops bei der dm drogerie markt GmbH

In jedem Lehrjahr nehmen Lehrlinge der dm drogerie markt GmbH an Lehrlingsworkshops teil. Sie können aus diversen Themen wählen, zum Beispiel Nachhaltigkeit und Umwelt. Auch Themen aus Kunst und Kultur wie Tanz oder Theater werden angeboten. Der Workshop dient zur persönlichen Weiterentwicklung. Lehrlinge sollen erkennen, was ihnen Freude bereitet und ihren Horizont sowie ihre Kompetenzen erweitern.

In den ersten vier Tagen eines Workshops entwickeln Lehrlinge gemeinsam mit Expertinnen und Experten ein Projekt zum gewählten Thema. Am Ende der Workshops präsentieren Lehrlinge ihre Projekte vor Kolleginnen und Kollegen, Ausbilderinnen und Ausbildern sowie eingeladenen Eltern. Ausbilderinnen und Ausbilder nützen diesen Abend, um sich mit den Eltern der Lehrlinge auszutauschen.

In der Kunstgruppe haben die Lehrlinge im Rahmen eines Poetry Slams drei Tage an einem eigenen Gedicht gearbeitet. Alle Lehrlinge haben die Herausforderung mit Hilfe eines Theaterpädagogen hervorragend gemeistert und die Gäste beim Abschlusstag mit schönen, aber auch bewegenden Geschichten begeistert.

Was ist bei der Durchführung von Workshops zu beachten?

Empfehlen Sie Lehrlingen Workshops, in denen sie die Chance haben zu lernen und sich zu entwickeln, indem sie anspruchsvolle Herausforderungen meistern.

Zum Beispiel machen introvertierte Lehrlinge in einem Theaterworkshop beachtliche Fortschritte in ihrem Kommunikationsverhalten.

Einkauf und Warenwirtschaft

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

Bedarfsermittlung und Bestellung	**123**
Warenannahme und Rechnungskontrolle	**124**
Umgang mit mangelhaften Lieferungen	**126**
Lagerung und Warenwirtschaft	**127**

© shutterstock.com/BearFotos

Bedarfsermittlung und Bestellung		
1. Lehrjahr	**2. Lehrjahr**	**3. Lehrjahr**
Ihr Lehrling kann …		
die Grundsätze und Abläufe der betrieblichen Beschaffung darstellen (z. B. Zuständigkeiten, Bestellsysteme, Kriterien für Lieferantenauswahl) und Unterschiede zwischen Angeboten verschiedener Lieferanten (z. B. Preis, Lieferbedingungen, Zahlungsbedingungen) erkennen.		
		den Bedarf ermitteln, die Beschaffungsentscheidung unter Einhaltung betrieblicher Vorgaben treffen und die Bestellung durchführen.

Diese Ausbildungsziele beziehen sich auf folgende Berufsbildpositionen: 6.1.1, 6.1.2

- **Aufgabe: Mindestbestand – Mindestbestellmenge**
  Geben Sie Ihrem Lehrling die Aufgabe den Mindestbestand bzw. die Mindestbestellmenge für eine Ware zu recherchieren bzw. zu berechnen.
- Weisen Sie Ihre Lehrlinge darauf hin, wie wichtig das **zeitgerechte Nachbestellen** der Waren für einen reibungslosen Ablauf im Betrieb ist. Machen Sie die Konsequenzen von Fehlverhalten deutlich (z. B. Einnahmenverlust).
- Erklären Sie Ihren Lehrlingen, dass die **Bestellmenge** und der **Bestellzeitpunkt** von verschiedenen Faktoren (z. B. Aktionen, Rabatten, Platz im Lager, saisonale Einflüsse) beeinflusst werden.
- **Recherche: Wie kann die Arbeit besser gemacht und somit die Effizienz gesteigert werden?**
  Geben Sie Ihrem Lehrling die Aufgabe, seine täglichen Aufgaben durchzudenken: Was klappt gut? Was weniger gut? Wie kann man Abläufe verbessern und dadurch die Effizienz steigern?

„Der Bereich Bestellung ist in unserer Drogerie eine gute Möglichkeit, den Lehrlingen schrittweise Verantwortung zu übergeben. Sie dürfen sehr bald die Bestellungen bei kleineren Lieferanten selbstständig übernehmen. Mit wachsender Erfahrung können sie bei weiteren Lieferanten die Bestellungen durchführen."
Helmut Bogner, Ausbilder, Drogerie Bogner

Warenannahme und Rechnungskontrolle

1. Lehrjahr	2. Lehrjahr	3. Lehrjahr
Ihr Lehrling kann ...		
die Lieferung mit der Bestellung vergleichen.		
Waren unter Beachtung der rechtlichen und betrieblichen Vorgaben an- und übernehmen sowie allfällige Mängel feststellen und dokumentieren.		1
Achten Sie darauf, dass Ihr Lehrling bei der Überprüfung des Wareneingangs u. a. *– die Anlieferung mit der Bestellung vergleicht,* *– Preis und Qualität der angelieferten Waren vergleicht,* *– weitere betriebliche Kriterien für Qualitätschecks beachtet,* *– Verpackungen auf Beschädigungen kontrolliert,* *– Waren auf sichtbare Schäden prüft,* *– die Schwere des Mangels richtig einschätzt.*		
		die Identitätsprüfung der zum Verkauf in der Drogerie zugelassenen Arzneimittel durchführen. 2
		Besprechen Sie mit Ihrem Lehrling z. B. *– in welchen Fällen eine Identitätsprüfung bei Arzneimitteln durchzuführen ist* *– welche Prüfmethoden es gibt* *– wie vorzugehen ist, wenn vermutet wird, dass ein Rohstoff Mängel aufweist* *– die Bedeutung von Sauberkeit und Hygiene bei der Identitätsprüfung* *– welche Aufzeichnungen zu führen sind*
die Rechnungskontrolle durchführen.		

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

Ausbildungstipps

1. Besprechen Sie mit Ihrem Lehrling, wie bei mangelhafter Lieferung vorzugehen ist, z. B.
   – Mängel dokumentieren (Mängel am Lieferschein vermerken, Fotos anfertigen etc.)
   – Lieferanten bei Nichtlieferung mahnen
   – Ersatz bei beschädigten Waren anfordern

2. Im Rahmen der Ausbildung soll die Identitätsprüfung vermittelt werden, aber die Waren Ihres Lehrbetriebs sind fertig verpackt? Simulieren Sie die Identitätsprüfung mit Übungsmaterialien so realistisch wie möglich. Zum Beispiel können Sie getrocknete Heilpflanzen für Übungszwecke offen kaufen und bei diesen eine organoleptische Prüfung durchführen (Wie sieht die Heilpflanze aus? Wie riecht sie? Wie schmeckt sie?)

AUS DER PRAXIS

„Mit der Ware zu arbeiten, sie in die Hand zu nehmen und zu wissen, wo sie zu finden ist, ist der einfachste Weg für den Lehrling fundierte Warenkenntnisse zu erlangen. Unsere Lehrlinge sind von Beginn an in den gesamten Prozess des Wareneingangs involviert. Sie unterstützen bei der Übernahme, platzieren die Waren in den Regalen, achten auf den Warendruck und haben ein wachsames Auge auf die Filialoptik. So sind unsere Lehrlinge nach kurzer Zeit im Betrieb schon in der Lage, Kunden, die nach einem Produkt fragen, das gefragte Produkt zu zeigen."
Christa Springinsfeld, langjährige Ausbilderin, Christian Prokopp GmbH

„In der Regel bekommen wir zweimal pro Woche unsere Heilpflanzen geliefert. Sobald die Lehrlinge genügend Wissen über die Heilpflanzen gesammelt haben, können Sie Lieferungen übernehmen. Wichtig ist dabei, dass sie selbstständig feststellen können, wenn gelieferte Pflanzen nicht unseren Qualitätsanforderungen entsprechen. Sie übernehmen auch die entsprechenden internen Aufzeichnungen."
Anda Dinhopl, Ausbilderin, Die Kräuterdrogerie

© shutterstock.com/Zurijeta

Umgang mit mangelhaften Lieferungen		
1. Lehrjahr	**2. Lehrjahr**	**3. Lehrjahr**
Ihr Lehrling kann ...		
	Maßnahmen bei mangelhaften Lieferungen im Einklang mit den betrieblichen Vorgaben ergreifen (z. B. Reklamationen durchführen).	
	Lieferverzug feststellen und Maßnahmen im Einklang mit den betrieblichen Vorgaben ergreifen. *z. B.* *– Liefertermine im Warenwirtschaftssystem kontrollieren* *– rechtliche und praxistaugliche Möglichkeiten bei Lieferverzug kennen* *– Lieferanten bei Lieferverzug kontaktieren* *– in Abstimmung mit dem/der Vorgesetzten die weitere Vorgangsweise besprechen*	

Diese Ausbildungsziele beziehen sich auf folgende Berufsbildpositionen: 6.3.1, 6.3.2

© shutterstock.com/Ekkaluck Sangkla

Lagerung und Warenwirtschaft

1. Lehrjahr	2. Lehrjahr	3. Lehrjahr
Ihr Lehrling kann …		
Prinzipien der betrieblichen Waren- und Lagerwirtschaft im eigenen Tätigkeitsbereich berücksichtigen. *z. B.* *– Ware entsprechend den Vorgaben einschlichten (FIFO-Verfahren etc.)* *– Warenpflege durchführen (beschädigte Waren aussortieren, Verpackungen erneuern, nicht mehr verwendete Waren aussortieren etc.)* *– bei Lagerung im Verkaufsraum: Regeln der Warenplatzierung einhalten* *– Lagerungsverbote einzelner Produktgruppen beachten*		1
Einlagerungen und/oder Auslagerungen (z. B. für den Versand) unter Beachtung der rechtlichen und betrieblichen Vorgaben vornehmen.		
produktspezifische Lagerungs- und Sicherheitsvorschriften (insbesondere für Gifte, gefährliche, gesundheitsschädliche und umweltgefährdende Stoffe und Chemikalien sowie Arzneimittel und Arzneispezialitäten) berücksichtigen. *z. B.* *– Lagerhinweise beachten (stehend, liegend, vor Hitze schützen etc.)* *– Gefahrensymbole erkennen und Gefahrenstoffe (brennbare Flüssigkeiten, wie Spiritus etc.) sicher aufbewahren* *– Hygienevorschriften einhalten (bei sterilen Produkten etc.)* *– Sicherheitsvorkehrungen beachten (Ware gegen das Herabfallen sichern, leicht entzündbare Produkte sicher aufbewahren, Chemikalien getrennt lagern, fehlerhafte Produkte versperren etc.)* *– Nachschlagemöglichkeiten nutzen* *– Informationen aus Sicherheitsdatenblättern entnehmen* *Besprechen Sie mit Ihrem Lehrling u. a. die Vorgaben zur Aufteilung der Waren auf Lager und Verkaufsraum sowie die Regeln der Warenplatzierung bei der Lagerung im Verkaufsraum.*		
Lagerbestände auf Richtigkeit und Verkaufsfähigkeit kontrollieren (z. B. Mindesthaltbarkeitsdatum, Schädlingsbefall).		
	Arbeiten im Rahmen der Inventur durchführen.	

Diese Ausbildungsziele beziehen sich auf folgende Berufsbildpositionen: 6.4.1, 6.4.2, 6.4.3, 6.4.4, 6.4.5

Ausbildungstipps

1. Lehrlinge sollten wissen, warum sie etwas tun. Stellen Sie Fragen bei der Warenlagerung (z. B. wie Aerosole gelagert werden sollen – Aerosolpackungslagerungsverordnung), um zu sehen, ob Ihre Lehrlinge Sinn und Zweck der Vorschriften wirklich verstanden haben.

- Übertragen Sie Lehrlingen Aufgaben zur Recherche im Warenwirtschaftssystem. Lassen Sie zum Beispiel den **Warenbestand überprüfen**. Auch der korrekte Abgleich von Soll- und Istbestand ist eine gute Übung, um den Umgang mit den Funktionen des Warenwirtschaftsprogramms zu lernen.

- Geben Sie Ihren Lehrlingen Produkt- und Sicherheitsdatenblätter zum Durchlesen, bevor diese zum ersten Mal eine neue Ware lagern. Lassen Sie sich von ihren Lehrlingen berichten, welche Informationen sie in den Unterlagen gefunden haben.

AUS DER PRAXIS

„Das große Thema Lagerung erlernen unsere Lehrlinge durch Learning by doing. Zu Beginn begleiten die neuen Lehrlinge ihre Kolleginnen und Kollegen in deren Arbeitsalltag. Sie erhalten dadurch sehr viele Informationen, z. B. welche Lagervorschriften für welche Artikel gelten, und haben die Möglichkeit, Fragen zu stellen. Mit der Zeit werden die Lehrlinge immer selbstständiger, übernehmen Aufgaben und können ihr gesammeltes Wissen ebenfalls weitergeben.“
Helmut Bogner, Ausbilder, Drogerie Bogner

„Eine der ersten Aufgaben, die unsere Lehrlinge selbstständig übernehmen, ist das Abwiegen und Abfüllen unserer Heilpflanzen. Dadurch erlangen sie rasch das notwendige Wissen rund um Maß- und Mengeneinheiten und bekommen ein gutes Gefühl für den Unterschied zwischen Maßeinheit und spezifischem Gewicht.“
Anda Dinhopl, Ausbilderin, Die Kräuterdrogerie

Administration

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

Kaufvertragsgrundlagen	**129**
Belegbearbeitung	**129**

Kaufvertragsgrundlagen

1. Lehrjahr	2. Lehrjahr	3. Lehrjahr
Ihr Lehrling kann ...		
die rechtlichen Bedingungen für das Zustandekommen und die Erfüllung von (Kauf-)Verträgen darstellen. *z. B.* *– die gesetzlichen Grundlagen erklären (übereinstimmende Willenserklärung etc.)* *– regelmäßige Inhalte von Kaufverträgen beschreiben* *– die Rechte und Pflichten des Käufers und Verkäufers bei der Erfüllung des Kaufvertrages darstellen*		
mögliche Vertragswidrigkeiten bei der Erfüllung von (Kauf-)Verträgen (z. B. Zahlungsverzug) sowie deren rechtliche Konsequenzen erklären.		

Diese Ausbildungsziele beziehen sich auf folgende Berufsbildpositionen: 7.1.1, 7.1.2

Belegbearbeitung

1. Lehrjahr	2. Lehrjahr	3. Lehrjahr
Ihr Lehrling kann ...		
	Belege auf Richtigkeit und Vollständigkeit prüfen.	
	übliche Belege des Lehrbetriebs, wie Eingangs- und Ausgangsrechnungen sowie Zahlungsbelege, nach betrieblichen Vorgaben ablegen oder weiterleiten.	

Diese Ausbildungsziele beziehen sich auf folgende Berufsbildpositionen: 7.2.1, 7.2.2

AUS DER PRAXIS

„Um unseren jungen Mitarbeiterinnen und Mitarbeitern in der Ausbildung den Prozess vom Eingang des Kundenauftrags bis zum Eingang der entsprechenden Rechnungssumme auf unserem Konto lebhaft vor Augen zu führen, haben wir gemeinsam mit unserem externen Trainingspartner im Rahmen der Lehrlingsakademie für unsere Lehrlinge des dritten Lehrjahrs ein interaktives zweitägiges Seminar entwickelt: ‚Chef sein für einen Tag'. Dieses spannt den Bogen über alle Erfahrungen, die Lehrlinge in den diversen Abteilungen bisher gemacht haben bzw. noch machen werden, und zeigt ihnen das große Ganze auf."
Eveline Palzer, Bereichsleitung Lehrlingswesen und Ausbilderin, Richter Pharma AG

Siehe Best Practice „Erfolge sichtbar machen" auf Seite 63.

Best Practice

Kompetent im Office

Digitales Lernangebot für kaufmännische Lehrlinge

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

Kompetent im Office ...

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

- unterstützt folgende Browser bei mobilen Endgeräten (Android und iOS):
  - Google Chrome (Android)
  - Apple Safari (iOS)

LINK

Kompetent im Office
https://kompetent-im-office.ovosplay.com/

© shutterstock.com/Vitalii Stock

Tool 3
Abschluss der Lehrzeit & die Lehrabschlussprüfung

Überblick über die LAP

Die Gegenstände und Inhalte der Lehrabschlussprüfung sind in der Verordnung des Wirtschaftsministeriums über die Berufsausbildung im Lehrberuf Drogist/Drogistin geregelt.

GEGENSTÄNDE DER LEHRABSCHLUSSPRÜFUNG IM LEHRBERUF DROGIST/DROGISTIN

	Prüfungsgegenstände	Prüfungsmodus	Zeit
Theoretische Prüfung	**Berufliche Basiskompetenzen**	schriftlich	Regelfall: 120 Minuten Die Prüfung ist nach 150 Minuten zu beenden.
Praktische Prüfung	**Arzneimittel und Chemikalien**	schriftlich	Regelfall: 120 Minuten Die Prüfung ist nach 180 Minuten zu beenden.
	Gesundheit, Ernährung und Kosmetik	schriftlich	Regelfall: 70 Minuten Die Prüfung ist nach 100 Minuten zu beenden.
	Beratungs- und Verkaufsgespräch	mündlich	Regelfall: 40 Minuten Die Prüfung ist nach 60 Minuten zu beenden.
	Organisation der betrieblichen Leistung	mündlich	Regelfall: 15 Minuten Die Prüfung ist nach 20 Minuten zu beenden.

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

LINK

RIS **Drogist/Drogistin-Ausbildungsordnung**
https://www.ris.bka.gv.at/Dokumente/BgblAuth/BGBLA_2021_II_335/BGBLA_2021_II_335.pdfsig

Anmeldung zum Antritt zur LAP

ANTRITTSMÖGLICHKEITEN ZUR LAP

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

Antrittsmöglichkeiten zur Lehrabschlussprüfung

aufgrund des Lehrvertrags	ausnahmsweise Zulassung zur Prüfung	Zusatzprüfung
Aufrechtes Lehrverhältnis + regelmäßiger Besuch der Berufsschule (Antragsstellung maximal sechs Monate vor Lehrzeitende) *oder* vorzeitiger Prüfungsantritt (Antragsstellung zu Beginn des letzten Lehrjahres): • Berufsschule erfolgreich abgeschlossen + aufrechtes Lehrverhältnis mit Zustimmung des Lehrberechtigten *oder* • Lehrverhältnis einvernehmlich *oder* ohne Verschulden des Lehrlings vorzeitig aufgelöst	mind. 18 Jahre + erforderliche Fertigkeiten und Kenntnisse wurden auf andere Art und Weise angeeignet *oder* mind. die Hälfte der Lehrzeit absolviert + keine Möglichkeit, Lehrvertrag für die restliche Zeit abzuschließen *oder* mind. 22 Jahre + Absolvierung einer geeigneten Bildungsmaßnahme Die Lehrlingsstelle kann nach erfolgter Prüfung der Qualifikation einen Teil oder die gesamte theoretische Prüfung erlassen.	LAP wurde bereits in einem anderen, verwandten Lehrberuf abgelegt *oder* erfolgreicher Abschluss einer fachlich einschlägigen Schule Linktipp: In der Lehrberufsliste finden Sie die Verwandtschaften von Lehrberufen: https://lehrberufsliste.bic.at/index.php?beruf=drogist*in_lehrberuf&id=203&cont=D

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

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

LINK

WKO WIRTSCHAFTSKAMMER ÖSTERREICH

Die Lehrabschlussprüfung (LAP):
https://www.wko.at/service/bildung-lehre/lehrabschlusspruefung.html

Betriebliche Unterstützung zur LAP

Beim erstmaligen Antritt zur Lehrabschlussprüfung trägt der Ausbildungsbetrieb die entstandenen Kosten, sofern der Lehrling innerhalb der Lehrzeit oder Weiterbeschäftigungszeit (siehe Seite 141) antritt. Die Prüfungstaxe beläuft sich derzeit auf 113 Euro (Stand 2022).

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

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

© shutterstock.com/LStockStudio

Vorbereitung auf die LAP

Je nach Bundesland wird von verschiedenen Anbietern eine Reihe von Vorbereitungskursen angeboten. Einen Überblick über das Angebot erhalten Sie bei Ihrer Lehrlingsstelle oder unter www.lap.at.

Ausbildungstipps

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

AUS DER PRAXIS

„Kurz vor der LAP nehmen unsere Lehrlinge des dritten Lehrjahrs im Rahmen unserer Lehrlingsakademie an einem speziellen Seminar zur Vorbereitung auf die Prüfungssituation teil. Ziel dieser zweitägigen Veranstaltung ist es, die Jugendlichen mental zu stärken, um das Lampenfieber abzulegen und professionell aufzutreten. Offene Themen und inhaltliche Fragen werden in einem Austausch zwischen den Lehrlingen des dritten Lehrjahrs und den Vorjahrsabsolventinnen bzw. -absolventen geklärt."
Eveline Palzer, Bereichsleitung Lehrlingswesen und Ausbilderin, Richter Pharma AG

Vorbereitungsunterlagen für die LAP

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

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

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

ibw | lap.at

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

Best Practice

Gute Vorbereitung ist die halbe Prüfung

VORBEREITUNGSPHASE

1. SEI ORGANISIERT

Schreibe einen Lernplan oder eine Checkliste und halte dich daran.

2. SEI GEWISSENHAFT

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

3. SEI TRAINIERT

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

4. HÖR AUF DICH SELBST

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

© shutterstock.com/wavebreakmedia

KURZ VOR DER PRÜFUNG

1. HÖR AUF ZU LERNEN

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

2. LASS DICH NICHT VERRÜCKT MACHEN

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

3. DENK POSITIV

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

© shutterstock.com/Kzenon

WÄHREND DER PRÜFUNG

1. FANG RICHTIG AN

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

2. VERJAGE DEINE ANGST

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

© shutterstock.com/g-stockstudio

Beurteilung der LAP

Bei der Gesamtbeurteilung der Lehrabschlussprüfung sind vier Beurteilungsstufen möglich:

Mit Auszeichnung bestanden

„Wenn wenigstens die Hälfte der Prüfungsgegenstände, worunter auch die der praktischen Prüfung zu fallen haben, mit „Sehr gut" bewertet wurden und in den übrigen Prüfungsgegenständen keine schlechtere Bewertung als „Gut" erfolgte." (BAG § 25.(5a))

Beispiele für mögliche Prüfungsergebnisse:

Theoretische Prüfung*	Praktische Prüfung			
BBK	AC	GEK	BV	OBL
entfallen	„Sehr gut"			
max. „Gut"	„Sehr gut"			

Das heißt:
- Die Gegenstände der praktischen Prüfung müssen **alle** mit „Sehr gut" bewertet sein.
- In den Gegenständen der theoretischen Prüfung darf keine schlechtere Note als „Gut" vergeben werden.
- Insgesamt muss **mindestens die Hälfte** der Prüfungsgegenstände (also praktische und theoretische) **mit „Sehr gut"** bewertet werden.

Mit gutem Erfolg bestanden

„Wenn wenigstens die Hälfte der Prüfungsgegenstände, worunter auch die der praktischen Prüfung zu fallen haben, mit „Gut" oder „Sehr gut" bewertet wurden und in den übrigen Prüfungsgegenständen keine schlechtere Bewertung als „Befriedigend" erfolgte." (BAG § 25.(5b))

Beispiele für mögliche Prüfungsergebnisse:

Theoretische Prüfung*	Praktische Prüfung			
BBK	AC	GEK	BV	OBL
entfallen	„Sehr gut"		„Gut"	
max. „Befriedigend"	„Sehr gut"		„Gut"	

Das heißt:
- Die Gegenstände der praktischen Prüfung müssen **alle** mit „Sehr gut" oder „Gut" bewertet sein.
- In den Gegenständen der theoretischen Prüfung darf keine schlechtere Beurteilung als „Befriedigend" vergeben werden.
- Insgesamt muss **mindestens die Hälfte** der Prüfungsgegenstände **mit „Sehr gut" oder „Gut"** bewertet sein.

Bestanden

„Wenn kein Prüfungsgegenstand mit „Nicht genügend" bewertet wurde." (BAG § 25.(5c))

Beispiele für mögliche Prüfungsergebnisse:

Theoretische Prüfung*	Praktische Prüfung			
BBK	AC	GEK	BV	OBL
entfallen	kein „Nicht genügend"			
kein „Nicht genügend"	kein „Nicht genügend"			

Das heißt:
Es wurde **kein** Gegenstand mit **„Nicht genügend"** benotet.

Nicht bestanden

„Wenn ein oder mehrere Prüfungsgegenstände mit „Nicht genügend" bewertet wurden." (lt. BAG § 25.(5d))

Beispiele für mögliche Prüfungsergebnisse:

Theoretische Prüfung*	Praktische Prüfung			
BBK	AC	GEK	BV	OBL
mind. ein „Nicht genügend"				

Das heißt:
Ein oder mehrere Gegenstände wurden mit **„Nicht genügend"** benotet.

Hinweis:
Lt. BAG §24.(2) sind bei der Wiederholungsprüfung nur die Gegenstände zu wiederholen, die mit „Nicht genügend" beurteilt wurden.

**) Die theoretische Prüfung entfällt für die meisten Kandidatinnen und Kandidaten. Sie muss bei einer negativen Beurteilung im Berufsschulzeugnis bzw. in den meisten Fällen bei einer ausnahmsweisen Zulassung zur Lehrabschlussprüfung abgelegt werden.*
Abkürzungen: BBK = Berufliche Basiskompetenzen, AC = Arzneimittel und Chemikalien, GEK = Gesundheit, Ernährung und Kosmetik, BV = Beratungs- und Verkaufsgespräch, OBL = Organisation der betrieblichen Leistung

Belohnungen für gute Leistungen bei der LAP

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

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

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

LINK

Förderungen für Lehrbetriebe:
https://www.wko.at/service/bildung-lehre/merkblatt_-_ausgezeichnete_und_gute_lehrabschluss-pruefunge.html

Ausbildungstipp

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

Wiederholung der LAP

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

Die Lehrabschlussprüfung kann zweimal kostenlos wiederholt werden.

LINK

Förderungen für Lehrlinge:
https://www.wko.at/service/bildung-lehre/merkblatt---kostenfreier-wiederholter-antritt-zur-lehrabs.html

Verhinderung bei der LAP

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

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

In diesen Fällen wird die Prüfungstaxe rückerstattet.

Bei unentschuldigtem Fernbleiben wird die Prüfungstaxe einbehalten.

Weiterbeschäftigungspflicht nach der LAP

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

Reduzierte Weiterbeschäftigungszeit:
Wenn der Lehrling in Ihrem Betrieb nur die Hälfte oder weniger als die Hälfte der festgesetzten Lehrzeit absolviert hat, dann ist der Lehrbetrieb nur zur Weiterbeschäftigung im halben Ausmaß verpflichtet (2,5 Monate).

Darüber hinaus gelten die kollektivvertraglichen Regelungen für Angestellte.

LINK

Kollektivvertrag Handel, Angestellte:
https://www.kollektivvertrag.at/kv/handelsangestellte-ang/handelsangestellte-rahmen/428309?term=handel

© shutterstock.com/Serhii Bobyk

Tool 4
Karriere

Karriereperspektiven nach der Ausbildung

Die Lehre im Lehrberuf Drogist/Drogistin ist eine hervorragende Ausgangsbasis und bietet zahlreiche Möglichkeiten der beruflichen Weiterentwicklung.

Der Drogeriewarenhandel bietet interessante Zukunftsperspektiven und gute Rahmenbedingungen.

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

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

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

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

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

Auslandserfahrung
Die österreichische Lehrlingsausbildung wird in vielen Ländern geschätzt. Ehemalige Lehrlinge können eine hilfreiche Unterstützung bei der Erschließung neuer Märkte sein. Wenn Ihr Unternehmen darüber hinaus Filialen bzw. Kooperationen mit Betrieben in anderen Ländern hat, sind Austauschprogramme für Ihre Mitarbeiterinnen und Mitarbeiter im Sinne eines Wissens- und Erfahrungstransfers von großem Wert. Mehr Informationen zu Auslandspraktika von Lehrlingen finden Sie auf Seite 71.

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

Ausbildungstipp

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

„Durch Jobrotation, regelmäßige Feedbackgespräche und Beurteilungen für jeden Arbeitsbereich erhalten unsere Lehrlinge während der Lehrzeit einen sehr guten Einblick in unser Unternehmen und haben meist ein klares Bild davon, in welchem Bereich sie sich am wohlsten fühlen und ihre Talente am besten einsetzen können. Das führt dazu, dass in ungefähr 80 % der Fälle die Lehrlinge bereits vor Lehrzeitende ihre Wunschposition im Unternehmen einnehmen. ”
Eveline Palzer, Bereichsleitung Lehrlingswesen und Ausbilderin, Richter Pharma AG

Weiterbildung für Drogistinnen und Drogisten

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

Mithilfe der **Bildungspfade** von BILDUNG DER WIRTSCHAFT können Lehrabsolventen ihre Bildungs- und Karriereverläufe planen. Die Bildungspfade zeigen exemplarisch, welche Entwicklungsmöglichkeiten es für verschiedene Branchen und Berufsfelder gibt.

LINK

Bildungspfad Drogistin bzw. Drogist:
https://www.bildungderwirtschaft.at/wko-bildungspfade/handel/drogistin/

Der **Lehrgang „Akademischer Handelsmanager"** richtet sich an Personen mit Lehrabschluss und anschließender mindestens zweijähriger Berufspraxis. Eine Matura ist für die Aufnahme nicht erforderlich. Über die Aufnahme in den Lehrgang entscheidet ein Aufnahmegespräch. Die Teilnehmerinnen und Teilnehmer erwerben in zwei Semestern Wissen aus den Bereichen Marketing, Recht, Rechnungswesen und Mitarbeiterführung. Die Ausbilderprüfung ist ebenfalls Bestandteil des Lehrganges. Nach Abschluss des „akademischen Handelsmanagers" besteht die Möglichkeit, in weiteren zwei Semestern das Masterprogramm MSc Handelsmanagement zu absolvieren. Teamleitung, Management und Unternehmensführung stehen im Fokus dieser Weiterbildungsmaßnahme.

LINK

Berufsakademie: Handel und Handelsmanagement
https://www.wifi.at/kursbuch/akademische-ausbildungen/marketing-studium/handelsmanagement/berufsakademie-handel

Der Weiterbildung für Drogistinnen und Drogisten sind keine Grenzen gesetzt. Sowohl von öffentlichen als auch privaten Bildungsanbietern wird eine Reihe an Kursen und Ausbildungen angeboten. Lehrabsolventinnen und Lehrabsolventen eignen sich beispielsweise aufgrund ihrer persönlichen Erfahrungen auch als künftige Ausbilderinnen und Ausbilder im Unternehmen (siehe Tool 1, Seite 13). Lehrgänge für Ausbilderinnen und Ausbilder beinhalten zum Beispiel Themen wie Persönlichkeitsentwicklung, Kommunikation und Gesprächsführung, Präsentationstechniken, soziale Kompetenz, Diversity-Managemenet, Methodik/Didaktik der Ausbildung, Beurteilungsmethoden, Konfliktbewältigung, Motivation, Selbst- und Zeitmanagement, Coaching sowie Sozial- und Arbeitsverhalten.

LINKS

Weiterbildung im Handel:
https://www.wko.at/branchen/handel/weiterbildung-im-handel.html

Die Ausbilderakademie des Handels
https://www.wko.at/branchen/handel/die-ausbilderakademie-des-handels.html

Anhang

BUNDESGESETZBLATT

FÜR DIE REPUBLIK ÖSTERREICH

Jahrgang 2021 **Ausgegeben am 23. Juli 2021** **Teil II**

335. Verordnung: Drogist/Drogistin-Ausbildungsordnung

335. Verordnung der Bundesministerin für Digitalisierung und Wirtschaftsstandort über die Berufsausbildung im Lehrberuf Drogist/Drogistin (Drogist/Drogistin-Ausbildungsordnung)

Auf Grund der §§ 8, 24 und 27 des Berufsausbildungsgesetzes (BAG), BGBl. Nr. 142/1969, zuletzt geändert durch das Bundesgesetz BGBl. I Nr. 118/2021, wird verordnet:

Lehrberuf Drogist/Drogistin

§ 1. (1) Der Lehrberuf Drogist/Drogistin ist mit einer Lehrzeit von drei Jahren eingerichtet.

(2) In den Lehrverträgen, Lehrzeugnissen, Lehrabschlussprüfungszeugnissen und Lehrbriefen ist der Lehrberuf in der dem Geschlecht des Lehrlings entsprechenden Form (Drogist bzw. Drogistin) oder auf Wunsch geschlechtsneutral zu bezeichnen.

Berufsprofil

§ 2. (1) Mit dem positiven Abschluss der Lehrabschlussprüfung und der Berufsschule verfügt der Drogist/die Drogistin über die in Abs. 2 und 3 festgelegten beruflichen Kompetenzen.

(2) **Fachliche Kompetenzbereiche:**

1. Verkauf und Beratung

Der Drogist/Die Drogistin ermittelt Kundenbedürfnisse und berät Kunden und Kundinnen gegebenenfalls unter Beachtung besonderer Abgabevorschriften entsprechend ihren Erwartungen und Wünschen sowie auf Grundlage seines/ihres vernetzten Fachwissens zu unterschiedlichen Sortimenten, zum Beispiel in den Bereichen Gesundheitsvorsorge, Arzneimittel, Heilkräuter, Nahrungsergänzungsmittel, Kosmetik, Chemie, Pflanzenschutzmittel, Biozide sowie Haushalt. Er/Sie präsentiert auf Basis der erhobenen Kundenbedürfnisse geeignete Produkte und informiert im persönlichen Gespräch, schriftlich oder mit digitalen Medien über ihre Eigenschaften, Verwendungsmöglichkeiten etc. Digitale Geräte und Anwendungen setzt der Drogist/die Drogistin zur Recherche, Beratung und Abwicklung des Verkaufs bedarfsgerecht ein. Ebenso wickelt er/sie Zahlungen ab und ermittelt den Tagesumsatz. Der Drogist/Die Drogistin beantwortet Kundenanfragen und wickelt Kundenbestellungen ab. Mit Beschwerden und Reklamationen geht er/sie kompetent um.

2. Marketing und E-Commerce

Der Drogist/Die Drogistin verfügt über Grundkenntnisse in den Bereichen Marketing und E-Commerce und bearbeitet verschiedene Aufgaben im Rahmen der Durchführung von betrieblichen Marketingmaßnahmen (zB Werbung, Verkaufsförderung). So bereitet er/sie das Sortiment für den Verkauf vor. Der Drogist/Die Drogistin kennzeichnet Produkte und betreut Regale. Er/Sie präsentiert das betriebliche Sortiment unter Beachtung gesetzlicher Bestimmungen. Dazu positioniert er/sie Artikel ansprechend und gestaltet Präsentationen verkaufsgerecht. Über Trends im gesamten Sortiment hält er/sie sich am Laufenden.

3. Einkauf und Warenwirtschaft

Der Drogist/Die Drogistin verfügt über Kenntnisse des Beschaffungswesens, bearbeitet verschiedene Aufgaben in diesem Bereich und kommuniziert dabei mit Personen inner- und außerhalb des Betriebs. So ermittelt er/sie den Warenbedarf, trifft eine begründete Vorauswahl und führt die Warenbestellung durch. Der Drogist/Die Drogistin nimmt Waren an und führt die Identitätsprüfung der zum Verkauf in der Drogerie zugelassenen Arzneimittel durch. Er/Sie kontrolliert Rechnungen und setzt bei mangelhaften

Lieferungen angemessene Maßnahmen. Darüber hinaus nimmt er/sie Einlagerungen unter Berücksichtigung produktspezifischer Lagerungsvorschriften vor und kontrolliert Lagerbestände auf Richtigkeit und Verkaufsfähigkeit.

4. Administration

Der Drogist/Die Drogistin erfüllt verschiedene Aufgaben im Rahmen der betrieblichen Administration. Dazu zählt insbesondere die Belegbearbeitung, bei dem er/sie Belege auf Richtigkeit und Vollständigkeit überprüft und diese nach betrieblichen Vorgaben ablegt oder weiterleitet. Der Drogist/Die Drogistin nutzt die Ausstattung seines/ihres Arbeitsbereichs kompetent und entsprechend der betrieblichen Regelungen.

(3) **Fachübergreifende Kompetenzbereiche:**

Zur Erfüllung dieser fachlichen Aufgaben, die der Drogist/die Drogistin in unterschiedlichen Branchen und Tätigkeitsfeldern erfüllen kann, setzt er/sie folgende fachübergreifende Kompetenzen ein:

1. Arbeiten im betrieblichen und beruflichen Umfeld

Der Drogist/Die Drogistin verfügt über grundlegende Kenntnisse des betrieblichen Leistungsspektrums und betriebswirtschaftlicher sowie ökologischer Zusammenhänge, um seine/ihre Tätigkeiten effizient zu organisieren und auszuführen. Er/Sie agiert innerhalb der betrieblichen Aufbau- und Ablauforganisation selbst-, sozial- und methodenkompetent und bearbeitet die ihm/ihr übertragenen Aufgaben lösungsorientiert sowie situationsgerecht auf Basis seines/ihres Verständnisses für unternehmerisches Denken. Darüber hinaus kommuniziert er/sie zielgruppenorientiert, berufsadäquat auch auf Englisch, und agiert kundenorientiert.

2. Qualitätsorientiertes, sicheres und nachhaltiges Arbeiten

Der Drogist/Die Drogistin wendet die Grundsätze des betrieblichen Qualitätsmanagements an und bringt sich in die Weiterentwicklung der betrieblichen Standards ein. Er/Sie reflektiert sein/ihr eigenes Vorgehen und nutzt die daraus gewonnenen Erkenntnisse in seinem/ihrem Aufgabenbereich. Der Drogist/Die Drogistin beachtet die rechtlichen und betrieblichen Regelungen für seine/ihre persönliche Sicherheit und Gesundheit am Arbeitsplatz und handelt bei Unfällen und Verletzungen situationsgerecht. Im Rahmen seines/ihres Aufgabenbereiches berücksichtigt er/sie wesentliche ökologische Auswirkungen seiner/ihrer Tätigkeit und handelt somit nachhaltig und ressourcenschonend.

3. Digitales Arbeiten

Der Drogist/Die Drogistin wählt im Rahmen der rechtlichen und betrieblichen Vorgaben die für seine/ihre Aufgaben am besten geeigneten digitalen Geräte, betriebliche Software und digitale Kommunikationsformen aus und nutzt diese effizient. Er/Sie beschafft auf digitalem Weg die für die Aufgabenbearbeitung erforderlichen betriebsinternen und -externen Informationen. Der Drogist/Die Drogistin agiert auf Basis seiner/ihrer digitalen Kompetenz zielgerichtet und verantwortungsbewusst. Dazu zählt vor allem der sensible und sichere Umgang mit Daten unter Berücksichtigung der betrieblichen und rechtlichen Vorgaben (zB Datenschutzgrundverordnung).

Berufsbild

§ 3. (1) Zum Erwerb der im Berufsprofil angeführten beruflichen Kompetenzen wird das folgende Berufsbild mit Kenntnissen und Fertigkeiten in Form von Ausbildungszielen festgelegt.

(2) Das Berufsbild gliedert sich in fachübergreifende und fachliche Kompetenzbereiche.

(3) Die fachlichen Kompetenzbereiche sind nach Lehrjahren gegliedert. Die in den Kompetenzbereichen angeführten Kenntnisse und Fertigkeiten sind spätestens bis zum Ende des jeweils angeführten Lehrjahres zu vermitteln. Kenntnisse und Fertigkeiten, die sich über mehrere Lehrjahre erstrecken, sind in allen angeführten Lehrjahren zu vermitteln.

(4) Die fachübergreifenden Kompetenzbereiche sind während der gesamten Lehrzeit zu berücksichtigen und zu vermitteln.

(5) Fachübergreifende Kompetenzbereiche sind:

1. Kompetenzbereich: Arbeiten im betrieblichen und beruflichen Umfeld
1.1 Betriebliche Aufbau- und Ablauforganisation
Der Drogist/Die Drogistin kann
1.1.1 die wesentlichen Aufgaben der verschiedenen Bereiche des Lehrbetriebs erklären.
1.1.2 die Zusammenhänge der einzelnen Bereiche des Lehrbetriebs sowie der betrieblichen Prozesse erklären.

1.1.3 die wichtigsten Verantwortlichen nennen (zB Geschäftsführer/in, Filialleiter/in) und seine/ihre Ansprechpartner/innen im Lehrbetrieb erreichen.
1.1.4 die Vorgaben der betrieblichen Ablauforganisation und des Prozessmanagements bei der Erfüllung seiner/ihrer Aufgaben berücksichtigen.
1.2 Leistungsspektrum und Eckdaten des Lehrbetriebs
Die Fachkraft kann
1.2.1 das Leistungsangebot in allen Bereichen des betrieblichen Sortiments und der angebotenen Dienstleistungen erklären (zB fachliche Einteilung, Sortimentsbreite und -tiefe, Herkunft, Eigenschaften und Verwendungsmöglichkeiten der einzelnen Produkte).
1.2.2 das Leitbild bzw. die Ziele des Lehrbetriebs erklären.
1.2.3 die Struktur des Lehrbetriebs beschreiben (zB Größenordnung, Tätigkeitsfelder, Rechtsform).
1.2.4 Faktoren erklären, die die betriebliche Leistung beeinflussen (zB Standort, Zielgruppen).
1.3 Branche des Lehrbetriebs
Die Fachkraft kann
1.3.1 einen Überblick über die Branche des Lehrbetriebs geben (zB Branchentrends, wie Nachhaltigkeit, Do-it-yourself).
1.3.2 die Position des Lehrbetriebs in der Branche darstellen.
1.4 Ziel und Inhalte der Ausbildung sowie Weiterbildungsmöglichkeiten
Die Fachkraft kann
1.4.1 den Ablauf ihrer Ausbildung im Lehrbetrieb erklären (zB Inhalte und Ausbildungsfortschritt).
1.4.2 die Bedeutung der Lehrlingsausbildung für ihr späteres Berufsleben erklären (zB Ausbildung im Lehrbetrieb und in der Berufsschule, Wichtigkeit der abgeschlossenen Lehre).
1.4.3 die Notwendigkeit der laufenden Weiterbildung erkennen und sich mit konkreten Weiterbildungsangeboten auseinandersetzen.
1.5 Rechte, Pflichten und Arbeitsverhalten
Die Fachkraft kann
1.5.1 auf Basis der gesetzlichen Rechte und Pflichten als Lehrling ihre Aufgaben erfüllen.
1.5.2 Arbeitsgrundsätze wie Sorgfalt, Zuverlässigkeit, Verantwortungsbewusstsein, Pünktlichkeit, Ordnung etc. einhalten und sich mit seinen/ihren Aufgaben im Lehrbetrieb identifizieren.
1.5.3 sich nach den innerbetrieblichen Vorgaben verhalten.
1.5.4 eine Lohn- oder Gehaltsabrechnung interpretieren (anhand seines/ihres Lehrlingseinkommens sowie eines anonymisierten Personalverrechnungs-Abrechnungsbelegs einer anderen Beschäftigtengruppe im Betrieb).
1.5.5 die für sie relevanten Bestimmungen des KJBG (minderjährige Lehrlinge) bzw. des AZG und ARG (erwachsene Lehrlinge) und des GlBG grundlegend verstehen.
1.6 Selbstorganisierte, lösungsorientierte und situationsgerechte Aufgabenbearbeitung
Die Fachkraft kann
1.6.1 ihre Aufgaben selbst organisieren und sie nach Prioritäten reihen.
1.6.2 den Zeitaufwand für ihre Aufgaben abschätzen und diese zeitgerecht durchführen.
1.6.3 sich auf wechselnde Situationen einstellen und auf geänderte Herausforderungen mit der notwendigen Flexibilität reagieren.
1.6.4 Lösungen für aktuell auftretende Problemstellungen entwickeln und Entscheidungen im vorgegebenen betrieblichen Rahmen treffen.
1.6.5 in Konfliktsituationen konstruktiv handeln bzw. entscheiden, wann eine andere Person hinzugezogen wird.

1.6.6 sich zur Aufgabenbearbeitung notwendige Informationen selbstständig beschaffen.
1.6.7 in Teams arbeiten.
1.6.8 die eigene Tätigkeit reflektieren und gegebenenfalls Optimierungsvorschläge für ihre Tätigkeit einbringen.
1.7 Unternehmerisches Denken
Die Fachkraft kann
1.7.1 kaufmännische Grundbegriffe wie Umsatz, Gewinn, Kosten, Umsatzsteuer erklären, die Grundsätze unternehmerischen Denkens bei ihren Aufgaben berücksichtigen und kostenbewusst handeln.
1.7.2 Auswirkungen von betrieblichen Kosten auf den Betriebserfolg in Grundzügen nachvollziehen.
1.8 Zielgruppengerechte Kommunikation
Die Fachkraft kann
1.8.1 mit verschiedenen Zielgruppen (wie Ausbildern/Ausbilderinnen, Führungskräften, Kollegen/Kolleginnen, Kunden und Kundinnen, Lieferanten und behördlichen Aufsichtsorganen) kommunizieren und sich dabei betriebsadäquat verhalten.
1.8.2 ihre Anliegen verständlich vorbringen und der jeweiligen Situation angemessen auftreten.
1.8.3 berufsadäquat und betriebsspezifisch auf Englisch kommunizieren (insbesondere Anwendung von Fachausdrücken).
1.9 Kundenorientiertes Agieren (Unter Kunden und Kundinnen werden sämtliche Adressaten der betrieblichen Leistung verstanden.)
Die Fachkraft kann
1.9.1 erklären, warum Kunden und Kundinnen für den Lehrbetrieb im Mittelpunkt stehen.
1.9.2 die Kundenorientierung bei der Erfüllung aller ihrer Aufgaben berücksichtigen.
1.9.3 mit unterschiedlichen Kundensituationen kompetent umgehen und kunden- sowie betriebsoptimierte Lösungen finden.
1.10 Ausstattung des Arbeitsbereiches
Die Fachkraft kann
1.10.1 die übliche Ausstattung ihres Arbeitsbereiches kompetent verwenden (zB Drucker, Telefonanlage, Kassensystem).
1.10.2 die Betriebsbereitschaft der Geräte sicherstellen (zB Papier in der Kassa nachfüllen) und einfache Probleme selbstständig lösen (zB Papierstau beseitigen).
1.10.3 bei komplexen Problemen Maßnahmen entsprechend der betrieblichen Regelungen setzen.
2. Kompetenzbereich: Qualitätsorientiertes, sicheres und nachhaltiges Arbeiten
2.1 Betriebliches Qualitätsmanagement
Die Fachkraft kann
2.1.1 betriebliche Qualitätsvorgaben im Aufgabenbereich umsetzen.
2.1.2 die eigene Tätigkeit hinsichtlich der Einhaltung der Qualitätsstandards überprüfen.
2.1.3 die Ergebnisse der Qualitätsüberprüfung reflektieren und diese in die Aufgabenbewältigung einbringen.
2.2 Sicherheit und Gesundheit am Arbeitsplatz
Die Fachkraft kann
2.2.1 Maßnahmen im Bereich der persönlichen Hygiene setzen.
2.2.2 Betriebs- und Hilfsmittel sicher und sachgerecht einsetzen (zB Betriebs- und Hilfsmittel des Verkaufs).

2.2.3 die betrieblichen Sicherheitsvorschriften einhalten.
2.2.4 Aufgaben von mit Sicherheitsagenden beauftragten Personen im Überblick beschreiben.
2.2.5 berufsbezogene Gefahren, wie Sturz- und Brandgefahr, in seinem/ihrem Arbeitsbereich erkennen und sich entsprechend den Arbeitsschutz- und Brandschutzvorgaben verhalten.
2.2.6 sich im Notfall richtig verhalten.
2.2.7 bei Unfällen geeignete Erste-Hilfe-Maßnahmen ergreifen.
2.2.8 die Grundlagen des ergonomischen Arbeitens anwenden (zB richtiges Heben und Tragen).
2.3 Nachhaltiges und ressourcenschonendes Handeln
Die Fachkraft kann
2.3.1 die Bedeutung des Umweltschutzes für den Lehrbetrieb erklären.
2.3.2 die Mülltrennung und -entsorgung nach rechtlichen und betrieblichen Vorgaben umsetzen und abfallvermeidend arbeiten.
2.3.3 Ressourcen sparsam einsetzen.
3. Kompetenzbereich: Digitales Arbeiten (Diese Berufsbildpositionen schließen gegebenenfalls auch entsprechende analoge Anwendungen mit ein.)
3.1 Datensicherheit und Datenschutz
Die Fachkraft kann
3.1.1 die rechtlichen und betriebsinternen Vorgaben einhalten (zB Betriebsgeheimnisse wahren, Regelungen der Datenschutz-Grundverordnung berücksichtigen).
3.1.2 mögliche Gefahren der digitalen Welt einschätzen (zB Mobbing, Missbrauch von Daten, Phishing-E-Mails, Viren).
3.1.3 Maßnahmen treffen, wenn Sicherheitsprobleme und Auffälligkeiten auftreten (zB rasche Verständigung des Datenschutzbeauftragten bzw. der verantwortlichen IT-Administration).
3.1.4 Maßnahmen unter Einhaltung der betrieblichen Vorgaben ergreifen, um Daten, Dateien, Geräte und Anwendungen vor Fremdzugriff zu schützen (zB sorgsamer Umgang mit Passwörtern und Hardware).
3.2 Software und weitere digitale Anwendungen
Die Fachkraft kann
3.2.1 Software bzw. Apps und weitere digitale Anwendungen kompetent verwenden (zB in den Bereichen Warenwirtschaft, CRM, E-Commerce, digitale Beratung).
3.2.2 die für eine auszuführende Aufgabe am besten geeignete betriebliche Software bzw. digitale Anwendung auswählen.
3.2.3 Probleme im Umgang mit Software und digitalen Anwendungen lösen (zB Hilfefunktion nutzen, im Internet bzw. Intranet nach Problemlösungen recherchieren).
3.2.4 sich über Innovationen im Bereich des digitalen Arbeitens informieren und Vorschläge für ihren Einsatz machen.
3.3 Digitale Kommunikation
Die Fachkraft kann
3.3.1 ein breites Spektrum an Kommunikationsformen verwenden (zB E-Mail, Telefon, Social Media, in der fachspezifischen Beratung).
3.3.2 eine geeignete Kommunikationsform anforderungsbezogen auswählen.
3.3.3 verantwortungsbewusst und unter Einhaltung der betrieblichen Vorgaben in sozialen Netzwerken agieren.
3.4 Datei- und Ablageorganisation
Die Fachkraft kann

3.4.1	sich in der betrieblichen Datei- bzw. Ablagestruktur zurechtfinden (zB gespeicherte Dateien finden).
3.4.2	sich an die betrieblichen Vorgaben zur Datenanwendung und Datenspeicherung halten.
3.5 Informationssuche und -beschaffung	
Die Fachkraft kann	
3.5.1	Suchmaschinen für die Online-Recherche effizient (zB unter Einsatz entsprechender Suchtechniken) nutzen.
3.5.2	nach gespeicherten Dateien suchen.
3.5.3	in bestehenden Dateien relevante Informationen suchen.
3.6 Bewertung und Auswahl von Daten und Informationen	
Die Fachkraft kann	
3.6.1	die Zuverlässigkeit von Informationsquellen und die Glaubwürdigkeit von Daten und Informationen einschätzen.
3.6.2	Daten und Informationen interpretieren und nach betrieblichen Vorgaben entscheiden, welche Daten und Informationen herangezogen werden.

(6) Fachliche Kompetenzbereiche sind:

4. Kompetenzbereich: Verkauf und Beratung			
4.1 Grundlagen von Verkaufs- und Beratungsgesprächen			
Die Fachkraft kann	Lehrjahr		
	1	2	3
4.1.1 Kunden und Kundinnen angemessen begrüßen.	x	x	x
4.1.2 Kundenbedürfnisse ermitteln.	x	x	x
4.1.3 Verkaufsgespräche führen und dabei auf verschiedene Kundentypen, deren Erwartungen, Wünsche und Einwände eingehen und unter Einsatz von Verkaufstechniken sowie unter Berücksichtigung von Verkaufspsychologie beraten.	x	x	x
4.1.4 Kunden und Kundinnen auf Grundlage seines/ihres fachlichen Know-Hows (drogistische Fachkunde, Gesundheit, Ernährung und Kosmetik, Arzneimittel und Chemikalien) im persönlichen Gespräch, schriftlich oder mit digitalen Medien beraten.	x	x	x
4.1.5 branchen- und betriebsübliche Produktbezeichnungen, Nomenklatur, Maß- und Mengeneinheiten und Fachausdrücke verwenden.	x	x	
4.1.6 digitale Geräte und Anwendungen zur Beratung und Abwicklung des Verkaufs kunden- und bedarfsgerecht einsetzen.		x	x
4.1.7 entscheiden, welche Artikel sich situationsbezogen als Zusatzverkauf eignen und Zusatzverkäufe abschließen.		x	x
4.1.8 Kunden und Kundinnen über angebotene Serviceleistungen informieren und diese durchführen (zB Geschenkverpackung, Postversand).	x		
4.2 Verkauf von Arzneimitteln und Chemikalien			
Die Fachkraft kann	Lehrjahr		
	1	2	3
4.2.1 Kunden und Kundinnen über die Anwendung, Wirkung, Inhaltsstoffe, Darreichungsformen, Nebenwirkungen, Wechselwirkungen, Gegenanzeigen, Dosierung und Zubereitung von Arzneimitteln (insbesondere Heilkräuter) und Arzneispezialitäten gemäß der Abgrenzungsverordnung beraten und bei der Abgabe die einschlägigen Vorschriften (Abgrenzungsverordnung, Verpackungsvorschriften) berücksichtigen.		x	x

4.2.2 Stoffe oder Zubereitungen aus Stoffen gemäß Abgrenzungsverordnung herstellen, kennzeichnen und abgeben.		x	x
4.2.3 Kunden und Kundinnen über die Anwendung, Wirkung und Gefahren von Chemikalien (Gifte, Biozide, Haushaltschemikalien, Chemikalien für die Gesundheit) und Pflanzenschutzmittel beraten und bei der Abgabe die jeweiligen Vorschriften (zB Verpackungsvorschriften, Abgabebeschränkungen) beachten.		x	x
4.2.4 Kunden und Kundinnen die Bedeutung von GHS-Gefahrensymbolen, sowie H- und P-Sätzen erklären und sie informieren, wie und wo Kunden und Kundinnen bei Bedarf eine Bewilligung zum Bezug von Giften erhalten.		x	x
4.2.5 einschlägige lateinische und internationale Nomenklatur bei Arzneimitteln, Chemikalien und Giften anwenden.		x	x
4.2.6 Produktmischungen fachgerecht herstellen, die für das Verdünnen von Substanzen erforderliche Mischungsrechnung durchführen und Kunden und Kundinnen erklären.		x	x
4.3 Verkauf von Waren im Bereich Gesundheit, Ernährung und Kosmetik			
Die Fachkraft kann	Lehrjahr		
	1	2	3
4.3.1 Kunden und Kundinnen über Waren zur Gesundheitsvorsorge, Lebensmittel für die gesunde Ernährung und für spezielle Gruppen sowie Nahrungsergänzungsmittel beraten und dabei einschlägige Vorschriften (zB Health Claims VO) einhalten.		x	x
4.3.2 Kunden und Kundinnen über das sonstige betriebliche Sortiment, insbesondere Produkte der Kosmetik und Körperpflege, beraten und dabei über wichtige Anwendungsgebiete (zB Sonnenschutz, Haarpflege, Hand- und Fußpflege, Zahnpflege, Babypflege, Düfte) unter Anwendung seines/ihres Fachwissens (zB Somatologie) ausführlich informieren und dabei auf Inhaltsstoffe, Eigenschaften, Verwendungsmöglichkeiten eingehen.	x	x	
4.3.3 im betrieblichen Sortiment angebotene Kosmetika anwendungsbezogen präsentieren (zB Kunden und Kundinnen unter Berücksichtigung der gewerberechtlichen Bestimmungen schminken).		x	x
4.3.4 Kunden und Kundinnen zu Medizinprodukten (zB Lichttherapiegeräte, Rotlichtlampen, Inhalationsgeräte) beraten und dabei die Freie Medizinprodukteverordnung berücksichtigen.		x	x
4.4 Kundenanfragen und Bestellungsabwicklung			
Die Fachkraft kann	Lehrjahr		
	1	2	3
4.4.1 allgemeine Kundenanfragen unter Einhaltung der betrieblichen Vorgaben beantworten (zB telefonisch, per E-Mail).	x		
4.4.2 häufig gestellte fachliche Kundenanfragen unter Einhaltung der betrieblichen Vorgaben beantworten und komplexe Kundenanfragen weiterleiten.		x	x
4.4.3 Bestellungen oder Aufträge entgegennehmen (zB telefonisch, über das betriebliche Bestellsystem, per E-Mail).	x	x	x
4.4.4 Schriftstücke im Rahmen der ordnungsgemäßen Vertragserfüllung erstellen (zB Rechnung und Lieferschein).	x	x	x
4.5 Umgang mit schwierigen Kundensituationen			
Die Fachkraft kann	Lehrjahr		
	1	2	3

4.5.1 die Bedeutung eines professionellen Umgangs mit Beschwerden und Reklamationen erklären.		x	
4.5.2 die aus Garantie und Gewährleistung resultierenden Rechte der Kunden und Kundinnen bei Reklamationen berücksichtigen.		x	
4.5.3 Beschwerden und Reklamationen entsprechend den rechtlichen und betrieblichen Vorgaben bearbeiten bzw. weiterleiten (zB bei komplexen Kundenanliegen).		x	x
4.5.4 Warenumtausch fachgerecht durchführen.			x
4.5.5 sich bei Diebstahl richtig verhalten und an Maßnahmen zur Verhinderung von Ladendiebstahl mitwirken.			x
4.6 Kassa- und Zahlungsverkehr			
Die Fachkraft kann	Lehrjahr		
	1	2	3
4.6.1 Zahlungen von Kunden und Kundinnen mit dem betrieblichen Kassensystem abwickeln.		x	x
4.6.2 die betrieblichen Sicherheitsmaßnahmen für den Umgang mit Bargeld umsetzen.		x	x
4.6.3 mit den im Betrieb akzeptierten Zahlungsmitteln umgehen.		x	x
4.6.4 die im Betrieb akzeptierten Zahlungsmittel auf ihre Echtheit und Gültigkeit überprüfen.		x	x
4.6.5 besondere Situationen an der Kassa abwickeln (zB Wechselgeldreklamation, Retouren).		x	x
4.6.6 Belege im Rahmen des betrieblichen Kassensystems erstellen.		x	x
4.6.7 die im betrieblichen Zahlungsverkehr üblichen analogen und digitalen Systeme (zB Zahlungsanweisung) erklären und verwenden.		x	x
4.6.8 den Kassastand überprüfen.		x	x
4.6.9 den Tagesumsatz ermitteln bzw. den Kassaabschluss durchführen.		x	x
4.6.10 über Zahlungsmöglichkeiten und die Zahlungsabwicklung bei E-Commerce informieren.		x	x
5. Kompetenzbereich: Marketing und E-Commerce			
5.1 Grundlagen des betrieblichen Marketing und von E-Commerce			
Die Fachkraft kann	Lehrjahr		
	1	2	3
5.1.1 Ziele des betrieblichen Marketings sowie von E-Commerce erklären.	x	x	
5.1.2 einen Überblick über das betriebliche Marketing (zB Zielgruppen, Marketinginstrumente, Werbung und Öffentlichkeitsarbeit, Preispolitik) und E-Commerce geben.	x	x	
5.1.3 die Grundlagen der betrieblichen Preisgestaltung erklären.		x	
5.1.4 Preise kalkulieren.			x
5.1.5 Möglichkeiten der Verbindung des stationären mit dem digitalen Handel erklären.		x	x
5.1.6 die verschiedenen Formen des Online-Marketings sowie die unterschiedlichen Marketingmöglichkeiten darstellen.	x	x	
5.2 Grundlagen der Sortimentsgestaltung			
Die Fachkraft kann	Lehrjahr		
	1	2	3

5.2.1 Faktoren erklären, die das betriebliche Warensortiment beeinflussen (zB Standort, Kundenkreis, Preisgestaltung, Spezialisierung auf Teilbereiche).		x	x
5.2.2 sich über Trends im gesamten Sortiment und aktuelle Entwicklungen der Branche am Laufenden halten und mögliche Auswirkungen auf das betriebliche Warensortiment erkennen.		x	x
5.3 Warenpräsentation			
Die Fachkraft kann	Lehrjahr		
	1	2	3
5.3.1 eingekaufte Waren den betrieblichen Sortimentsbereichen zuordnen und unter Einhaltung der einschlägigen Vorschriften (zB Selbstbedienungsverbot) entsprechend einordnen.	x		
5.3.2 Regale betreuen.	x	x	
5.3.3 das betriebliche Sortiment präsentieren (zB Artikel ansprechend positionieren, Sonderpräsentationen verkaufsgerecht gestalten, Auslagen gestalten, saisonale Aspekte berücksichtigen).	x	x	x
5.3.4 Produkte fachgerecht kennzeichnen (etikettieren).		x	x
5.3.5 Preise korrekt unter Einhaltung der einschlägigen Vorschriften auszeichnen.	x	x	
5.4 weitere Arbeiten im betrieblichen Marketing			
Die Fachkraft kann	Lehrjahr		
	1	2	3
5.4.1 an der Durchführung von betrieblichen Marketingmaßnahmen (zB Werbung, Verkaufsförderung, Kundenbindungsprogrammen, digitalen Systemen) mitarbeiten.		x	x
5.4.2 am Außenauftritt des Lehrbetriebs mitarbeiten (zB an Veranstaltungen mitwirken, die betriebliche CI durch gepflegte Erscheinung und das Tragen von Dienstkleidung unterstützen, Beiträge für die sozialen Netzwerke verfassen).		x	x
5.5 E-Commerce			
Die Fachkraft kann	Lehrjahr		
	1	2	3
5.5.1 die Bedeutung von Kundenbindungsprogrammen speziell im Bereich des Multi-Channel-Sellings erklären.		x	x
5.5.2 betriebsspezifische verkaufsfördernde Maßnahmen im E-Commerce-Bereich (zB Newsletter, soziale Medien, Online-Bewertungssysteme) erklären.		x	x
6. Kompetenzbereich: Einkauf und Warenwirtschaft			
6.1 Bedarfsermittlung und Bestellung			
Die Fachkraft kann	Lehrjahr		
	1	2	3
6.1.1 die Grundsätze und Abläufe der betrieblichen Beschaffung darstellen (zB Zuständigkeiten, Bestellsysteme, Kriterien für Lieferantenauswahl) und Unterschiede zwischen Angeboten verschiedener Lieferanten (zB Preis, Lieferbedingungen, Zahlungsbedingungen) erkennen.	x	x	
6.1.2 den Bedarf ermitteln, die Beschaffungsentscheidung unter Einhaltung betrieblicher Vorgaben treffen und die Bestellung durchführen.			x
6.2 Warenannahme und Rechnungskontrolle			
Die Fachkraft kann	Lehrjahr		
	1	2	3

6.2.1 die Lieferung mit der Bestellung vergleichen.	x	x	
6.2.2 Waren unter Beachtung der rechtlichen und betrieblichen Vorgaben an- und übernehmen sowie allfällige Mängel feststellen und dokumentieren.	x	x	
6.2.3 die Identitätsprüfung der zum Verkauf in der Drogerie zugelassenen Arzneimittel durchführen.			x
6.2.4 die Rechnungskontrolle durchführen.	x	x	
6.3 Umgang mit mangelhaften Lieferungen			
Die Fachkraft kann	Lehrjahr		
	1	2	3
6.3.1 Maßnahmen bei mangelhaften Lieferungen im Einklang mit den betrieblichen Vorgaben ergreifen (zB Reklamationen durchführen).		x	x
6.3.2 Lieferverzug feststellen und Maßnahmen im Einklang mit den betrieblichen Vorgaben ergreifen.		x	x
6.4 Lagerung und Warenwirtschaft			
Die Fachkraft kann	Lehrjahr		
	1	2	3
6.4.1 Prinzipien der betrieblichen Waren- und Lagerwirtschaft im eigenen Tätigkeitsbereich berücksichtigen.	x	x	
6.4.2 Einlagerungen und/oder Auslagerungen (zB für den Versand) unter Beachtung der rechtlichen und betrieblichen Vorgaben vornehmen.	x	x	
6.4.3 produktspezifische Lagerungs- und Sicherheitsvorschriften (insbesondere für Gifte, gefährliche, gesundheitsschädliche und umweltgefährdende Stoffe und Chemikalien sowie Arzneimittel und Arzneispezialitäten) berücksichtigen.	x	x	
6.4.4 Lagerbestände auf Richtigkeit und Verkaufsfähigkeit kontrollieren (zB Mindesthaltbarkeitsdatum, Schädlingsbefall).	x	x	
6.4.5 Arbeiten im Rahmen der Inventur durchführen.		x	x
7. Kompetenzbereich: Administration			
7.1 Kaufvertrags-Grundlagen			
Die Fachkraft kann	Lehrjahr		
	1	2	3
7.1.1 die rechtlichen Bedingungen für das Zustandekommen und die Erfüllung von (Kauf-)Verträgen darstellen.	x	x	
7.1.2 mögliche Vertragswidrigkeiten bei der Erfüllung von (Kauf-)Verträgen (zB Zahlungsverzug) sowie deren rechtliche Konsequenzen erklären.	x	x	
7.2 Belegbearbeitung			
Die Fachkraft kann	Lehrjahr		
	1	2	3
7.2.1 Belege auf Richtigkeit und Vollständigkeit prüfen.		x	x
7.2.2 übliche Belege des Lehrbetriebs, wie Eingangs- und Ausgangsrechnungen sowie Zahlungsbelege, nach betrieblichen Vorgaben ablegen oder weiterleiten.		x	x

(7) Bei der Vermittlung sämtlicher Berufsbildpositionen ist den Bestimmungen des Kinder- und Jugendlichen-Beschäftigungsgesetzes 1987 (KJBG), BGBl. Nr. 599/1987, in der jeweils geltenden Fassung, und der KJBG-VO, BGBl. II Nr. 436/1998, in der jeweils geltenden Fassung, zu entsprechen.

Lehrabschlussprüfung

Allgemeine Bestimmungen

§ 4. (1) Die Lehrabschlussprüfung gliedert sich in eine theoretische und praktische Prüfung.

(2) Die theoretische Prüfung ist grundsätzlich vor der praktischen Prüfung abzuhalten.

(3) Die Aufgaben der Lehrabschlussprüfung haben nach Umfang und Niveau deren Zweck und den Anforderungen der Berufspraxis zu entsprechen.

(4) Die Verwendung von Rechenbehelfen ist zulässig.

Theoretische Prüfung

Allgemeine Bestimmungen

§ 5. (1) Die Prüfung besteht aus einem Gegenstand und hat schriftlich zu erfolgen.

(2) Die Prüfung kann computerunterstützt erfolgen.

Berufliche Basiskompetenzen

§ 6. (1) Die zur Prüfung antretende Person hat kompetenzorientierte Aufgaben aus folgenden Bereichen zu bearbeiten. Aus jedem Bereich sind zumindest zu je drei der angeführten Themen Aufgaben zu stellen.

1. betriebswirtschaftliche Kompetenzen:
   a) kaufmännische Berechnungen in Zusammenhang mit der Beschaffung und/oder dem Absatz,
   b) zentrale Aufgaben in den Leistungsbereichen Beschaffung und Absatz,
   c) ordnungsgemäßes Zustandekommen von Kaufverträgen und/oder vertragswidrige Erfüllung von Kaufverträgen,
   d) Bestimmungen des Umsatzsteuergesetzes und Berechnungen im Zusammenhang mit der Umsatzsteuer.
2. fachliche Kompetenzen:
   a) Grundgesetze und -begriffe der allgemeinen, der anorganischen sowie der organischen Chemie,
   b) die für die Tätigkeit in einer Drogerie relevanten humanbiologischen Grundlagen,
   c) Grundlagen einer gesunden Ernährung sowie alternative Ernährungsformen,
   d) anatomische Grundlagen des menschlichen Körpers und grundlegende physiologische Prozesse,
   e) berufsrelevante rechtliche Bestimmungen in Bezug auf berufsspezifische Warengruppen.

(2) Für die Bewertung sind folgende Kriterien maßgebend:

1. fachliche Richtigkeit und
2. Vollständigkeit der Aufgabenlösung.

(3) Die Aufgaben sind so zu konzipieren, dass sie im Regelfall in 120 Minuten bearbeitet werden können. Die Prüfung ist nach 150 Minuten zu beenden.

Praktische Prüfung

§ 7. Die praktische Prüfung gliedert sich in die Gegenstände Arzneimittel und Chemikalien, Gesundheit, Ernährung und Kosmetik, Verkaufs- und Beratungsgespräch sowie Organisation der betrieblichen Leistung.

Arzneimittel und Chemikalien

§ 8. (1) Die Prüfung hat schriftlich zu erfolgen.

(2) Die Prüfung hat die Bearbeitung von kompetenzorientierten Aufgaben unter Einbeziehung der branchen- und betriebsüblicher Produktbezeichnungen, Nomenklatur, Maß- und Mengeneinheiten sowie der Anwendung von Fachausdrücken zu umfassen.

(3) Die zur Prüfung antretende Person hat

a) Aufgaben zu Anwendung, Wirkung, Inhaltstoffen, Darreichungsformen, Nebenwirkungen, Wechselwirkungen, Gegenanzeigen, Dosierung und Zubereitung von Arzneimitteln (insbesondere Heilkräuter) und Arzneimittelspezialitäten zu bearbeiten und dabei einschlägige Abgabevorschriften sowie spezifische Krankheitsbilder zu berücksichtigen.

b) Aufgaben zu Anwendung, Wirkung und Gefahren von Chemikalien und Pflanzenschutzmittel zu bearbeiten und dabei die jeweiligen Vorschriften sowie GHS-Gefahrensymbolen sowie H- und P-Sätze zu berücksichtigen.

c) eine für das Verdünnen flüssiger Substanzen erforderliche Mischungsrechnung durchzuführen.

(4) Für die Bewertung sind folgende Kriterien maßgebend:

a) fachliche Richtigkeit und

b) Vollständigkeit der Aufgabenlösung.

(5) Die Aufgaben sind so zu konzipieren, dass sie im Regelfall in 120 Minuten bearbeitet werden können. Die Prüfung ist nach 180 Minuten zu beenden.

Gesundheit, Ernährung und Kosmetik

§ 9. (1) Die Prüfung hat schriftlich zu erfolgen.

(2) Die Prüfung hat die Bearbeitung von kompetenzorientierten Aufgaben zu umfassen. Die zur Prüfung antretende Person hat

a) Aufgaben zu Waren zur Erhaltung und Förderung der Gesundheit, Lebensmitteln für die gesunde Ernährung und für spezielle Gruppen sowie Nahrungsergänzungsmitteln zu bearbeiten und dabei einschlägige Vorschriften zu berücksichtigen.

b) Aufgaben zu Produkten der Kosmetik- und Körperpflege zu bearbeiten und dabei wichtige Anwendungsgebiete, Inhaltsstoffe, Eigenschaften, Verwendungsmöglichkeiten zu berücksichtigen.

c) Aufgaben zu Medizinprodukten zu bearbeiten und dabei die freie Medizinprodukteverordnung zu berücksichtigen.

(3) Für die Bewertung sind folgende Kriterien maßgebend:

a) fachliche Richtigkeit und

b) Vollständigkeit der Aufgabenlösung.

(3) Die Aufgaben sind so zu konzipieren, dass sie im Regelfall in 70 Minuten bearbeitet werden können. Die Prüfung ist nach 100 Minuten zu beenden.

Beratungs- und Verkaufsgespräch

§ 10. (1) Die Prüfung hat mündlich zu erfolgen.

(2) Im Rahmen eines simulierten Beratungs- bzw. Verkaufsgesprächs ist die berufliche Kompetenz der zur Prüfung antretenden Person festzustellen.

(3) Die zur Prüfung antretende Person hat

a) eine Kundenberatung im Bereich Drogen und Heilpflanzen durchzuführen. Dazu hat die zur Prüfung antretende Person eine Drogensammlung von 40 Drogen und ein Herbar mit 30 Heilpflanzen vorzulegen. Das Beratungsgespräch hat sich nach Auswahl der Prüfungskommission auf vorgelegte Drogen und Heilpflanzen zu beziehen.

b) entsprechend der Vorgaben der Prüfungskommission eine Kundenberatung zu Chemikalien (zB Gifte, Biozide, Haushaltschemikalien, Chemikalien für die Gesundheit) durchzuführen. Dabei sind die Besonderheiten des Lehrbetriebs der zur Prüfung antretenden Person zu berücksichtigen.

c) entsprechend der Vorgaben der Prüfungskommission eine Kundenberatung im Bereich Gesundheit, Ernährung und Kosmetik durchzuführen. Dabei sind die Besonderheiten des Lehrbetriebs der zur Prüfung antretenden Person zu berücksichtigen.

(4) Für die Bewertung sind folgende Kriterien maßgebend:

a) fachliche Richtigkeit und Praxistauglichkeit,

b) professionelle Gesprächsführung und Kundenorientierung.

(5) Die Prüfung soll für jeden Prüfungskandidaten/jede Prüfungskandidatin zumindest 40 Minuten dauern. Sie ist nach 60 Minuten zu beenden.

Organisation der betrieblichen Leistung

§ 11. (1) Die Prüfung hat mündlich zu erfolgen.

(2) Die Prüfung hat sich auf konkrete Situationen aus dem beruflichen Alltag zu beziehen. Sie hat die berufliche Kompetenz der zur Prüfung antretenden Person festzustellen. Dabei sind die

Besonderheiten des Lehrbetriebs der zur Prüfung antretenden Person zu berücksichtigen. Die Prüfung hat sich auf zumindest auf zwei der folgenden Bereiche zu beziehen:

a) Marketing und E-Commerce,

b) Einkauf und Warenwirtschaft,

c) Administration.

(3) Für die Bewertung des mündlichen Teils sind folgende Kriterien maßgebend:

a) fachliche Richtigkeit und Vollständigkeit,

b) Praxistauglichkeit,

c) Selbstständigkeit.

(4) Die Prüfung soll für jede zur Prüfung antretenden Person 15 Minuten dauern. Sie ist nach 20 Minuten zu beenden.

Wiederholungsprüfung

§ 12. (1) Die Lehrabschlussprüfung kann wiederholt werden.

(2) Bei der Wiederholung der Prüfung sind nur die mit „Nicht genügend“ bewerteten Prüfungsgegenstände zu prüfen.

Eingeschränkte Zusatzprüfung

§ 13. Nach erfolgreich abgelegter Lehrabschlussprüfung im Lehrberuf Pharmazeutisch-kaufmännische Assistenz kann gemäß § 27 Abs. 2 des BAG eine eingeschränkte Zusatzprüfung im Lehrberuf Drogist/Drogistin abgelegt werden. Diese erstreckt sich auf die Gegenstände Organisation der betrieblichen Leistung. Für die Durchführung der eingeschränkten Zusatzprüfung gelten die Bestimmungen der Lehrabschlussprüfung gemäß §§ 11 und 12.

Inkrafttreten und Schlussbestimmungen

§ 14. (1) Diese Verordnung tritt mit Ausnahme der §§ 4 bis 13 mit 1. August 2021 in Kraft.

(2) Die §§ 4 bis 13 treten mit 1. Jänner 2023 in Kraft.

(3) Die Verordnung des Bundesministers für Wirtschaft, Familie und Jugend, mit der die Berufsausbildung im Lehrberuf Drogist/in geregelt (Drogist/in-Ausbildungsordnung) und die Ausbildungsordnung für den Lehrberuf Pharmazeutisch-kaufmännische Assistenz geändert wird, BGBl. II Nr. 142/2011, tritt mit Ausnahme der §§ 4 bis 14 mit Ablauf des 31. Juli 2021 außer Kraft.

(4) Die §§ 4 bis 14 der Drogist/in-Ausbildungsordnung, BGBl. II Nr. 142/2011, treten mit Ablauf des 31. Dezember 2022 außer Kraft.

(5) Lehrlinge, die am 31. Juli 2021 im Lehrberuf Drogist/in ausgebildet wurden und die Lehrzeit noch nicht beendet haben, können gemäß der in Abs. 3 und 4 angeführten Ausbildungsordnung bis zum Ende der vereinbarten Lehrzeit (ohne Lehrzeitunterbrechung) weiter ausgebildet werden.

(6) Lehrlinge, die gemäß dieser Verordnung oder im Lehrberuf Drogist/in ausgebildet werden und deren vereinbarte Lehrzeit vor dem 1. Jänner 2023 endet, können bis ein Jahr nach Ablauf der vereinbarten Lehrzeit zur Lehrabschlussprüfung gemäß den §§ 4 bis 14 der Drogist/in-Ausbildungsordnung, BGBl. II Nr. 142/2011, antreten.

(7) Lehrzeiten, die im Lehrberuf Drogist/in gemäß der in Abs. 3 angeführten Ausbildungsordnung zurückgelegt wurden, sind auf die Lehrzeit im Lehrberuf Drogist/Drogistin gemäß dieser Verordnung zur Gänze anzurechnen.

Schramböck

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

Ihr erster Ansprechpartner

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

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

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

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

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

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

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

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

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

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

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

www.qualitaet-lehre.at