



Lehrplan für die Berufsschule

**Beschulung der Berufsgruppe
Handel und Verkauf**

Fachklassen

Kaufmann im Einzelhandel

Kauffrau im Einzelhandel

Verkäufer / Verkäuferin

**Pharmazeutisch-kaufmännischer
Angestellter**

**Pharmazeutisch-kaufmännische
Angestellte**

Jahrgangsstufen 10 bis 12

November 2017

BAYERISCHES STAATSMINISTERIUM FÜR BILDUNG UND KULTUS,
WISSENSCHAFT UND KUNST

Lehrplan für die Berufsschule

Beschulung der Berufsgruppe Handel und Verkauf

Fachklassen: Kaufmann im Einzelhandel/Kauffrau im Einzelhandel

Verkäufer/Verkäuferin

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

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

Jahrgangsstufen 10 bis 12

November 2017

Der Lehrplan wurde mit Verfügung vom 25.07.2012 (AZ VII.4-5S9410-7b.56869) genehmigt. Mit Verfügung vom 12.07.2017 (AZ VI.4-BS9414.K5-1/2/5) erfolgte eine Überarbeitung der Lernfelder im Bereich des Ausbildungsberufs „Kaufmann/Kauffrau im Einzelhandel“.

Herausgeber:

Staatsinstitut für Schulqualität und Bildungsforschung, Schellingstr. 155, 80797 München,
Telefon 089 2170-2211, Telefax 089 2170-2215

Internet: www.isb.bayern.de

INHALTSVERZEICHNIS

EINFÜHRUNG

SEITE

1	Vorwort zur Beschulung in Berufsgruppen	4
2	Bildungs- und Erziehungsauftrag der Berufsschule	4
3	Leitgedanken für den Unterricht an Berufsschulen	5
4	Verbindlichkeit des Lehrplans	6
5	Ordnungsmittel und Stundentafeln	7
6	Übersicht über die Fächer und Lernfelder	10
7	Berufsbezogene Vorbemerkungen	15
8	Besonderheiten bei der gemeinsamen Beschulung	16

LEHRPLAN

Gemeinsame Beschulung Berufsgruppe Handel und Verkauf

Jahrgangsstufe 10	17
Jahrgangsstufe 11	33
Jahrgangsstufe 12	43

ANHANG

Mitglieder der Lehrplankommission	54
Verordnung über die Berufsausbildung	55

EINFÜHRUNG

1 Vorwort zur Beschulung in Berufsgruppen

Der vorliegende Lehrplan zeigt die Möglichkeit einer gemeinsamen Beschulung der Berufe Kaufmann/-frau im Einzelhandel, Verkäufer/-in sowie Pharmazeutisch-kaufmännische/r Angestellte/r auf. Werden nur Kaufleute im Einzelhandel mit Verkäufern beschult, sind dem Unterricht die Lehrplanrichtlinien für diese Berufe zugrunde zu legen (Az. VI.4-BS9414.K5-1/2/5). Ein Wechsel von Schülerinnen und Schülern zwischen gemeinsamer Beschulung und Fachklassenbeschulung ist auf Basis des vorliegenden Lehrplans in der Regel möglich.

Die gemeinsame Beschulung in Berufsgruppen ermöglicht den Schülerinnen und Schülern einen Einblick in verwandte Ausbildungsberufe und fördert eine Öffnung der Ausbildung im Sinne des lebenslangen Lernens und der Berücksichtigung von wechselnden Berufslaufbahnen.

Der Lehrplan für die gemeinsame Beschulung in der Berufsgruppe Handel und Verkauf beachten das Berufsprinzip durch berufsspezifisch geteilte Intensivierungsstunden und Binnendifferenzierungen. Die innere Differenzierung erfolgt in der Regel durch Gruppenbildung und differenzierte Aufgabenstellungen. Somit wird die entsprechende fachliche Tiefe ermöglicht.

Auch bei der gemeinsamen Beschulung stellt der Lehrplan sicher, dass das Bildungsziel der jeweiligen Ausbildungsberufe erreicht wird. Die fachliche Tiefe wird auch bei gemeinsamer Beschulung gewährleistet. Grundsätzlich soll die gemeinsame Beschulung während der gesamten Ausbildungszeit beibehalten werden.

2 Bildungs- und Erziehungsauftrag der Berufsschule

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

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

Das schließt die Förderung der Kompetenzen der jungen Menschen

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

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

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

3 Leitgedanken für den Unterricht an Berufsschulen

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

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

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

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

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

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

4 Verbindlichkeit des Lehrplans

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

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

5 Ordnungsmittel und Stundentafeln

Ordnungsmittel

Dem Lehrplan liegen der Rahmenlehrplan für den Ausbildungsberuf Kaufmann im Einzelhandel/Kauffrau im Einzelhandel, Verkäufer und Verkäuferin – Beschluss der Kultusministerkonferenz vom 18.06.2004 i.d.F. vom 16.09.2016 – und die Verordnung über die Berufsausbildungen zum Verkäufer und zur Verkäuferin, zum Kaufmann im Einzelhandel und zur Kauffrau im Einzelhandel vom 13. März 2017 (BGBl. I, Nr. 13, S. 458 ff.) sowie der Rahmenlehrplan für den Ausbildungsberuf Pharmazeutisch-kaufmännischer Angestellter/Pharmazeutisch-kaufmännische Angestellte – Beschluss der Kultusministerkonferenz vom 26. April 2012 – und die Verordnung über die Berufsausbildung zum Pharmazeutisch-kaufmännischen Angestellten/zur Pharmazeutisch-kaufmännischen Angestellten vom 03. Juli 2012 (BGBl. I, Nr. 31, S. 1456) zugrunde.

Die Ausbildungsberufe Kaufmann im Einzelhandel/Kauffrau im Einzelhandel, Verkäufer/Verkäuferin sowie Pharmazeutisch-kaufmännischer Angestellter/Pharmazeutisch-kaufmännische Angestellte sind dem Berufsfeld Wirtschaft und Verwaltung zugeordnet. Die Ausbildungszeit für Verkäufer/Verkäuferin beträgt 2 Jahre, für Kaufmann im Einzelhandel/Kauffrau im Einzelhandel und Pharmazeutisch-kaufmännischer Angestellter/Pharmazeutisch-kaufmännische Angestellte 3 Jahre.

Dem vorliegenden Lehrplan liegt zudem das KMS vom 21.12.2010, Az. VII.4-5D9410-1.137 709 (Erstellung von Lehrplänen zur gemeinsamen Beschulung von kaufmännisch-verwaltenden Ausbildungsberufen in Berufsgruppen sowie von gewerblichen Ausbildungsberufen in Berufsgruppen) zugrunde.

Studentafeln

Dem Lehrplan liegen die folgenden Studentafeln zugrunde:

Ausbildungsberufe	Kaufmann/-frau im Einzelhandel, Verkäufer/-in und Pharmazeutisch-kaufmännische/r Angestellte/r					
Unterrichtsform	Einzeltagesunterricht					
	1,5 Tage	1 Tag	1 Tag	1 Tag		
Fach \ Jahrgangsstufe	10	11	12			
Allgemeinbildender Unterricht						
Religionslehre	1	1	1			
Deutsch	1	1	1			
Politik und Gesellschaft	1	1	1			
Fachlicher Unterricht						
Englisch	1	1	1			
Einzelhandelsprozesse	5	1	1			
Kaufmännische Steuerung und Kontrolle	1	1	-			
Kundenorientiertes Verkaufen	2	1	-			
Intensivierung	EH/ Verk.	PKA	EH/ Verk.	PKA	EH	PKA
Einzelhandelsprozesse	1	2	1	-	2	1
Kaufmännische Steuerung und Kontrolle	1	-	-	-	2	-
Kundenorientiertes Verkaufen	1	-	1	-	-	-
Apothekenprozesse	-	1	-	2	-	3
Summe	15		9		9	

Ausbildungsberufe	Kaufmann/-frau im Einzelhandel, Verkäufer/-in und Pharmazeutisch-kaufmännische/r Angestellte/r					
Unterrichtsform	Blockunterricht					
	13 Block- wochen		13 Block- wochen		9 Block- wochen	
Jahrgangsstufe Fach	10		11		12	
Allgemeinbildender Unterricht						
Religionslehre	3		3		3	
Deutsch	3		3		3	
Politik und Gesellschaft	3		3		3	
Sport	2		2		2	
Fachlicher Unterricht						
Englisch	3		3		3	
Einzelhandelsprozesse	11		5		5	
Kaufmännische Steuerung und Kontrolle	3		7		-	
Kundenorientiertes Verkaufen	5		2		-	
Intensivierung	EH/ Verk.	PKA	EH/ Verk.	PKA	EH	PKA
Einzelhandelsprozesse	2	4	6	-	10	6
Kaufmännische Steuerung und Kontrolle	2	-	-	-	10	-
Kundenorientiertes Verkaufen	2	-	5	-	-	-
Apothekenprozesse	-	2	-	11	-	14
Summe	39		39		39	

6 Übersicht über die Fächer und Lernfelder

Einzeltagesunterricht

Kaufmann/-frau
im Einzelhandel/
Verkäufer/-in

Pharmazeutisch-
kaufmännische/r
Angestellte/r

Jahrgangsstufe 10

Einzelhandelsprozesse

Das Einzelhandelsunternehmen repräsentieren/

Die eigene Apotheke präsentieren

80 Std.

80 Std.

Die eigene Rolle im Unternehmen mitgestalten

-

40 Std.

Waren beschaffen

40 Std.

80 Std.

Waren annehmen und Lager kontrollieren

80 Std.

80 Std.

Werben und den Verkauf fördern

40 Std.

-

240 Std.

280 Std.

Kaufmännische Steuerung und Kontrolle

Kunden im Servicebereich Kasse betreuen

80 Std.

40 Std.

80 Std.

40 Std.

Kundenorientiertes Verkaufen

Verkaufsgespräche kundenorientiert führen

80 Std.

40 Std.

Waren präsentieren

40 Std.

40 Std.

120 Std.

80 Std.

Apothekenprozesse

Arzneimittel und Medizinprodukte annehmen

-

40 Std.

-

40 Std.

440 Std.

440 Std.

Jahrgangsstufe 11**Einzelhandelsprozesse**

Preispolitische Maßnahmen vorbereiten und durchführen

40 Std. -

Mit Marketingkonzepten/-projekten Kunden gewinnen und binden Teil 1

40 Std. 40 Std.

80 Std. 40 Std.

Kaufmännische Steuerung und Kontrolle

Geschäftsprozesse erfassen und kontrollieren

40 Std. 40 Std.

40 Std. 40 Std.

Kundenorientiertes Verkaufen

Besondere Verkaufssituationen bewältigen

80 Std. 40 Std.

80 Std. 40 Std.

Apothekenprozesse

Über apothekenübliche Waren beraten

- 40 Std.

Arzneimittel und Medizinprodukte lagern

- 40 Std.

- 80 Std.

200 Std. 200 Std.

Jahrgangsstufe 12**Einzelhandelsprozesse**

Mit Marketingkonzepten Kunden gewinnen und binden Teil 2

40 Std. -

Personaleinsatz planen und Mitarbeiter führen

40 Std. -

Sortiment gestalten und bewerben

- 40 Std.

Ein Einzelhandelsunternehmen leiten und entwickeln/Liquidität sichern

40 Std. 40 Std.

120 Std. 80 Std.

Kaufmännische Steuerung und Kontrolle

Geschäftsprozesse erfolgsorientiert steuern

80 Std. -

80 Std. -

Apothekenprozesse

Mit heilberuflichen Verordnungen umgehen

- 60 Std.

Bei der Herstellung und Prüfung von Arzneimitteln mitwirken

- 60 Std.

- 120 Std.

200 Std. 200 Std.

BlockunterrichtKaufmann/-frau
im Einzelhandel/
Verkäufer/-inPharmazeutisch-
kaufmännische/
Angestellte/r**Jahrgangsstufe 10****Einzelhandelsprozesse**

Das Einzelhandelsunternehmen repräsentieren/

Die eigene Apotheke präsentieren

52 Std.

52 Std.

Die eigene Rolle im Unternehmen mitgestalten

-

26 Std.

Waren beschaffen

26 Std.

52 Std.

Waren annehmen und Lager kontrollieren

65 Std.

65 Std.

Werben und den Verkauf fördern

26 Std.

-

169 Std.

195 Std.**Kaufmännische Steuerung und Kontrolle**

Kunden im Servicebereich Kasse betreuen

65 Std.

39 Std.

65 Std.

39 Std.**Kundenorientiertes Verkaufen**

Verkaufsgespräche kundenorientiert führen

65 Std.

39 Std.

Waren präsentieren

26 Std.

26 Std.

91 Std.

65 Std.**Apothekenprozesse**

Arzneimittel und Medizinprodukte annehmen

-

26 Std.

-

26 Std.

325 Std.

325 Std.

Jahrgangsstufe 11**Einzelhandelsprozesse**

Preispolitische Maßnahmen vorbereiten und durchführen

78 Std.

-

Mit Marketingkonzepten/-projekten Kunden gewinnen und binden Teil1

65 Std.

65 Std.

143 Std.

65 Std.

Kaufmännische Steuerung und Kontrolle

Geschäftsprozesse erfassen und kontrollieren

91 Std.

91 Std.

91 Std.

91 Std.

Kundenorientiertes Verkaufen

Besondere Verkaufssituationen bewältigen

91 Std.

26 Std.

91 Std.

26 Std.

Apothekenprozesse

Über apothekenübliche Waren beraten

-

78 Std.

Arzneimittel und Medizinprodukte lagern

-

65 Std.

-

143 Std.

325 Std.

325 Std.

Jahrgangsstufe 12**Einzelhandelsprozesse**

Mit Marketingkonzepten Kunden gewinnen und binden Teil 2

36 Std.

Personaleinsatz planen und Mitarbeiter führen

54 Std.

-

Sortiment gestalten und bewerben

-

54 Std.

Ein Einzelhandelsunternehmen leiten und entwickeln/Liquidität sichern

45 Std.

45 Std.

135 Std.

99 Std.

Kaufmännische Steuerung und Kontrolle

Geschäftsprozesse erfolgsorientiert steuern

90 Std.

-

90 Std.

-

Apothekenprozesse

Mit heilberuflichen Verordnungen umgehen

-

63 Std.

Bei der Herstellung und Prüfung von Arzneimitteln mitwirken

-

63 Std.

-

126 Std.

225 Std.

225 Std.

7 Berufsbezogene Vorbemerkungen

Der **Kaufmann im Einzelhandel und die Kauffrau im Einzelhandel** sowie der **Verkäufer und die Verkäuferin** sind in der Hauptsache im Warenverkauf tätig, bieten ihren Kunden Beratung und Service und nutzen Warenwirtschaftssysteme. Sie können ferner mit dem Servicebereich Kasse, der Warenbeschaffung, dem Wareneingang, der Lagerwirtschaft, dem Marketing, der Personalwirtschaft und den Wechselwirkungen von Onlinehandel und stationärem Handel befasst sein.

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

Die Lernfelder mit ihren Zielformulierungen orientieren sich an exemplarischen Handlungsfeldern. Sie sind didaktisch-methodisch so umzusetzen, dass sie zur beruflichen Handlungskompetenz führen. Die Zielformulierungen beschreiben den Qualifikationsstand am Ende des Lernprozesses. Ergänzt durch die Inhalte umfassen sie den Mindestumfang zu vermittelnder Kompetenzen.

Das Lernfeld „*Mit Marketingkonzepten Kunden gewinnen und binden*“ im Fach Einzelhandelsprozesse ist im Ausbildungsberuf Kaufmann/-frau im Einzelhandel im Rahmenlehrplan Bestandteil des dritten Ausbildungsjahres und wird in Bayern als Teil 1 und Teil 2 auf die Jahrgangsstufen 11 und 12 aufgeteilt. Die Lehrkräfte an den Schulen müssen eine geeignete Aufteilung im Sinne der vollständigen Handlung im Rahmen einer didaktischen Jahresplanung vereinbaren.

In allen Ausbildungsjahren integrieren die Zielformulierungen in den Lernfeldern den Umgang mit aktuellen Medien, moderner Bürokommunikationstechnologie und berufsbezogener Software zur Informationsbeschaffung und Informationsverarbeitung. Die Dimensionen der Nachhaltigkeit – Ökonomie, Ökologie und Soziales – erstrecken sich auf alle Aktionsbereiche der Ausbildungsbetriebe und werden in die Lernfelder integriert. Sie bieten vielfältige Anlässe für wirtschafts- und warenethische Bezüge.

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

tuationen eigenständig eine vollständige Handlung durch und erstellen ein Handlungsprodukt.

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

8 Besonderheiten bei der gemeinsamen Beschulung

Bei einer gemeinsamen Beschulung der Berufsgruppe sind die Lernfelder mit ihren
Zielformulierungen und Inhalten grundsätzlich für alle Ausbildungsberufe verbindlich.
Die vorgegebene Reihenfolge der Lernfelder entspricht dem Lernfeldkonzept und
unterstützt die spiralcurriculare Kompetenzentwicklung bei den Schülerinnen und
Schülern. Die Einhaltung der Reihenfolge der Lernfelder ist im Rahmen einer
gemeinsamen Beschulung besonders sinnvoll.

Zu berücksichtigen ist ferner, dass die im Rahmen der Binnendifferenzierung
schattiert aufgeführten Kompetenzen und Inhalte zusätzlich in den Ausbildungs-
berufen Pharmazeutisch-kaufmännische/r Angestellte/r bzw. Kaufmann/-frau im
Einzelhandel und Verkäufer/in zu unterrichten sind, ohne dass dazu eine Klas-
senteilung notwendig ist. Unterschiedliche, berufsspezifische Lernsituationen, die
selbstreguliert von den Schülerinnen und Schülern bearbeitet werden, stellen da-
bei eine hilfreiche Möglichkeit der Binnendifferenzierung dar.

Ferner muss bei einer gemeinsamen Beschulung darauf geachtet werden, dass
sowohl in der Jahrgangsstufe 10 in den Lernfeldern „Verkaufsgespräche kunden-
orientiert führen“ und „Kunden im Servicebereich Kasse betreuen“ als auch in der
Jahrgangsstufe 11 im Lernfeld „Besondere Verkaufssituationen bewältigen“ auf-
grund der unterschiedlichen Zeitrichtwerte eine Vertiefung der Kompetenzen für
die Ausbildungsberufe Kaufleute im Einzelhandel bzw. Verkäufer/innen notwendig
ist, während den Pharmazeutisch-kaufmännischen Angestellten apothekenspezi-
fische Kompetenzen vermittelt werden.

Sind Lernfelder bzw. einzelne Zielformulierungen zur Intensivierung ausgewiesen,
findet der Unterricht in den jeweiligen Ausbildungsberufen getrennt statt.

Die notwendigen Warenkenntnisse sind abhängig vom Sortiment des Ausbil-
dungsbetriebs sowie dessen Betriebs- und Verkaufsform. Die Berufsschule ver-
mittelt am Beispiel ausgewählter Waren Techniken des Erwerbs von Waren-
kenntnissen und damit die Fähigkeit, sich in neue Sortimente einzuarbeiten. Zu-
sätzlich werden bei den Pharmazeutisch-kaufmännischen Angestellten detaillierte
Warenkenntnisse zu Arzneimitteln, Medizinprodukten und apothekenüblichen Wa-
ren vermittelt.

Kaufmann/-frau im Einzelhandel und Verkäufer/-in	Pharmazeutisch-kaufmännische/r Angestellte/r
--	--

Jahrgangsstufe 10

<i>Einzelhandelsprozesse</i> 80 Std.	<i>Einzelhandelsprozesse</i> 80 Std.
Das Einzelhandelsunternehmen repräsentieren	Die eigene Apotheke präsentieren
Zielformulierung Die Schülerinnen und Schüler präsentieren den Ausbildungsbetrieb. Im Hinblick auf ihre beruflichen Tätigkeits- und Weiterentwicklungsmöglichkeiten stellen sie die Leistungsschwerpunkte und Arbeitsgebiete ihres Einzelhandelsunternehmens dar. <u>Binnendifferenzierung</u> Sie erläutern das Unternehmensleitbild. und die ökonomischen und ökologischen Zielsetzungen sowie die gesamtgesellschaftliche Verantwortung des Unternehmens. Sie informieren sich eigenständig im Ausbildungsunternehmen und halten diese Information aktuell. Sie entwickeln Möglichkeiten, zugängliche Informationen auch über andere Unternehmen zu erhalten. Sie beurteilen die gewählte Betriebsform im Zusammenhang mit Sortiment und Verkaufsform und vergleichen dabei ihre Ausbildungsbetriebe. Sie beschreiben die Organisation ihres Unternehmens und dessen Eingliederung in die Gesamtwirtschaft. Bei der Erstellung der Präsentation bearbeiten sie Aufgabenstellungen selbstständig in der Gruppe und wenden problemlösende Methoden an. Sie reflektieren dabei das Zusammenwirken des Personals in einem Einzelhandelsbetrieb und setzen sich mit den Regelungen sowie Aufgaben, Rechten und Pflichten der	Zielformulierung Die Schülerinnen und Schüler verfügen über die Kompetenz, ihre Apotheke adressatengerecht zu präsentieren. Die Schülerinnen und Schüler analysieren die Stellung und die Aufgaben ihrer Apotheke im Gesundheitssystem. Sie informieren sich über Aufbau und Struktur ihrer Apotheke. Sie verschaffen sich einen Überblick über Räume, Personal, Sortiment sowie Dienstleistungen. <u>Binnendifferenzierung</u> Sie vergleichen ihre Ergebnisse mit den Vorgaben des Apothekengesetzes und der Apothekenbetriebsordnung. Sie informieren sich über Arbeitsmöglichkeiten sowie Fort- und Weiterbildungsmöglichkeiten unter Nutzung von Medien, auch in einer fremden Sprache. Sie differenzieren Zuständigkeiten und nehmen ihre Verantwortung für die von ihnen auszuführenden Tätigkeiten wahr. Die Schülerinnen und Schüler setzen Informations- und Kommunikationssysteme ein, um eine Präsentation vorzubereiten und durchzuführen. Dabei beachten sie das Urheberrecht. Sie wählen geeignete Lern- und Arbeitsstrategien aus. Zur Bewertung von Präsentationen

Kaufmann/-frau im Einzelhandel und Verkäufer/-in	Pharmazeutisch-kaufmännische/r Angestellte/r
Beteiligten im dualen System der beruflichen Ausbildung auseinander. Unter Berücksichtigung von Tarifverhandlungen im Einzelhandel beurteilen die Schülerinnen und Schüler die Bedeutung von Tarifverträgen und die Rolle der Sozialpartner bei deren Zustandekommen. Sie reflektieren die mitbestimmungsrechtlichen Regelungen. Sie erkennen die Notwendigkeit der sozialen Sicherung und der privaten Vorsorge in der Bundesrepublik Deutschland. Die Schülerinnen und Schüler präsentieren und dokumentieren ihre Arbeitsergebnisse strukturiert und adressatenorientiert unter Verwendung angemessener Medien. Sie verinnerlichen die Kundenorientierung als Leitbild ihres beruflichen Handelns. Inhalte Arbeits- und Lerntechniken <u>Binnendifferenzierung</u> Einfacher Wirtschaftskreislauf Aufgaben und Gliederung des Einzelhandels Arbeitssicherheit und Umweltschutz Betriebsorganisation und Arbeitsabläufe Ausbildungsvertrag Jugendarbeitsschutz Nachhaltigkeit Präsentationstechniken	tionen erstellen sie einen Kriterienkatalog. Die Schülerinnen und Schüler stellen ihre Apotheke vor und präsentieren sie als Teil des Gesundheitssystems. <u>Binnendifferenzierung</u> Dabei berücksichtigen sie die Beziehung der Apotheke zu Behörden des öffentlichen Gesundheitswesens und den Standesvertretungen. Sie gehen auf die Rolle des Apothekers als Kaufmann und Heilberufler ein. Die Schülerinnen und Schüler bewerten ihre Präsentation und nehmen konstruktives Feedback professionell an. Die Schülerinnen und Schüler informieren sich über die für sie als Arbeitnehmer geltenden arbeits-, sozial- und mitbestimmungsrechtlichen Vorschriften (<i>Jugendarbeitsschutzgesetz, Mutterschutzgesetz, Elternzeitgesetz, Kündigungsschutzgesetz</i>) sowie über die tariflichen Regelungen. Sie prüfen Ausbildungsverträge, Arbeitsverträge und nutzen ihre Rechte zur Mitbestimmung. <u>Binnendifferenzierung</u> Sie prüfen ihre Gehaltsabrechnungen.
Hinweise für gemeinsame Beschulung: Die ersten zwei Binnendifferenzierungen beim PKA-Lernfeld werden bevorzugt von einem Apotheker/einer Apothekerin unterrichtet.	

Kaufmann/-frau im Einzelhandel und Verkäufer/-in	Pharmazeutisch-kaufmännische/r Angestellte/r
Kundenorientiertes Verkaufen 80 Std. Verkaufsgespräche kundenorientiert führen	Kundenorientiertes Verkaufen 40 Std. Verkaufsgespräche kundenorientiert führen
Zielformulierung Die Schülerinnen und Schüler führen unter Anwendung von Waren-, Kommunikations- und Verkaufskennntnissen Verkaufsgespräche zur Zufriedenheit der Kunden und des Unternehmens. Sie beherrschen wichtige Elemente der Kommunikations- und Verkaufstechnik sowie Techniken zum Erwerb wesentlicher Kenntnisse über Waren. Sie wenden diese in Rollenspielen an und zeigen dabei sowohl verbal wie nonverbal kundenorientiertes Verhalten. Bei Bedarf geben sie situationsgerecht einfache Auskünfte in einer fremden Sprache. Beim Verkaufsgespräch nutzen sie ihre Warenkenntnisse, um geeignete Verkaufsargumente zu entwickeln. Sie beziehen in das Verkaufsgespräch auch Serviceleistungen des Unternehmens ein und reagieren angemessen auf Kundeneinwände. Sie unterbreiten Alternativvorschläge mit dem Ziel, die Kaufentscheidung zu fördern und zu einem erfolgreichen Kaufabschluss zu bringen. Die Schülerinnen und Schüler erstellen Kriterienkataloge zur Beurteilung von Spiel- und Trainingssituationen. Sie bewerten Kommunikations- und Verkaufssituationen und geben angemessene Rückmeldungen. Als Hilfsmittel verwenden sie unter anderem Audio- und Video-technik.	Zielformulierung Die Schülerinnen und Schüler führen unter Anwendung von Waren-, Kommunikations- und Verkaufskennntnissen Verkaufsgespräche zur Zufriedenheit der Kunden und der Apotheke. Die Schülerinnen und Schüler stellen sich auf Verkaufs- und Beratungsgespräche ein und informieren sich über die wichtigen Elemente der Kommunikations- und Verkaufstechniken. Sie bereiten Dienstleistungen vor und berücksichtigen dabei die Interessen der Apotheke und die individuellen Bedürfnisse der Kunden, auch im Sinne der Inklusion. Die Schülerinnen und Schüler informieren Kunden über die angebotenen Dienstleistungen und führen diese durch. Sie nutzen Techniken zum Erwerb wesentlicher Kenntnisse über Waren. Sie beraten Kunden über apothekenübliche Waren. Sie drücken sich situationsgerecht aus und nehmen die Wünsche und Emotionen der Kunden wahr. Dabei achten sie auf ein positives Erscheinungsbild und setzen Kommunikations- und Verkaufstechniken gezielt ein. Bei Bedarf geben sie einfache Auskünfte in einer fremden Sprache.

Kaufmann/-frau im Einzelhandel und Verkäufer/-in	Pharmazeutisch-kaufmännische/r Angestellte/r
Inhalte Warenvorlage Beratendes Verkaufen Preis-Leistungs-Beziehung Ergänzungsangebote Fremdsprachliche Fachausdrücke Typische fremdsprachliche Redewendungen	Die Schülerinnen und Schüler entwickeln ein Verständnis für ihre Kunden und bauen ein Vertrauensverhältnis auf. Im Gespräch setzen sie Impulse zur Umsetzung von Maßnahmen der Gesundheitsvorsorge und Prävention. Nach erfolgter Beratung schließen sie das Verkaufsgespräch ab. Die Schülerinnen und Schüler nutzen Instrumente zur Bewertung der Kundenzufriedenheit. Sie durchdenken ihr eigenes Verhalten in den jeweiligen Situationen und ziehen daraus Schlussfolgerungen für ihren künftigen Umgang mit Kunden.
Hinweise für gemeinsame Beschulung: Die zusätzlichen 40 Stunden im Einzelhandel für das Lernfeld <i>Verkaufsgespräche kundenorientiert führen</i> dienen der verstärkten Übung von Verkaufsgesprächen in Rollenspielen.	

Kaufmann/-frau im Einzelhandel und Verkäufer/-in	Pharmazeutisch-kaufmännische/r Angestellte/r
	Einzelhandelsprozesse 40 Std. Die eigene Rolle im Unternehmen mitgestalten Intensivierung Zielformulierung Die Schülerinnen und Schüler besitzen die Kompetenz, eigenverantwortlich ihre Rolle im Geschäftsablauf der Apotheke zu gestalten. Die Schülerinnen und Schüler analysieren ihre eigene Position im Rahmen der Aufbau- und Ablauforganisation in ihrer Apotheke. Sie identifizieren unterschiedliche Führungsstile und realisieren deren Auswirkungen auf sich, auf das Betriebsklima, die Arbeitsmotivation sowie auf die Arbeitsergebnisse. Sie zeigen die Bereitschaft und Flexibilität, auch komplexe Aufgaben engagiert zu bewältigen. Die Schülerinnen und Schüler achten auf die Arbeitssicherheit und die Erhaltung ihrer Gesundheit (<i>Bewegung, Ernährung, Stressregulation, Sucht</i>), beachten Hygieneregeln und richten ihren Arbeitsplatz unter ergonomischen, ökologischen und ablauforganisatorischen Aspekten ein. Sie berücksichtigen Aspekte der Datensicherheit, auch in Bezug auf Schadsoftware. Sie erstellen Checklisten für ihre Arbeitsabläufe und nutzen weitere Techniken des Zeit- und Selbstmanagements. Sie halten sich an die Schweigepflicht und erfüllen die ihnen zugeordneten Aufgaben sorgfältig und verantwortungsbewusst. Sie arbeiten kooperativ im Team und berücksichtigen bei Ent-

Kaufmann/-frau im Einzelhandel und Verkäufer/-in	Pharmazeutisch-kaufmännische/r Angestellte/r
	scheidungen die Notwendigkeit von Kompromissen. Sie vertreten gegenüber anderen überzeugend ihre Meinung, entwickeln ihre Kommunikationsfähigkeit (<i>verbale und nonverbale Kommunikationstechniken</i>) und ihr Selbstbewusstsein (<i>Gefühl der Selbstwirksamkeit, realistisches Selbstbild</i>). Sie zeigen im Umgang miteinander, auch sensibilisiert im Sinne des inklusiven Gedankens, Kooperationsbereitschaft und Wertschätzung. Die Schülerinnen und Schüler entwickeln die Bereitschaft zu lebenslangem Lernen und bewerten die Möglichkeiten der Fort- und Weiterbildung aus beruflicher und persönlicher Perspektive. Sie beurteilen selbstkritisch ihr Verhalten im Team und ihre Arbeitsergebnisse. Die Schülerinnen und Schüler reflektieren ihren Beitrag zum Betriebserfolg und zur Gestaltung eines angenehmen Betriebsklimas. Sie hinterfragen die eigene Einstellung zur Arbeit und respektieren die Vorstellungen anderer.

Kaufmann/-frau im Einzelhandel und Verkäufer/-in	Pharmazeutisch-kaufmännische/r Angestellte/r
Kaufmännische Steuerung und Kontrolle 80 Std. Kunden im Servicebereich Kasse betreuen	Kaufmännische Steuerung und Kontrolle 40 Std. Kunden im Servicebereich Kasse betreuen
Zielformulierung Die Schülerinnen und Schüler führen im Kassenbereich anfallende Tätigkeiten durch und betreuen die Kunden freundlich und aufmerksam. Sie schließen unter Beachtung rechtlicher und betrieblicher Regelungen Kaufverträge ab. <u>Binnendifferenzierung</u> Bei Bedarf weisen sie die Kunden auf die Verwendung von AGB hin. Sie bieten dem Kunden an der Kasse Serviceleistungen an und unterbreiten Zusatzangebote. Die Schülerinnen und Schüler informieren den Kunden über übliche Zahlungsarten und deren Vor- und Nachteile. Sie ordnen dabei die Zahlungsarten hinsichtlich ihrer Wirtschaftlichkeit für das Unternehmen ein. Die Schülerinnen und Schüler wickeln Kassivorgänge unter Berücksichtigung von Kundenkarten und Gutscheinen ab und bedienen die Kasse entsprechend der betrieblichen Bestimmungen. Sie erstellen Quittungen und Rechnungen und beachten dabei umsatzsteuerliche Vorschriften. Sie führen Kassenabrechnungen durch, erstellen Kassenberichte und werten sie aus. Dazu setzen sie bereits bekannte, gängige Rechenverfahren ein. Sie nutzen das Kassensystem als ein Instrument zur Erfassung von Verkaufsdaten im Warenwirtschaftssystem.	Zielformulierung Die Schülerinnen und Schüler besitzen die Kompetenz, im Kassenbereich anfallende Tätigkeiten durchzuführen und die Kunden freundlich und aufmerksam zu betreuen. Die Schülerinnen und Schüler informieren sich über die Kassenanweisung ihrer Apotheke. Sie schließen unter Beachtung rechtlicher und betrieblicher Regelungen Kaufverträge ab. Sie nehmen Zahlungen bar und in bargeldloser Form entgegen. Sie bedienen die Kasse entsprechend den betrieblichen Bestimmungen und schließen Kassivorgänge ab. Sie erstellen Quittungen und Rechnungen und beachten dabei umsatzsteuerliche Vorschriften. <u>Binnendifferenzierung</u> Der Einsatz von Verpackungsmaterialien bei der Abgabe an den Kunden erfolgt umweltbewusst. Die Schülerinnen und Schüler führen Kassenabrechnungen durch, erstellen Kassenberichte und werten sie aus. Die Schülerinnen und Schüler wenden kaufmännische Grundrechenarten (<i>Dreisatz- und Prozentrechnen</i>, <u>Binnendifferenzierung: Verteilungsrechnen</u>) sicher an.

Kaufmann/-frau im Einzelhandel und Verkäufer/-in	Pharmazeutisch-kaufmännische/r Angestellte/r
Inhalte Rechts- und Geschäftsfähigkeit Nichtigkeit und Anfechtbarkeit Verpflichtungs- und Erfüllungsgeschäft Vertragsfreiheit Sicherheitsmerkmale von Banknoten Dreisatz- und Prozentrechnung <u>Binnendifferenzierung</u> Durchschnittsrechnung	
Hinweise für gemeinsame Beschulung: Die zusätzlichen 40 Stunden für den Einzelhandel im Lernfeld <i>Kunden im Servicebereich Kasse betreuen</i> dienen der Vertiefung der Kompetenzen.	

Kaufmann/-frau im Einzelhandel und Verkäufer/-in	Pharmazeutisch-kaufmännische/r Angestellte/r
	Einzelhandelsprozesse 80 Std. Waren beschaffen Intensivierung und Gemeinsame Beschulung Zielformulierung Die Schülerinnen und Schüler besitzen die Kompetenz, Beschaffungsvorgänge durchzuführen. Intensivierung 40 Std. Die Schülerinnen und Schüler analysieren die zu beschaffenden Waren (<i>Arzneimittel nach Darreichungsformen und Indikationsgruppen, Ausgangsstoffe, Drogen, Medizinprodukte, apothekenübliche Waren</i>) und sonstige in der Apotheke benötigte Güter sowie die dazu nötigen Beschaffungswege unter Berücksichtigung rechtlicher Vorschriften (<i>Arzneimittelgesetz, Apothekenbetriebsordnung, Medizinprodukterecht, Gefahrstoffrecht, Betäubungsmittelrecht</i>). Die Schülerinnen und Schüler recherchieren volkstümliche und wissenschaftliche Bezeichnungen von Drogen und Ausgangsstoffen in Fachmedien.
Einzelhandelsprozesse 40 Std. Waren beschaffen	(Fortsetzung des Lernfelds) Gemeinsame Beschulung 40 Std.
Zielformulierung Die Schülerinnen und Schüler beschaffen Waren und berücksichtigen ökonomische, rechtliche und ökologische Aspekte. Auf der Grundlage warenwirtschaftlicher Daten planen sie den Beschaffungspro-	Die Schülerinnen und Schüler informieren sich über die Bezugsquellen, nutzen das Warenwirtschaftssystem und weitere Kommunikationswege in schriftlicher, telefonischer und elektronischer Form sowie betriebsinterne Informationen. Die Schülerinnen und Schüler führen Gespräche mit Vertretern in der Apotheke durch.

Kaufmann/-frau im Einzelhandel und Verkäufer/-in	Pharmazeutisch-kaufmännische/r Angestellte/r
zess. Dazu ermitteln sie unterschiedliche Bezugsquellen, Konditionen und Preise. Sie bereiten Kaufverträge mit Hilfe verschiedener Kommunikationsmedien vor und schließen sie ab. Bei der Beschaffungsentscheidung berücksichtigen sie quantitative und qualitative Aspekte. Dabei nutzen sie auch informationstechnische Systeme. Die gewonnenen Daten werten sie aus und präsentieren ihre Ergebnisse als Entscheidungsgrundlage. Inhalte Mengen-, Zeit- und Preisplanung Kooperationsformen im Einkauf Anfrage, Angebot, Bestellung Bezugskalkulation Angebotsvergleich Warenwirtschaftssystem	Sie bestimmen den erforderlichen Bestell- und Lieferzeitpunkt sowie die benötigte Bestellmenge. Sie erstellen normgerechte Anfragen, bewerten und vergleichen eingehende Angebote auch mit den Vertragskonditionen der Großhändler ihrer Apotheke. Sie kalkulieren Bezugspreise und <u>Binnendifferenzierung</u> Verkaufspreise Die Schülerinnen und Schüler bestellen. <u>Binnendifferenzierung</u> Sie beachten die Vorschriften des Datenschutzes und führen Maßnahmen zur Datensicherungen durch. Sie bewerten den Ablauf des Beschaffungsprozesses und zeigen Möglichkeiten der Optimierung auf. Sie reflektieren ihr eigenes Verhalten im Umgang mit Lieferanten.

Kaufmann/-frau im Einzelhandel und Verkäufer/-in	Pharmazeutisch-kaufmännische/r Angestellte/r
<i>Einzelhandelsprozesse</i> 80 Std. Waren annehmen und Lager kontrollieren	<i>Einzelhandelsprozesse</i> 80 Std. Waren annehmen und Lager kontrollieren
Zielformulierung Die Schülerinnen und Schüler prüfen den Wareneingang und sorgen für eine sachgerechte Lagerung. Sie erkennen Pflichtverletzungen durch den Lieferer, dokumentieren diese und leiten entsprechende Maßnahmen zu deren Beseitigung ein. Die Schülerinnen und Schüler kommunizieren problemlösungsorientiert mit Lieferern. Sie kontrollieren die Ware anhand von Belegen und erfassen die Artikel, auch unter Nutzung eines informationstechnischen Systems. Sie lagern Ware und beachten wichtige Lagergrundsätze im Verkaufs- und/oder Reservelager. Die Schülerinnen und Schüler analysieren Kennziffern, führen Lagerbestandsrechnungen durch, bewerten diese und zeigen Optimierungsmöglichkeiten auf. Im Lager und beim Umgang mit Verpackungen berücksichtigen sie ökonomische, rechtliche und ökologische Aspekte. Sie sind sich ihrer Verantwortung im Arbeitsprozess bewusst. Sie reflektieren ihre Stärken und Schwächen und ihre Leistungen im Team und treffen Maßnahmen zur Optimierung ihrer Arbeitsweise.	Zielformulierung Die Schülerinnen und Schüler besitzen die Kompetenz, den Wareneingang zu überwachen, zu überprüfen, zu dokumentieren und apothekenübliche Waren zu lagern. Die Schülerinnen und Schüler überprüfen anhand kaufmännischer Kriterien den Wareneingang. Sie gleichen den Wareneingang mit der tatsächlichen Bestellung ab, kontrollieren die Ware und erfassen die Artikel, auch unter Nutzung eines Warenwirtschaftssystems. Sie erkennen Pflichtverletzungen (<i>Nicht-Rechtzeitig-Lieferung, Schlechtleistung</i>) durch den Lieferanten und dokumentieren diese. Sie schätzen rechtliche und ökonomische Handlungsspielräume ein und kommunizieren problemlösungsorientiert mit den Lieferanten. Sie veranlassen die Bezahlung der gelieferten Waren unter Berücksichtigung der Zahlungsbedingungen (<i>Rabatte, Skonti, Zahlungsfrist</i>). Die Schülerinnen und Schüler führen eine Lieferantenbewertung anhand selbst gewählter Kriterien durch. Zur Qualitätssicherung erstellen sie eine Prozessbeschreibung und entwickeln eigene Ideen zur Verbesserung der Arbeitsabläufe auch unter ökologischen Aspekten.

Kaufmann/-frau im Einzelhandel und Verkäufer/-in	Pharmazeutisch-kaufmännische/r Angestellte/r
Inhalte Sachmangel Schlechtleistung Nicht-Rechtzeitig-Lieferung Mindestbestand, Meldebestand Umschlagshäufigkeit, Lagerdauer Inventur, Inventar Lager- und Transportvorschriften, Sicherheit im Lager Lagerorganisation Warenpflege	Die Schülerinnen und Schüler führen die sachgerechte Lagerung der apothekenüblichen Waren durch. Sie prüfen kontinuierlich den Lagerbestand unter qualitativen und quantitativen Aspekten und wirken bei der Inventur mit. Sie nutzen Lagerkennziffern (<i>Umschlagshäufigkeit, Lagerdauer, Mindestbestand</i>) aus dem Warenwirtschaftssystem zur wirtschaftlichen Optimierung der Lagerbestände. Sie reflektieren die Ergebnisse der Lagerbestandsprüfung. <u>Binnendifferenzierung</u> Sie entwickeln Optimierungsmöglichkeiten in Bezug auf die Erhaltung der auch gesetzlich vorgeschriebenen Lieferfähigkeit einer Apotheke bei gleichzeitiger Mitverantwortung für die Lagerkosten. Sie sind sich ihrer Verantwortung im Arbeitsprozess bewusst. Sie reflektieren ihre Stärken und Schwächen und ihre Leistungen im Team und treffen Maßnahmen zur Optimierung ihrer Arbeitsweise.
Hinweise für gemeinsame Beschulung: Die im PKA-Lernfeld angeführten Personalkompetenzen sind auch im Einzelhandel gezielt zu fördern. Die angegebenen Zeitrictwerte im Lehrplan für die Kaufleute im Einzelhandel und Verkäufer/Verkäuferinnen ermöglichen eine Vertiefung der Kompetenzen aus dem vorherigen Lernfeld.	

Kaufmann/-frau im Einzelhandel und Verkäufer/-in	Pharmazeutisch-kaufmännische/r Angestellte/r
--	--

<i>Einzelhandelsprozesse</i> 40 Std. Werben und den Verkauf fördern <i>Intensivierung</i> Zielformulierung Die Schülerinnen und Schüler erstellen einen Werbeplan. Dabei artikulieren sie eigene Wertvorstellungen und respektieren die Wertvorstellungen anderer. Sie entwickeln unter Beachtung der Werbegrundsätze und der gesetzlichen Rahmenbedingungen Werbemaßnahmen. Zur Gestaltung und zum Einsatz von Werbemitteln setzen sie auch geeignete Software ein. Sie bewerten den Einsatz von Werbemaßnahmen im Verkaufsalltag. Sie berücksichtigen wirtschaftliche, rechtliche und ethische Grenzen der Werbung und beurteilen den Werbeerfolg der Maßnahmen. Sie wägen die Nutzung unterschiedlicher Werbearten hinsichtlich ihrer Wirkung auf die Verbraucher ab. Die Schülerinnen und Schüler skizzieren und bewerten typische Maßnahmen der Verkaufsförderung. Sie beziehen Serviceleistungen als Mittel der Kundenbindung ein. Sie wählen Verpackungsmaterialien und Möglichkeiten der Warenzustellung nach ökonomischen und ökologischen Gesichtspunkten aus. Inhalte Werbeträger Kooperative Formen der Werbung Direktwerbung UWG Verpackungsverordnung Teamarbeit	
---	--

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

Kaufmann/-frau im Einzelhandel und Verkäufer/-in	Pharmazeutisch-kaufmännische/r Angestellte/r
<i>Kundenorientiertes Verkaufen</i> 40 Std. Waren präsentieren Zielformulierung Die Schülerinnen und Schüler platzieren und präsentieren Waren kundengerecht, verkaufswirksam und betriebswirtschaftlich sinnvoll. Sie erarbeiten Kriterien für eine ansprechende Warenpräsentation. Sie entwickeln Konzepte zur Warenpräsentation, stellen diese dar und bewerten sie auf der Grundlage der erarbeiteten Kriterien. Die Schülerinnen und Schüler berücksichtigen Besonderheiten von Betriebsform, Verkaufsform und Sortiment, allgemeine Regeln von Warenpräsentation und -platzierung und verkaufpsychologische Erkenntnisse. Inhalte Ladengestaltung Visual Merchandising Kundenlaufstudien Warenträger Regalzonen Warenkennzeichnung Preisauszeichnung Schaufenster	<i>Kundenorientiertes Verkaufen</i> 40 Std. Waren präsentieren Zielformulierung Die Schülerinnen und Schüler besitzen die Kompetenz, Waren zu präsentieren. <u>Binnendifferenzierung</u> Sie ermitteln die Möglichkeiten der Warenpräsentation unter Berücksichtigung der gesetzlichen Bestimmungen (<i>Apothekenbetriebsordnung, Heilmittelwerbegesetz, Gesetz gegen den unlauteren Wettbewerb, Berufsordnung der zuständigen Apothekerkammer</i>). Sie unterscheiden zwischen verschreibungspflichtigen, apothekenpflichtigen und frei verkäuflichen Arzneimitteln sowie Medizinprodukten und apothekenüblichen Waren. Sie entwerfen ein aktuelles Konzept für die Warenpräsentation im Verkaufsraum und die Schaufenstergestaltung. Sie präsentieren die Ware im Verkaufsraum unter Berücksichtigung der üblichen Zonen der Warenpräsentation sowie der Platzierungsregeln und weiterer verkaufpsychologischer Aspekte. Sie zeichnen die Ware verkaufswirksam aus und beachten dabei die rechtlichen Bestimmungen (<i>Preisangabenverordnung</i>). Sie dekorieren ein Schaufenster unter Berücksichtigung von Gestaltungsgrundsätzen und gesetzlichen Vorgaben.

Kaufmann/-frau im Einzelhandel und Verkäufer/-in	Pharmazeutisch-kaufmännische/r Angestellte/r
	Die Schülerinnen und Schüler holen ein Feedback im Team und bei Kunden über die Warenpräsentation und die Schaufenstergestaltung ein und überdenken alternative Präsentationsmöglichkeiten.
Hinweise für gemeinsame Beschulung: Kundenlaufstudien und Visual Merchandising werden im Einzelhandel verstärkt unterrichtet.	

Kaufmann/-frau im Einzelhandel und Verkäufer/-in	Pharmazeutisch-kaufmännische/r Angestellte/r
--	--

Jahrgangsstufe 11

Kaufmännische Steuerung und Kontrolle 40 Std. Geschäftsprozesse erfassen und kontrollieren	Kaufmännische Steuerung und Kontrolle 40 Std. Geschäftsprozesse erfassen und kontrollieren
Zielformulierung Die Schülerinnen und Schüler erfassen die Beziehungen des Unternehmens zu Kunden und Lieferanten durch Informations-, Geld- und Werteflüsse und nehmen Auswertungen vor. Sie bearbeiten Belege und dokumentieren die aus betrieblichen Prozessen resultierenden Daten systematisch unter Beachtung der entsprechenden Rechtsvorschriften. Mit Hilfe dieser Aufzeichnungen stellen sie die Vermögens- und Finanzlage des Unternehmens dar, ermitteln den Erfolg und erörtern wesentliche Bestimmungsgrößen des Erfolgs eines Einzelhandelsunternehmens. Die Schülerinnen und Schüler bereiten aus der Erfolgsrechnung stammende Daten zur Vorbereitung betrieblicher Entscheidungen statistisch auf. Sie kontrollieren die erfassten Warendaten, ermitteln Kennziffern und werten diese im Zeit- und im Betriebsvergleich aus. Dabei bedienen sie sich kaufmännischer Rechenverfahren und nutzen geeignete Software als Dokumentations- und Informationsinstrument. Inhalte Geschäftsfälle Bilanz Gewinn- und Verlustrechnung	Zielformulierung Die Schülerinnen und Schüler besitzen die Kompetenz, Geschäftsprozesse sorgfältig und verantwortungsbewusst zu planen, zu steuern und zu kontrollieren. Die Schülerinnen und Schüler erfassen die Geschäftsbeziehungen der Apotheke zu Kunden und Lieferanten anhand von Informations-, Geld- und Warenflüssen und stellen diese übersichtlich dar. Die Schülerinnen und Schüler informieren sich über wesentliche Einflussfaktoren für den wirtschaftlichen Erfolg der Apotheke und über umsatzsteuerliche Vorschriften. Sie planen den zeitlichen und organisatorischen Ablauf der Arbeitsschritte bei der Erfassung der Geschäftsprozesse. Sie sortieren und dokumentieren Belege und bereiten sie für die Finanzbuchhaltung vor. Sie beachten die für die Belegverwaltung relevanten Grundsätze. Die Schülerinnen und Schüler stellen Aufwand und Ertrag gegenüber und ermitteln so den Erfolg der Apotheke. Sie bereiten aus der Erfolgsrechnung stammende Daten zur Vorbereitung betrieblicher Entscheidungen statistisch auf.

Kaufmann/-frau im Einzelhandel und Verkäufer/-in	Pharmazeutisch-kaufmännische/r Angestellte/r
Warenwirtschaftssystem Statistiken Wareneinsatz, Rohgewinn, Umsatzkennziffern	Sie stellen die Veränderung der Bilanz durch die Gewinnverwendung bzw. durch Verluste dar. Die Schülerinnen und Schüler bewerten den Geschäftserfolg und reflektieren ihren Beitrag zu diesem. Sie entwickeln Vorschläge zur Verbesserung der Geschäftsprozesse.

Kaufmann/-frau im Einzelhandel und Verkäufer/-in	Pharmazeutisch-kaufmännische/r Angestellte/r
--	--

<i>Einzelhandelsprozesse</i> 40 Std. Preispolitische Maßnahmen vorbereiten und durchführen Intensivierung	
Zielformulierung Die Schülerinnen und Schüler bereiten preispolitische Maßnahmen des Einzelhandelsunternehmens vor und führen sie durch. Dabei organisieren sie ihr Lernen selbstständig und eigenverantwortlich und nutzen geeignete Software. Die Schülerinnen und Schüler arbeiten effektiv und kooperativ zusammen. Sie kennen die Bedeutung des Verkaufspreises als absatzpolitisches Instrument. Sie ordnen die Preispolitik in die Unternehmenszielsetzung ihres Ausbildungsbetriebes ein. Sie bestimmen betriebsinterne und betriebsexterne Einflüsse auf die Preise. Dabei unterscheiden sie kostenorientierte, nachfrageorientierte und konkurrenzorientierte Preisgestaltungen. Die Schülerinnen und Schüler kalkulieren Preise und wenden abgekürzte Kalkulationsverfahren an. Sie bewerten unterschiedliche Preisstrategien. Sie beschreiben Gründe für unterschiedliches Nachfrageverhalten auch unter Berücksichtigung gesellschaftlicher und wirtschaftlicher Veränderungen. Inhalte Preisangabeverordnung Vorwärtskalkulation Rückwärtskalkulation Kalkulationsfaktor Kalkulationszuschlag, Kalkulationsabschlag Handelsspanne	

Kaufmann/-frau im Einzelhandel und Verkäufer/-in	Pharmazeutisch-kaufmännische/r Angestellte/r
	<i>Apothekenprozesse</i> 40 Std. Über apothekenübliche Waren beraten <i>Intensivierung</i> Zielformulierung Die Schülerinnen und Schüler besitzen die Kompetenz, über apothekenübliche Waren zu beraten und diese zu verkaufen. Die Schülerinnen und Schüler definieren ihren Verantwortungsbereich beim Führen von Verkaufs- und Beratungsgesprächen in der Apotheke. Sie klassifizieren die in ihrer Apotheke angebotenen apothekenüblichen Waren (<i>Verbandmittel, Mittel und Gegenstände zur Kranken- und Säuglingspflege, Hygiene- und Hautpflegeprodukte, Diätetika</i>). Sie sind bereit, mit anderen zusammenzuarbeiten und nehmen Kunden als wichtige Partner wahr. Die Schülerinnen und Schüler informieren sich über die Eigenschaften, die Anwendung und die umweltgerechte Entsorgung von Medizinprodukten und apothekenüblichen Waren sowie über die geltenden Rechtsvorschriften (<i>Apothekenrecht, Medizinprodukterecht, Lebensmittelrecht, Kosmetikverordnung</i>) für den Umgang mit diesen. Sie beraten Kunden situationsbezogen und wenden dabei ihre apothekenspezifischen Kenntnisse an. Sie nutzen Kommunikationstechniken zur Förderung der Kundenzufriedenheit und Kundenbindung und werden individuellen Ansprüchen gerecht.

Kaufmann/-frau im Einzelhandel und Verkäufer/-in	Pharmazeutisch-kaufmännische/r Angestellte/r
	Die Schülerinnen und Schüler reflektieren den Beratungsablauf und ihr eigenes Kommunikationsverhalten anhand selbst entwickelter Kriterien. Sie vergleichen Selbstbild und Fremdbild und leiten daraus Hinweise für ihren künftigen Umgang mit Kunden ab.

Kaufmann/-frau im Einzelhandel und Verkäufer/-in	Pharmazeutisch-kaufmännische/r Angestellte/r
<i>Kundenorientiertes Verkaufen</i> 80 Std. Besondere Verkaufssituationen bewältigen	<i>Kundenorientiertes Verkaufen</i> 40 Std. Besondere Verkaufssituationen bewältigen
Zielformulierung Ausgehend von der Unternehmensphilosophie handeln die Schülerinnen und Schüler bei Sonderfällen im Verkauf situations- und fachgerecht. In unterschiedlichen Situationen reagieren sie angemessen auf das Verhalten ihrer Kunden. Hierbei wenden sie zielgerichtet verbale und nonverbale Ausdrucksmöglichkeiten an. Die Schülerinnen und Schüler beraten fachgerecht, gegebenenfalls auch unter Nutzung fremdsprachlicher Kenntnisse und technischer Hilfsmittel. Insbesondere beim Umtausch und bei der Reklamation von Waren handeln die Schülerinnen und Schüler im Interesse des Unternehmens und der Kunden und beachten dabei rechtliche und betriebliche Regelungen. In der Beratungssituation erkennen sie mögliche Konflikte, bewältigen Stresssituationen und tragen durch situationsadäquates Verhalten zu deren Lösung bei. Die Schülerinnen und Schüler werden den individuellen Ansprüchen ihrer Kunden gerecht. Die Schülerinnen und Schüler evaluieren ihr Verhalten in besonderen Gesprächssituationen und ziehen Schlüsse für ihr künftiges Vorgehen.	Zielformulierung Die Schülerinnen und Schüler besitzen die Kompetenz, in Sonderfällen des Verkaufs, bei Reklamationen sowie in Stresssituationen sachgerecht und angemessen zu handeln. Die Schülerinnen und Schüler erfassen die speziellen Anforderungen, die besondere Verkaufs- und Gesprächssituationen, auch in einer fremden Sprache, mit sich bringen. Sie differenzieren dabei Kundentypen, situationsbezogene Aspekte (<i>Telefongespräch, Hochbetrieb, Stresssituationen, Ladendiebstahl</i>) und produktbezogene Angelegenheiten (<i>Umtausch, Reklamation, Beschwerden</i>). Sie nehmen die emotionale Lage der Kunden wahr und erfassen die eigenen Stimmungen und Reaktionstendenzen in besonderen Gesprächssituationen. Die Schülerinnen und Schüler informieren sich über Möglichkeiten des Umgangs mit den Kunden in besonderen Gesprächssituationen. Dazu recherchieren sie kommunikationspsychologische Aspekte sowie rechtliche und betriebliche Regelungen. Die Schülerinnen und Schüler wägen die eigenen Interessen und Bedürfnisse mit denen der Kunden ab. Sie entwickeln Strategien für einen verständnisvollen Umgang mit Kunden, zum Stressabbau und zur Konfliktbewältigung.

Kaufmann/-frau im Einzelhandel und Verkäufer/-in	Pharmazeutisch-kaufmännische/r Angestellte/r
Inhalte Kundenverhalten Verkaufen bei Hochbetrieb Kunden in Begleitung Verkaufen kurz vor Ladenschluss Geschenk- und Besorgungskauf Gewährleistung, Garantie, Produkthaftung Kulanz Ladendiebstahl Verkaufsstörungen Finanzierungskauf Konfliktlösungsverhalten	gung. Sie berücksichtigen dabei die Wirkung ihrer eigenen Persönlichkeit. Die Schülerinnen und Schüler meistern eigenständig besondere Gesprächssituationen. Im Umgang mit Kunden zeigen sie Einfühlungsvermögen und handeln selbstbewusst (<i>realistisches Selbstbild, Auftreten, Körperhaltung, Reaktionen auf Kritik</i>). Sie erkennen in einer Gesprächssituation mögliche Konflikte und meistern schwierige und emotional geprägte Situationen durch verantwortliches Verhalten dem Kunden und sich selbst gegenüber. Sie setzen versiert verbale und nonverbale Ausdrucksformen kundenorientiert ein. Die Schülerinnen und Schüler evaluieren ihr Verhalten in besonderen Gesprächssituationen und ziehen Schlüsse für ihr künftiges Vorgehen.
Hinweise für gemeinsame Beschulung: Die zusätzlichen 40 Stunden im Einzelhandel für das Lernfeld <i>Besondere Verkaufssituationen bewältigen</i> dienen der verstärkten Übung von Verkaufsgesprächen in Rollenspielen.	

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

Kaufmann/-frau im Einzelhandel und Verkäufer/-in	Pharmazeutisch-kaufmännische/r Angestellte/r
<i>Einzelhandelsprozesse</i> 40 Std. Mit Marketingkonzepten Kunden gewinnen und binden Teil 1	<i>Einzelhandelsprozesse</i> 40 Std. Mit Marketingprojekten Kunden gewinnen und binden
Zielformulierung Die Schülerinnen und Schüler erschließen Marketing als eine zentrale Aufgabe des Unternehmens, um eine Marktposition zu gewinnen und auszubauen. Die Schülerinnen und Schüler informieren sich über die Öffentlichkeitsarbeit ihres Unternehmens und beurteilen deren Wirksamkeit. Die Schülerinnen und Schüler setzen informationstechnische Systeme zur Sammlung und Auswertung von Marketinginformationen und Kundendaten ein. <u>Binnendifferenzierung</u> Sie bewerten die Marktposition ihres Unternehmens im Verhältnis zu Mitbewerbern im stationären Handel wie auch im Onlinehandel. Sie analysieren Produktkataloge und Kundenbewertungen, auch in Preis-Vergleichsportalen, elektronischen Handelsplattformen und Onlineshops. Sie analysieren absatzpolitische Instrumente und entwickeln Konzepte zur Realisierung bestehender Marketingziele. Sie berücksichtigen dabei wirtschaftliche Rahmenbedingungen und Wechselwirkungen zwischen Onlinehandel und stationärem Handel. Für die Marketingkonzepte entwickeln sie Zeit- und Arbeitspläne, legen Verantwortlichkeiten fest und dokumentieren die Arbeitsfortschritte. Sie präsentieren und reflektieren ihre Arbeitsergebnisse.	Zielformulierung Die Schülerinnen und Schüler verfügen über die Kompetenz, ein Marketingprojekt zu planen, es durchzuführen und auszuwerten. Die Schülerinnen und Schüler analysieren die Marktsituation ihrer Apotheke (<i>Lage, Kundenstruktur, Konkurrenz, Profil</i>) und realisieren die Bedeutung von Marketing für den betriebswirtschaftlichen Erfolg ihrer Apotheke. Daraus entwickeln sie unter Berücksichtigung des Leitbildes ihrer Apotheke Marketingziele unter ökonomischer und ökologischer Ressourcennutzung. Sie sondieren unterschiedliche Methoden (<i>Marktanalyse, Marktbeobachtung, Marktprognose</i>) zur Beschaffung von Informationen über den Markt. <u>Binnendifferenzierung</u> Die Schülerinnen und Schüler informieren sich über Bereiche des Marketings (<i>Kommunikationspolitik, Preispolitik, Sortimentspolitik, Distributionspolitik</i>) der Apotheke und rechtliche Rahmenbedingungen (<i>Heilmittelwerbe-gesetz, Apothekenbetriebsordnung, Gesetz gegen den unlauteren Wettbewerb, Berufsordnung der zuständigen Apothekerkammer</i>). Sie sondieren die für ihre Zielerreichung geeigneten Marketinginstrumente und erstellen daraus selbstständig einen Projektplan (<i>Projektidee, Begründung,</i>

Kaufmann/-frau im Einzelhandel und Verkäufer/-in	Pharmazeutisch-kaufmännische/r Angestellte/r
Die Schülerinnen und Schüler begreifen waren- und kundenspezifische Servicebedürfnisse als einen wichtigen Ansatz zur Schaffung und Erhaltung einer unverwechselbaren Marktposition. Sie stellen die Servicekonzepte ihrer Ausbildungsbetriebe vor und analysieren Schwierigkeiten bei deren Umsetzung. <u>Binnendifferenzierung</u> Die Schülerinnen und Schüler entwickeln und begründen weitere Maßnahmen zur Servicepolitik, um damit die Kundenbindung zu verstärken. Sie setzen sich dabei auch mit dem Beschwerdemanagement auseinander. Sie bewerten anhand ausgewählter Beispiele Onlineshops und Online-Handelsplattformen. Sie setzen Instrumente des Online-Marketings ein und berücksichtigen dabei rechtliche Vorschriften. Inhalte Marketing-Mix Kundenbeziehungsmanagement (Customer Relationship Management) Multi-Channel-Strategie	<i>Zeit- und Arbeitsplan, Kostenstruktur, Evaluation</i>). Sie argumentieren überzeugend für den Plan, stellen sich möglicher Kritik und gewinnen das Team für die Umsetzung des Plans. Die Schülerinnen und Schüler setzen den Projektplan um. Sie übernehmen Verantwortung in der Gruppe, halten sich an Vereinbarungen und kommunizieren angemessen. Sie bewerten die Durchführung des Projekts hinsichtlich der Einhaltung des Zeit- und Arbeitsplans und der Kosten. Sie nehmen einen Soll-Ist-Vergleich vor und ermitteln die Zielerreichung. Sie nutzen hierzu auch Tabellenkalkulationsprogramme. Die Schülerinnen und Schüler hinterfragen ihr Verhalten während des Projekts und beziehen dabei auch Beobachtungen anderer ein. Sie evaluieren die Projektziele sowie die Auswahl und Umsetzung der eingesetzten Marketinginstrumente. Sie ziehen daraus Konsequenzen für die Durchführung zukünftiger Projekte.

Jahrgangsstufe 12

Kaufmännische **80 Std.**
Steuerung und Kontrolle

**Geschäftsprozesse erfolgsorien-
tiert steuern**

Intensivierung

Zielformulierung

Die Schülerinnen und Schüler analysieren Geschäftsprozesse im Einzelhandelsunternehmen und setzen Instrumente zur Verbesserung des Unternehmenserfolges ein.

Sie erfassen den Warenverkehr des Einzelhandelsunternehmens. Sie bereiten Entscheidungen zur Anlagenwirtschaft vor und beurteilen die Ertragslage des Unternehmens.

Die Schülerinnen und Schüler analysieren die Kostenstruktur von Einzelhandelsbetrieben und rechnen betrieblichen Teilbereichen Kosten zu. Sie erläutern den Entscheidungsträgern einzelwirtschaftliche Maßnahmen zur Kostensenkung und stellen den Zusammenhang zu Auswirkungen auf gesamtwirtschaftlicher Ebene her. Die Schülerinnen und Schüler setzen die Deckungsbeitragsrechnung ein, um Verkaufspreise festzulegen und das Sortiment erfolgsorientiert zu optimieren. Dabei beachten sie den Gesichtspunkt der Mischkalkulation.

Sie ermitteln den kurzfristigen Betriebserfolg und unterbreiten Vorschläge zur Steigerung der Wirtschaftlichkeit.

Kaufmann/-frau im Einzelhandel und Verkäufer/-in	Pharmazeutisch-kaufmännische/r Angestellte/r
Die Schülerinnen und Schüler berechnen mit Daten aus verschiedenen Informationssystemen Kennziffern und nutzen sie für Vergleiche und Situationseinschätzungen. Sie bereiten Statistiken graphisch auf, interpretieren die Informationen und leiten mögliche Maßnahmen zur Optimierung betrieblicher Prozesse ab. Dazu nutzen sie geeignete Software. Inhalte Wareneinkauf, Warenverkauf Umsatzsteuer Abschreibungen Kostenarten, Kostenstellen, Verteilungsrechnen Externe Kosten Nachkalkulation Rentabilitätskennziffern, Wirtschaftlichkeit Warenwirtschaftssystem Auswirkungen auf den einfachen Wirtschaftskreislauf	

Kaufmann/-frau im Einzelhandel und Verkäufer/-in	Pharmazeutisch-kaufmännische/r Angestellte/r
	<i>Apothekenprozesse</i> 60 Std. Mit heilberuflichen Verordnungen umgehen <i>Intensivierung</i> Zielformulierung Die Schülerinnen und Schüler verfügen über die Kompetenz, die Abgabe der Arzneimittel und Medizinprodukte zu planen, wobei sie die gesetzlichen Vorschriften einhalten. Die Schülerinnen und Schüler sondieren ihre Möglichkeiten, das pharmazeutische Personal bei der Bearbeitung von heilberuflichen Verordnungen zu unterstützen. Die Schülerinnen und Schüler informieren sich über die gesetzlichen Vorschriften (<i>Verschreibungsverordnung, Betäubungsmittelrecht, abgeleitete Vorschriften aus dem Fünften Buch Sozialgesetzbuch, Arzneimittelpreisverordnung, Apothekenbetriebsordnung, Recht des Versandhandels</i>) zu Form, Inhalt und Umgang mit einer heilberuflichen Verordnung einschließlich eines Krankenhausanforderungsscheines. Sie informieren sich über die Einspruchsmöglichkeiten bei Retaxationen. Die Schülerinnen und Schüler priorisieren Arbeitsschritte und planen ihre Arbeitsabläufe selbstständig. Sie prüfen die unterschiedlichen ärztlichen Verordnungen auf Vollständigkeit. Für genehmigungspflichtige Medizinprodukte beantragen sie die Genehmigung und dokumentieren diesen Vorgang.

Kaufmann/-frau im Einzelhandel und Verkäufer/-in	Pharmazeutisch-kaufmännische/r Angestellte/r
	Die Schülerinnen und Schüler ordnen die Verordnungen den jeweiligen Kostenträgern zu und kontrollieren den Abgabepreis. Sie stellen die aufgrund einer heilberuflichen Verordnung erforderlichen Arzneimittel und Medizinprodukte zur Abgabe bereit. Sie bedrucken die Verordnungen oder führen diesen Vorgang in elektronisch lesbarer Form durch. Sie bereiten die Abgabe der Verordnungen an die Abrechnungszentren vor. Bei Retaxationen überprüfen sie Einspruchsmöglichkeiten und erheben ggf. Einspruch. Sie dokumentieren die Abgabe von Betäubungsmitteln, Einzelimporten, bestimmten Chemikalien, die Abgabe von Blutprodukten und verschreibungspflichtigen Tierarzneimitteln und legen die erstellten Unterlagen dem Apotheker unterschriftsreif vor. Sie beurteilen ihre Planung der Arbeitsabläufe, bewerten die Durchführung und entwickeln Strategien zur Optimierung. Sie hinterfragen, inwieweit sie konsequent ihrer Verantwortung in diesem Arbeitsbereich gerecht werden.

Kaufmann/-frau im Einzelhandel und Verkäufer/-in	Pharmazeutisch-kaufmännische/r Angestellte/r
	<i>Apothekenprozesse</i> 60 Std. Bei der Herstellung und Prüfung von Arzneimitteln mitwirken <i>Intensivierung</i> Die Schülerinnen und Schüler verfügen über die Kompetenz, das pharmazeutische Personal bei der Prüfung und Herstellung von Arzneimitteln zu unterstützen. Die Schülerinnen und Schüler nehmen die besonderen Anforderungen an die Sorgfalt und die Verantwortung bei der Herstellung und Prüfung von Arzneimitteln wahr. Sie signalisieren Arbeitsbereitschaft, nehmen Anweisungen bereitwillig entgegen und antizipieren Arbeitsprozesse. Die Schülerinnen und Schüler ermitteln ihre Befugnisse im Rahmen der Herstellung und Prüfung von Arzneimitteln. Sie informieren sich über die Hygienerichtlinien. Die Schülerinnen und Schüler unterstützen den Herstellungs- und Prüfungsprozess von Arzneimitteln. Sie stellen entsprechend den Vorgaben Arbeitsgeräte und Ausgangsstoffe für die herzustellenden oder zu prüfenden Arzneimittel zusammen. Sie bereiten die erforderlichen Dokumentationsunterlagen vor. Sie berechnen die Ausgangsstoffmengen, füllen die hergestellten Arzneimittel in die Abgabeflässe ab und kennzeichnen diese nach den gesetzlichen Vorschriften. Sie pflegen die Arbeitsgeräte und Vorratsbehälter und halten sie instand.

Kaufmann/-frau im Einzelhandel und Verkäufer/-in	Pharmazeutisch-kaufmännische/r Angestellte/r
	Sie halten den Hygieneplan ein und dokumentieren die Maßnahmen. Die Schülerinnen und Schüler ermitteln die Verkaufspreise für Stoffe und für Zubereitungen nach der Arzneimittelpreisverordnung, dabei nutzen sie die pharmazeutische Terminologie. Sie bereiten die nach Apothekenbetriebsordnung vorgeschriebenen Dokumentationsunterlagen für Ausgangsstoffe, Primärpackmittel, Rezeptur- und Defekturnarzneimittel vor. Bei auftretenden Qualitätsmängeln im Rahmen der Ausgangsstoff-, Primärpackmittel- und Fertigarzneimittelprüfung füllen sie den Berichtsbogen an die zuständige Behörde oder Arzneimittelkommission im Rahmen ihrer Befugnisse aus. Die Schülerinnen und Schüler bewerten ihren Arbeitsprozess hinsichtlich der eingehaltenen Sorgfalt. Dazu formulieren sie Prozessbeschreibungen und Checklisten. Sie holen Rückmeldungen zu ihrer Arbeitsweise ein und gehen konstruktiv mit Kritik um. Sie berücksichtigen die Anregungen in ihrer zukünftigen Arbeit.

Kaufmann/-frau im Einzelhandel und Verkäufer/-in	Pharmazeutisch-kaufmännische/r Angestellte/r
<i>Einzelhandelsprozesse</i> 40 Std. Mit Marketingkonzepten Kunden gewinnen und binden Teil 2 Fortsetzung aus Jahrgangsstufe 11 - Intensivierung	<i>Einzelhandelsprozesse</i> 40 Std. Sortiment gestalten und bewerben Intensivierung
Zielformulierung Die Schülerinnen und Schüler erschließen Marketing als eine zentrale Aufgabe des Unternehmens, um eine Marktposition zu gewinnen und auszubauen. Die Schülerinnen und Schüler informieren sich über die Öffentlichkeitsarbeit ihres Unternehmens und beurteilen deren Wirksamkeit. Die Schülerinnen und Schüler setzen informationstechnische Systeme zur Sammlung und Auswertung von Marktinformationen und Kundendaten ein. <u>Binnendifferenzierung</u> Sie bewerten die Marktposition ihres Unternehmens im Verhältnis zu Mitbewerbern im stationären Handel wie auch im Onlinehandel. Sie analysieren Produktkataloge und Kundenbewertungen, auch in Preis-Vergleichsportalen, elektronischen Handelsplattformen und Onlineshops. Sie analysieren absatzpolitische Instrumente und entwickeln Konzepte zur Realisierung bestehender Marketingziele. Sie berücksichtigen dabei wirtschaftliche Rahmenbedingungen und Wechselwirkungen zwischen Onlinehandel und stationärem Handel. Für die Marketingkonzepte entwickeln sie Zeit- und Arbeitspläne, legen Verantwortlichkeiten fest und dokumentieren die Arbeitsfortschritte. Sie präsentieren und reflektieren ihre	Zielformulierung Die Schülerinnen und Schüler besitzen die Kompetenz, Vorschläge für die Gestaltung des Sortiments der Apotheke zu entwickeln und darauf werbewirksam aufmerksam zu machen. Die Schülerinnen und Schüler analysieren das Sortiment ihrer Apotheke hinsichtlich der aktuellen Nachfrage. Dazu definieren sie die Zielgruppen ihrer Apotheke und ermitteln deren Bedürfnisse. Sie informieren sich in entsprechenden Medien und beobachten gegenwärtige Trends und lokale Themen, die bei der Festlegung und Präsentation des Apothekensortiments berücksichtigt werden können. Sie gleichen den Bedarf mit dem vorhandenen Sortiment ab und stellen Veränderungsbedarf fest. Sie eruieren Möglichkeiten, Bedarfslücken im Sortiment zu schließen und Überhänge abzubauen. Sie ermitteln die Möglichkeiten der Sortimentsgestaltung (<i>Sortimentsbereinigung, -diversifikation und -differenzierung</i>). Die Schülerinnen und Schüler entwickeln und unterbreiten Vorschläge zur Gestaltung der Breite und Tiefe des Sortiments vor dem Hintergrund der jeweiligen aktuellen Situation.

Kaufmann/-frau im Einzelhandel und Verkäufer/-in	Pharmazeutisch-kaufmännische/r Angestellte/r
Arbeitsergebnisse. Die Schülerinnen und Schüler begreifen waren- und kundenspezifische Servicebedürfnisse als einen wichtigen Ansatz zur Schaffung und Erhaltung einer unverwechselbaren Marktposition. Sie stellen die Servicekonzepte ihrer Ausbildungsbetriebe vor und analysieren Schwierigkeiten bei deren Umsetzung. <u>Binnendifferenzierung</u> Die Schülerinnen und Schüler entwickeln und begründen weitere Maßnahmen zur Servicepolitik, um damit die Kundenbindung zu verstärken. Sie setzen sich dabei auch mit dem Beschwerdemanagement auseinander. Sie bewerten anhand ausgewählter Beispiele Onlineshops und Online-Handelsplattformen. Sie setzen Instrumente des Online-Marketings ein und berücksichtigen dabei rechtliche Vorschriften. Inhalte Marketing-Mix Kundenbeziehungsmanagement (Customer Relationship Management) Multi-Channel-Strategie	Sie wählen geeignete Werbemaßnahmen, um die Kunden auf die Sortimentsveränderung aufmerksam zu machen. Dabei berücksichtigen sie die gesetzlichen Bestimmungen (<i>Apothekenbetriebsordnung, Heilmittelwerbe-gesetz, Gesetz gegen den unlauteren Wettbewerb, Berufsordnung der zuständigen Apothekerkammer</i>). Sie reflektieren über Gründe, die zur Akzeptanz oder Nichtakzeptanz ihrer Vorschläge zur Sortimentsgestaltung geführt haben.

Kaufmann/-frau im Einzelhandel und Verkäufer/-in	Pharmazeutisch-kaufmännische/r Angestellte/r
--	--

<i>Einzelhandelsprozesse</i> 40 Std. Personaleinsatz planen und Mitarbeiter führen Intensivierung	
Zielformulierung Die Schülerinnen und Schüler führen unter Beachtung personalwirtschaftlicher Ziele Aufgaben und Tätigkeiten des Personalwesens eines Einzelhandelsunternehmens durch. Sie sind sich der unterschiedlichen Interessenlagen aller Beteiligten bewusst. Zur Sicherstellung der Leistungsfähigkeit des Unternehmens analysieren sie Mitarbeiterbestand und -struktur und wirken bei der Personalbedarfsermittlung und -einsatzplanung mit. Bei der internen und externen Personalbeschaffung setzen sie unterschiedliche Instrumente ein und stellen Kriterien zur Bewerberauswahl zusammen. Sie erkennen die Bedeutung von Arbeitsverträgen für das Arbeitsverhältnis und dessen Beendigung. Die Schülerinnen und Schüler erstellen Entgeltabrechnungen. Die Schülerinnen und Schüler kennen verschiedene Möglichkeiten der Mitarbeitermotivation und setzen diese ein, um das Arbeitsverhalten und die Leistungsbereitschaft von Mitarbeitern zu fördern. Inhalte Gesprächsführung Umgang mit Konflikten Personalentwicklung Datenschutz Begründung, Betreuung und Beendigung von Arbeitsverhältnissen	

Kaufmann/-frau im Einzelhandel und Verkäufer/-in	Pharmazeutisch-kaufmännische/r Angestellte/r
<i>Einzelhandelsprozesse</i> 40 Std. Ein Einzelhandelsunternehmen leiten und entwickeln	<i>Einzelhandelsprozesse</i> 40 Std. Liquidität sichern
Zielformulierung Die Schülerinnen und Schüler denken und handeln in unternehmerischen Zusammenhängen. Sie erkunden und erarbeiten Leitungskompetenzen, auch im Hinblick auf ihre persönliche berufliche Perspektive. Sie wirken bei der Leitung eines Unternehmens mit und erarbeiten Konzepte zur weiteren Entwicklung des Unternehmens. Sie stellen verschiedene Unternehmensformen dar und beurteilen diese. <u>Binnendifferenzierung</u> Die Schülerinnen und Schüler wählen geeignete Möglichkeiten der Finanzierung aus. Sie unterscheiden Kreditarten und beschreiben exemplarisch Kreditsicherheiten. Zur Sicherung der Liquidität überwachen sie den Zahlungseingang und ergreifen Maßnahmen bei Zahlungsverzug. Inhalte Firma, Handelsregister Einzelunternehmung, KG, GmbH, Genossenschaft, OHG Lieferantenkredit, Kontokorrentkredit, Darlehen Gerichtliches Mahnwesen Verjährung	Zielformulierung Die Schülerinnen und Schüler besitzen die Kompetenz, Zahlungseingänge zu überwachen und Maßnahmen zur Liquiditätssicherung zu ergreifen. Die Schülerinnen und Schüler analysieren Verbindlichkeiten und Forderungen der Apotheke. Sie recherchieren die Haftungsregelungen in den unterschiedlichen Rechtsformen der Unternehmen für den Fall eines endgültigen Zahlungsausfalls. Die Schülerinnen und Schüler legen ein Verfahren zur Überprüfung von Zahlungseingängen und -ausgängen und zur Durchführung von Mahnverfahren fest. Zur Sicherung der Liquidität überwachen die Schülerinnen und Schüler die Zahlungseingänge und -ausgänge. Sie ergreifen Maßnahmen bei Zahlungsverzug (<i>außergerichtliches und gerichtliches Mahnverfahren</i>). Dabei berechnen sie den gesamten Forderungsbetrag unter Berücksichtigung der Verzugszinsen und beachten die in diesem Zusammenhang relevanten Verjährungsfristen. Sie bewerten die Eignung der verschiedenen Mahnverfahren unter betriebswirtschaftlichen Gesichtspunkten. Sie bewerten, ob ihre Maßnahmen zur

Kaufmann/-frau im Einzelhandel und Verkäufer/-in	Pharmazeutisch-kaufmännische/r Angestellte/r
<u>Binnendifferenzierung</u> Einfacher Eigentumsvorbehalt, Bürgerschaft, Sicherungsübereignung Franchising Insolvenz	Sicherung der Liquidität beigetragen haben und berücksichtigen das Bewertungsergebnis bei ihrem weiteren Vorgehen.

ANHANG

Mitglieder der Lehrplankommission 2012:

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

Als Berater wirkten mit:

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

Redaktionelle Überarbeitung 2017 im Zuge der Teilnovellierung im Ausbildungsberuf Kaufmann/-frau im Einzelhandel.

**Verordnung
über die Berufsausbildungen zum Verkäufer und zur Verkäuferin
sowie zum Kaufmann im Einzelhandel und zur Kauffrau im Einzelhandel
(Verkäufer- und Einzelhandelskaufleuteausbildungsverordnung – VerkEHKflAusbV)***

Vom 13. März 2017

Auf Grund des § 4 Absatz 1 des Berufsbildungsgesetzes, der zuletzt durch Artikel 436 Nummer 1 der Verordnung vom 31. August 2015 (BGBl. I S. 1474) geändert worden ist, verordnet das Bundesministerium für Wirtschaft und Energie im Einvernehmen mit dem Bundesministerium für Bildung und Forschung:

Inhaltsübersicht

Abschnitt 1

**Gegenstand, Dauer und
Gliederung der Berufsausbildungen**

- § 1 Staatliche Anerkennung der Ausbildungsberufe
- § 2 Dauer der Berufsausbildungen
- § 3 Gegenstand der Berufsausbildungen und Ausbildungsrahmenpläne
- § 4 Struktur der Berufsausbildung und Ausbildungsberufsbild des Verkäufers und der Verkäuferin
- § 5 Struktur der Berufsausbildung und Ausbildungsberufsbild des Kaufmanns im Einzelhandel und der Kauffrau im Einzelhandel
- § 6 Ausbildungsplan
- § 7 Schriftlicher Ausbildungsnachweis

Abschnitt 2

**Zwischenprüfung
und Abschlussprüfung
in der Berufsausbildung zum
Verkäufer und zur Verkäuferin**

Unterabschnitt 1

**Zwischenprüfung in der
Berufsausbildung zum Verkäufer und zur Verkäuferin**

- § 8 Ziel und Zeitpunkt der Zwischenprüfung
- § 9 Inhalt der Zwischenprüfung
- § 10 Prüfungsbereich der Zwischenprüfung

Unterabschnitt 2

**Abschlussprüfung in der
Berufsausbildung zum Verkäufer und zur Verkäuferin**

- § 11 Ziel und Zeitpunkt der Abschlussprüfung
- § 12 Inhalt der Abschlussprüfung

- § 13 Prüfungsbereiche der Abschlussprüfung
- § 14 Prüfungsbereich Verkauf und Werbemaßnahmen
- § 15 Prüfungsbereich Warenwirtschaft und Kalkulation
- § 16 Prüfungsbereich Wirtschafts- und Sozialkunde
- § 17 Prüfungsbereich Fachgespräch in der Wahlqualifikation
- § 18 Gewichtung der Prüfungsbereiche und Anforderungen für das Bestehen der Abschlussprüfung

Abschnitt 3

**Abschlussprüfung
in der Berufsausbildung
zum Kaufmann im Einzelhandel
und zur Kauffrau im Einzelhandel,
Anrechnung von Ausbildungszeiten**

- § 19 Ziel, Aufteilung in zwei Teile und Zeitpunkt
- § 20 Inhalt von Teil 1
- § 21 Prüfungsbereiche von Teil 1
- § 22 Prüfungsbereich Verkauf und Werbemaßnahmen
- § 23 Prüfungsbereich Warenwirtschaft und Kalkulation
- § 24 Prüfungsbereich Wirtschafts- und Sozialkunde
- § 25 Inhalt von Teil 2
- § 26 Prüfungsbereiche von Teil 2
- § 27 Prüfungsbereich Geschäftsprozesse im Einzelhandel
- § 28 Prüfungsbereich Fachgespräch in der Wahlqualifikation
- § 29 Gewichtung der Prüfungsbereiche und Anforderungen für das Bestehen der Abschlussprüfung
- § 30 Anrechnung von Ausbildungszeiten

Abschnitt 4

Schlussvorschriften

- § 31 Inkrafttreten, Außerkrafttreten
- Anlage 1: Ausbildungsrahmenplan für die Berufsausbildung zum Verkäufer und zur Verkäuferin
- Anlage 2: Ausbildungsrahmenplan für die Berufsausbildung zum Kaufmann im Einzelhandel und zur Kauffrau im Einzelhandel

Abschnitt 1

**Gegenstand, Dauer und
Gliederung der Berufsausbildungen**

§ 1

**Staatliche
Anerkennung der Ausbildungsberufe**

Der Ausbildungsberuf des Verkäufers und der Verkäuferin sowie der Ausbildungsberuf des Kaufmanns

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

im Einzelhandel und der Kauffrau im Einzelhandel werden nach § 4 Absatz 1 des Berufsbildungsgesetzes staatlich anerkannt.

§ 2

Dauer der Berufsausbildungen

(1) Die Berufsausbildung im Ausbildungsberuf des Verkäufers und der Verkäuferin dauert zwei Jahre.

(2) Die Berufsausbildung im Ausbildungsberuf des Kaufmanns im Einzelhandel und der Kauffrau im Einzelhandel dauert drei Jahre.

§ 3

Gegenstand der Berufsausbildungen und Ausbildungsrahmenpläne

(1) Gegenstand der Berufsausbildung zum Verkäufer und zur Verkäuferin sind mindestens die im Ausbildungsrahmenplan für die Berufsausbildung zum Verkäufer und zur Verkäuferin (Anlage 1) genannten Fertigkeiten, Kenntnisse und Fähigkeiten.

(2) Gegenstand der Berufsausbildung zum Kaufmann im Einzelhandel und zur Kauffrau im Einzelhandel sind mindestens die im Ausbildungsrahmenplan für die Berufsausbildung zum Kaufmann im Einzelhandel und zur Kauffrau im Einzelhandel (Anlage 2) genannten Fertigkeiten, Kenntnisse und Fähigkeiten.

(3) Von der Organisation der Berufsausbildungen, wie sie im jeweiligen Ausbildungsrahmenplan vorgegeben ist, darf abgewichen werden, wenn und soweit betriebspraktische Besonderheiten oder Gründe, die in der Person des oder der Auszubildenden liegen, die Abweichung erfordern.

(4) Die im jeweiligen Ausbildungsrahmenplan genannten Fertigkeiten, Kenntnisse und Fähigkeiten sollen so vermittelt werden, dass die Auszubildenden die berufliche Handlungsfähigkeit nach § 1 Absatz 3 des Berufsbildungsgesetzes erlangen. Die berufliche Handlungsfähigkeit schließt insbesondere selbständige Planen, Durchführen und Kontrollieren ein.

§ 4

Struktur der Berufsausbildung und Ausbildungsberufsbild des Verkäufers und der Verkäuferin

(1) Die Berufsausbildung zum Verkäufer und zur Verkäuferin gliedert sich in:

1. wahlqualifikationsübergreifende, berufsprofilgebende Fertigkeiten, Kenntnisse und Fähigkeiten,
2. berufsprofilgebende Fertigkeiten, Kenntnisse und Fähigkeiten in einer Wahlqualifikation nach Absatz 3 Satz 1 sowie
3. wahlqualifikationsübergreifende, integrativ zu vermittelnde Fertigkeiten, Kenntnisse und Fähigkeiten.

Die Fertigkeiten, Kenntnisse und Fähigkeiten werden in Berufsbildpositionen und in Wahlqualifikationen als Teile des Ausbildungsberufsbildes gebündelt.

(2) Die Berufsbildpositionen der wahlqualifikationsübergreifenden, berufsprofilgebenden Fertigkeiten, Kenntnisse und Fähigkeiten sind:

1. Waren- und Dienstleistungsangebot des Ausbildungsbetriebes,
2. Warenpräsentation und Werbemaßnahmen,
3. Preiskalkulation,
4. Warenbestandskontrolle,
5. Warenannahme und -lagerung,
6. Verkaufen von Waren und
7. Servicebereich Kasse.

(3) Die Wahlqualifikationen sind:

1. Sicherstellung der Warenpräsenz,
2. Beratung von Kunden,
3. Kassensystemdaten und Kundenservice und
4. Werbung und Verkaufsförderung.

Eine der Wahlqualifikationen ist im Ausbildungsvertrag auszuweisen. Der zeitliche Richtwert für die Wahlqualifikation beträgt 12 Wochen.

(4) Die Berufsbildpositionen der wahlqualifikationsübergreifenden, integrativ zu vermittelnden Fertigkeiten, Kenntnisse und Fähigkeiten sind:

1. Berufsbildung, arbeits- und sozialrechtliche Vorschriften,
2. Bedeutung und Struktur des Einzelhandels und des Ausbildungsbetriebes,
3. Information und Kommunikation,
4. Sicherheit und Gesundheitsschutz bei der Arbeit und
5. Umweltschutz.

§ 5

Struktur der Berufsausbildung und Ausbildungsberufsbild des Kaufmanns im Einzelhandel und der Kauffrau im Einzelhandel

(1) Die Berufsausbildung zum Kaufmann im Einzelhandel und zur Kauffrau im Einzelhandel gliedert sich in:

1. wahlqualifikationsübergreifende, berufsprofilgebende Fertigkeiten, Kenntnisse und Fähigkeiten,
2. berufsprofilgebende Fertigkeiten, Kenntnisse und Fähigkeiten in einer Wahlqualifikation nach Absatz 3 Satz 1,
3. berufsprofilgebende Fertigkeiten, Kenntnisse und Fähigkeiten in drei Wahlqualifikationen nach Absatz 4 Satz 1 sowie
4. wahlqualifikationsübergreifende, integrativ zu vermittelnde Fertigkeiten, Kenntnisse und Fähigkeiten.

Die Fertigkeiten, Kenntnisse und Fähigkeiten werden in Berufsbildpositionen und in Wahlqualifikationen als Teile des Ausbildungsberufsbildes gebündelt.

(2) Die Berufsbildpositionen der wahlqualifikationsübergreifenden, berufsprofilgebenden Fertigkeiten, Kenntnisse und Fähigkeiten sind:

1. Waren- und Dienstleistungsangebot des Ausbildungsbetriebes,

2. Warenpräsentation und Werbemaßnahmen,
3. Preiskalkulation,
4. Warenbestandskontrolle,
5. Warenannahme und -lagerung,
6. Verkaufen von Waren,
7. Servicebereich Kasse und
8. Einzelhandelsprozesse.

(3) Die Wahlqualifikationen nach Absatz 1 Satz 1 Nummer 2 sind:

1. Sicherstellung der Warenpräsenz,
2. Beratung von Kunden,
3. Kassensystemdaten und Kundenservice und
4. Werbung und Verkaufsförderung.

Eine der Wahlqualifikationen ist im Ausbildungsvertrag auszuweisen. Der zeitliche Richtwert für die Wahlqualifikation beträgt 12 Wochen.

(4) Die Wahlqualifikationen nach Absatz 1 Satz 1 Nummer 3 sind:

1. Beratung von Kunden in komplexen Situationen,
2. Beschaffung von Waren,
3. Warenbestandssteuerung,
4. kaufmännische Steuerung und Kontrolle,
5. Marketingmaßnahmen,
6. Onlinehandel,
7. Mitarbeiterführung und -entwicklung und
8. Vorbereitung unternehmerischer Selbständigkeit.

Drei der Wahlqualifikationen sind im Ausbildungsvertrag auszuweisen, darunter mindestens eine aus den Nummern 1 bis 3. Der zeitliche Richtwert für eine Wahlqualifikation beträgt 13 Wochen.

(5) Die Berufsbildpositionen der wahlqualifikationsübergreifenden, integrativ zu vermittelnden Fertigkeiten, Kenntnisse und Fähigkeiten sind:

1. Berufsbildung, arbeits- und sozialrechtliche Vorschriften,
2. Bedeutung und Struktur des Einzelhandels und des Ausbildungsbetriebes,
3. Information und Kommunikation,
4. Sicherheit und Gesundheitsschutz bei der Arbeit und
5. Umweltschutz.

§ 6

Ausbildungsplan

Der Ausbildungsbetrieb hat spätestens zu Beginn der Ausbildung auf der Grundlage des Ausbildungsrahmenplans für jeden Auszubildenden und für jede Auszubildende einen Ausbildungsplan zu erstellen.

§ 7

Schriftlicher Ausbildungsnachweis

(1) Die Auszubildenden haben einen schriftlichen Ausbildungsnachweis zu führen. Dazu ist ihnen während der Ausbildungszeit Gelegenheit zu geben.

(2) Die Ausbildenden haben den Ausbildungsnachweis regelmäßig durchzusehen.

Abschnitt 2

Zwischenprüfung
und Abschlussprüfung in der Berufsausbildung zum Verkäufer und zur Verkäuferin

Unterabschnitt 1

Zwischenprüfung in der Berufsausbildung zum Verkäufer und zur Verkäuferin

§ 8

Ziel und Zeitpunkt der Zwischenprüfung

(1) Zur Ermittlung des Ausbildungsstandes ist in der Berufsausbildung zum Verkäufer und zur Verkäuferin eine Zwischenprüfung durchzuführen.

(2) Die Zwischenprüfung soll zu Beginn des zweiten Ausbildungsjahres stattfinden.

§ 9

Inhalt der Zwischenprüfung

Die Zwischenprüfung erstreckt sich auf

1. die im Ausbildungsrahmenplan (Anlage 1) für die ersten zwölf Monate genannten Fertigkeiten, Kenntnisse und Fähigkeiten sowie
2. den im Berufsschulunterricht zu vermittelnden Lehrstoff, soweit er den im Ausbildungsrahmenplan genannten Fertigkeiten, Kenntnissen und Fähigkeiten entspricht.

§ 10

Prüfungsbereich der Zwischenprüfung

(1) Die Zwischenprüfung findet im Prüfungsbereich Verkaufsprozesse statt.

(2) Im Prüfungsbereich Verkaufsprozesse soll der Prüfling nachweisen, dass er in der Lage ist,

1. über das Waren- und Dienstleistungsangebot des Betriebes zu informieren,
2. Waren zu verkaufen und kundenorientiert im Servicebereich Kasse zu handeln und
3. Vorschriften zur Sicherheit und zum Gesundheitsschutz bei der Arbeit sowie zum Umweltschutz einzuhalten.

(3) Die Prüfungsaufgaben sollen praxisbezogen sein. Der Prüfling soll die Aufgaben schriftlich bearbeiten.

(4) Die Prüfungszeit beträgt 90 Minuten.

Unterabschnitt 2**Abschlussprüfung
in der Berufsausbildung
zum Verkäufer und zur Verkäuferin****§ 11****Ziel und Zeitpunkt
der Abschlussprüfung**

(1) Durch die Abschlussprüfung in der Berufsausbildung zum Verkäufer und zur Verkäuferin ist festzustellen, ob der Prüfling die berufliche Handlungsfähigkeit erworben hat.

(2) Die Abschlussprüfung soll am Ende der Berufsausbildung durchgeführt werden.

§ 12**Inhalt
der Abschlussprüfung**

Die Abschlussprüfung erstreckt sich auf

1. die im Ausbildungsrahmenplan (Anlage 1) genannten Fertigkeiten, Kenntnisse und Fähigkeiten sowie
2. den im Berufsschulunterricht zu vermittelnden Lehrstoff, soweit er den im Ausbildungsrahmenplan genannten Fertigkeiten, Kenntnissen und Fähigkeiten entspricht.

§ 13**Prüfungsbereiche
der Abschlussprüfung**

Die Abschlussprüfung findet in den folgenden Prüfungsbereichen statt:

1. Verkauf und Werbemaßnahmen,
2. Warenwirtschaft und Kalkulation,
3. Wirtschafts- und Sozialkunde sowie
4. Fachgespräch in der Wahlqualifikation.

§ 14**Prüfungsbereich
Verkauf und Werbemaßnahmen**

(1) Im Prüfungsbereich Verkauf und Werbemaßnahmen soll der Prüfling nachweisen, dass er in der Lage ist,

1. Werbemaßnahmen einzusetzen,
2. Beratungs- und Verkaufsgespräche unter Anwendung von Waren- und Kommunikationskenntnissen zu führen sowie Waren kunden- und dienstleistungsorientiert zu verkaufen,
3. Beschwerden und Reklamationen zu bearbeiten sowie Formen der Konfliktlösung anzuwenden und
4. verkaufsrelevante Rechtsvorschriften anzuwenden.

(2) Die Prüfungsaufgaben sollen praxisbezogen sein. Der Prüfling soll die Aufgaben schriftlich bearbeiten.

(3) Die Prüfungszeit beträgt 90 Minuten.

§ 15**Prüfungsbereich
Warenwirtschaft und Kalkulation**

(1) Im Prüfungsbereich Warenwirtschaft und Kalkulation soll der Prüfling nachweisen, dass er in der Lage ist,

1. den Eingang und die Lagerung von Waren zu kontrollieren und zu erfassen,
2. Warenwirtschaftsdaten für die Steuerung und Kontrolle des Warenflusses sowie für die Preiskalkulation zu nutzen und daraus Handlungsvorschläge abzuleiten und
3. verkaufsbezogene Rechenvorgänge durchzuführen.

(2) Die Prüfungsaufgaben sollen praxisbezogen sein. Der Prüfling soll die Aufgaben schriftlich bearbeiten.

(3) Die Prüfungszeit beträgt 60 Minuten.

§ 16**Prüfungsbereich
Wirtschafts- und Sozialkunde**

(1) Im Prüfungsbereich Wirtschafts- und Sozialkunde soll der Prüfling nachweisen, dass er in der Lage ist, allgemeine wirtschaftliche und gesellschaftliche Zusammenhänge der Berufs- und Arbeitswelt darzustellen und zu beurteilen.

(2) Die Prüfungsaufgaben müssen praxisbezogen sein. Der Prüfling soll die Aufgaben schriftlich bearbeiten.

(3) Die Prüfungszeit beträgt 60 Minuten.

§ 17**Prüfungsbereich
Fachgespräch in der Wahlqualifikation**

(1) Im Prüfungsbereich Fachgespräch in der Wahlqualifikation soll der Prüfling nachweisen, dass er in der Lage ist,

1. berufstypische Aufgabenstellungen zu erfassen, Probleme und Vorgehensweisen zu erörtern, Problemlösungen zu entwickeln und zu begründen sowie dabei Warenkenntnisse zu nutzen und
2. kunden- und serviceorientiert zu handeln und dabei wirtschaftliche und ökologische Zusammenhänge zu berücksichtigen sowie Rechtsvorschriften anzuwenden.

(2) Mit dem Prüfling wird ein fallbezogenes Fachgespräch geführt.

(3) Für das fallbezogene Fachgespräch stellt der Prüfungsausschuss dem Prüfling zwei praxisbezogene Aufgaben, aus denen der Prüfling eine Aufgabe auswählt. Grundlage für die Prüfungsaufgaben ist die nach § 4 Absatz 3 Satz 1 im Ausbildungsvertrag ausgewiesene Wahlqualifikation. Der Prüfling soll die ausgewählte Aufgabe bearbeiten und einen Lösungsweg entwickeln. Dafür ist ihm eine Vorbereitungszeit von 15 Minuten einzuräumen. Das fallbezogene Fachgespräch wird mit einer Darstellung des Lösungsweges durch den Prüfling eingeleitet. Weiterer Inhalt des fallbezogenen Fachgesprächs ist der im Betrieb vermittelte und im Ausbildungsnachweis dokumentierte Warenbereich.

(4) Das fallbezogene Fachgespräch dauert höchstens 20 Minuten.

§ 18

Gewichtung der Prüfungsbereiche und Anforderungen für das Bestehen der Abschlussprüfung

(1) Die Bewertungen der einzelnen Prüfungsbereiche sind wie folgt zu gewichten:

1. Verkauf und Werbemaßnahmen mit 25 Prozent,
2. Warenwirtschaft und Kalkulation mit 15 Prozent,
3. Wirtschafts- und Sozialkunde mit 10 Prozent sowie
4. Fachgespräch in der Wahlqualifikation mit 50 Prozent.

(2) Die Abschlussprüfung ist bestanden, wenn die Prüfungsleistungen wie folgt bewertet worden sind:

1. im Gesamtergebnis mit mindestens „ausreichend“,
2. im Prüfungsbereich Fachgespräch in der Wahlqualifikation mit mindestens „ausreichend“,
3. in mindestens zwei weiteren Prüfungsbereichen mit mindestens „ausreichend“ und
4. in keinem Prüfungsbereich mit „ungenügend“.

(3) Auf Antrag des Prüflings ist die Prüfung in einem der Prüfungsbereiche „Verkauf und Werbemaßnahmen“, „Warenwirtschaft und Kalkulation“ oder „Wirtschafts- und Sozialkunde“ durch eine mündliche Prüfung von etwa 15 Minuten zu ergänzen, wenn

1. der Prüfungsbereich schlechter als mit „ausreichend“ bewertet worden ist und
2. die mündliche Ergänzungsprüfung für das Bestehen der Abschlussprüfung den Ausschlag geben kann.

Bei der Ermittlung des Ergebnisses für diesen Prüfungsbereich sind das bisherige Ergebnis und das Ergebnis der mündlichen Ergänzungsprüfung im Verhältnis 2:1 zu gewichten.

Abschnitt 3

Abschlussprüfung in der Berufsausbildung zum Kaufmann im Einzelhandel und zur Kauffrau im Einzelhandel, Anrechnung von Ausbildungszeiten

§ 19

Ziel, Aufteilung in zwei Teile und Zeitpunkt

(1) Durch die Abschlussprüfung in der Berufsausbildung zum Kaufmann im Einzelhandel und zur Kauffrau im Einzelhandel ist festzustellen, ob der Prüfling die berufliche Handlungsfähigkeit erworben hat.

(2) Die Abschlussprüfung besteht aus den Teilen 1 und 2.

(3) Teil 1 soll am Ende des zweiten Ausbildungsjahres durchgeführt werden, Teil 2 am Ende der Berufsausbildung.

§ 20

Inhalt von Teil 1

Teil 1 der Abschlussprüfung erstreckt sich auf

1. die im Ausbildungsrahmenplan (Anlage 2) für die ersten 24 Monate genannten Fertigkeiten, Kenntnisse und Fähigkeiten sowie
2. den im Berufsschulunterricht zu vermittelnden Lehrstoff, soweit er den im Ausbildungsrahmenplan genannten Fertigkeiten, Kenntnissen und Fähigkeiten entspricht.

§ 21

Prüfungsbereiche von Teil 1

Teil 1 der Abschlussprüfung findet in den folgenden Prüfungsbereichen statt:

1. Verkauf und Werbemaßnahmen,
2. Warenwirtschaft und Kalkulation sowie
3. Wirtschafts- und Sozialkunde.

§ 22

Prüfungsbereich Verkauf und Werbemaßnahmen

(1) Im Prüfungsbereich Verkauf und Werbemaßnahmen soll der Prüfling nachweisen, dass er in der Lage ist,

1. Werbemaßnahmen einzusetzen,
2. Beratungs- und Verkaufsgespräche unter Anwendung von Waren- und Kommunikationskenntnissen zu führen sowie Waren kunden- und dienstleistungsorientiert zu verkaufen,
3. Beschwerden und Reklamationen zu bearbeiten sowie Formen der Konfliktlösung anzuwenden und
4. verkaufsrelevante Rechtsvorschriften anzuwenden.

(2) Die Prüfungsaufgaben sollen praxisbezogen sein. Der Prüfling soll die Aufgaben schriftlich bearbeiten.

(3) Die Prüfungszeit beträgt 90 Minuten.

§ 23

Prüfungsbereich Warenwirtschaft und Kalkulation

(1) Im Prüfungsbereich Warenwirtschaft und Kalkulation soll der Prüfling nachweisen, dass er in der Lage ist,

1. den Eingang und die Lagerung von Waren zu kontrollieren und zu erfassen,
2. Warenwirtschaftsdaten für die Steuerung und Kontrolle des Warenflusses sowie für die Preiskalkulation zu nutzen und daraus Handlungsvorschläge abzuleiten und
3. verkaufsbezogene Rechenvorgänge durchzuführen.

(2) Die Prüfungsaufgaben sollen praxisbezogen sein. Der Prüfling soll die Aufgaben schriftlich bearbeiten.

(3) Die Prüfungszeit beträgt 60 Minuten.

§ 24

**Prüfungsbereich
Wirtschafts- und Sozialkunde**

(1) Im Prüfungsbereich Wirtschafts- und Sozialkunde soll der Prüfling nachweisen, dass er in der Lage ist, allgemeine wirtschaftliche und gesellschaftliche Zusammenhänge der Berufs- und Arbeitswelt darzustellen und zu beurteilen.

(2) Die Prüfungsaufgaben müssen praxisbezogen sein. Der Prüfling soll die Aufgaben schriftlich bearbeiten.

(3) Die Prüfungszeit beträgt 60 Minuten.

§ 25

Inhalt von Teil 2

(1) Teil 2 der Abschlussprüfung erstreckt sich auf

1. die im Ausbildungsrahmenplan (Anlage 2) genannten Fertigkeiten, Kenntnisse und Fähigkeiten sowie
2. den im Berufsschulunterricht zu vermittelnden Lehrstoff, soweit er den im Ausbildungsrahmenplan genannten Fertigkeiten, Kenntnissen und Fähigkeiten entspricht.

(2) In Teil 2 der Abschlussprüfung sollen Fertigkeiten, Kenntnisse und Fähigkeiten, die bereits Gegenstand von Teil 1 der Abschlussprüfung waren, nur insoweit einbezogen werden, als es für die Feststellung der beruflichen Handlungsfähigkeit erforderlich ist.

§ 26

Prüfungsbereiche von Teil 2

Teil 2 der Abschlussprüfung findet in folgenden Prüfungsbereichen statt:

1. Geschäftsprozesse im Einzelhandel und
2. Fachgespräch in der Wahlqualifikation.

§ 27

**Prüfungsbereich
Geschäftsprozesse im Einzelhandel**

(1) Im Prüfungsbereich Geschäftsprozesse im Einzelhandel soll der Prüfling nachweisen, dass er in der Lage ist,

1. komplexe Arbeitsaufträge handlungsorientiert zu bearbeiten sowie
2. fachliche, wirtschaftliche und soziale Zusammenhänge zu analysieren, Lösungen für Aufgabenstellungen zu entwickeln und dabei Instrumente der betriebswirtschaftlichen Steuerung und Kontrolle, der Personalwirtschaft und des Marketings zu nutzen.

(2) Für den Nachweis nach Absatz 1 sollen bei der Aufgabenstellung mindestens zwei der folgenden Gebiete zugrunde gelegt werden:

1. Einkauf,
2. Sortimentsgestaltung,
3. logistische Prozesse oder
4. Verkauf.

(3) Die Prüfungsaufgaben sollen praxisbezogen sein. Der Prüfling soll die Aufgaben schriftlich bearbeiten.

(4) Die Prüfungszeit beträgt 120 Minuten.

§ 28

**Prüfungsbereich
Fachgespräch in der Wahlqualifikation**

(1) Im Prüfungsbereich Fachgespräch in der Wahlqualifikation soll der Prüfling nachweisen, dass er in der Lage ist,

1. berufstypische Aufgabenstellungen zu erfassen, Probleme und Vorgehensweisen zu erörtern, Problemlösungen zu entwickeln und zu begründen sowie dabei Warenkenntnisse zu nutzen und
2. kunden- und serviceorientiert zu handeln und dabei wirtschaftliche und ökologische Zusammenhänge zu berücksichtigen sowie Rechtsvorschriften anzuwenden.

(2) Mit dem Prüfling wird ein fallbezogenes Fachgespräch geführt.

(3) Für das fallbezogene Fachgespräch stellt der Prüfungsausschuss dem Prüfling zwei praxisbezogene Aufgaben, aus denen der Prüfling eine Aufgabe auswählt. Grundlage für die Prüfungsaufgaben ist eine der nach § 5 Absatz 4 Satz 1 im Ausbildungsvertrag ausgewiesenen Wahlqualifikationen. Der Prüfling soll die ausgewählte Aufgabe bearbeiten und einen Lösungsweg entwickeln. Dafür ist ihm eine Vorbereitungszeit von 15 Minuten einzuräumen. Das fallbezogene Fachgespräch wird mit einer Darstellung des Lösungsweges durch den Prüfling eingeleitet. Weiterer Inhalt des fallbezogenen Fachgesprächs ist der im Betrieb vermittelte und im Ausbildungsnachweis dokumentierte Warenbereich.

(4) Das Fachgespräch dauert höchstens 20 Minuten.

§ 29

**Gewichtung der
Prüfungsbereiche und Anforderungen
für das Bestehen der Abschlussprüfung**

(1) Die Bewertungen der einzelnen Prüfungsbereiche sind wie folgt zu gewichten:

- | | |
|--|------------------|
| 1. Verkauf und Werbemaßnahmen mit | 15 Prozent, |
| 2. Warenwirtschaft und Kalkulation mit | 10 Prozent, |
| 3. Geschäftsprozesse im Einzelhandel mit | 25 Prozent, |
| 4. Fachgespräch in der Wahlqualifikation mit | 40 Prozent sowie |
| 5. Wirtschafts- und Sozialkunde mit | 10 Prozent. |

(2) Die Abschlussprüfung ist bestanden, wenn die Prüfungsleistungen wie folgt bewertet worden sind:

1. im Gesamtergebnis von Teil 1 und Teil 2 mit mindestens „ausreichend“,
2. im Prüfungsbereich Geschäftsprozesse im Einzelhandel mit mindestens „ausreichend“ und
3. im Prüfungsbereich Fachgespräch in der Wahlqualifikation mit mindestens „ausreichend“.

(3) Auf Antrag des Prüflings ist die Prüfung im Prüfungsbereich „Geschäftsprozesse im Einzelhandel“ durch eine mündliche Prüfung von etwa 15 Minuten zu ergänzen, wenn

1. der Prüfungsbereich schlechter als mit „ausreichend“ bewertet worden ist und
2. die mündliche Ergänzungsprüfung für das Bestehen der Abschlussprüfung den Ausschlag geben kann.

Bei der Ermittlung des Ergebnisses für diesen Prüfungsbereich sind das bisherige Ergebnis und das Ergebnis der mündlichen Ergänzungsprüfung im Verhältnis 2:1 zu gewichten.

§ 30

Anrechnung von Ausbildungszeiten

(1) Die erfolgreich abgeschlossene Berufsausbildung zum Verkäufer und zur Verkäuferin kann im Umfang von zwei Jahren auf die Dauer der Berufsausbildung zum Kaufmann im Einzelhandel und zur Kauffrau im Einzelhandel angerechnet werden.

(2) Bei der Anrechnung stehen die in der Abschlussprüfung in der Berufsausbildung zum Verkäufer und zur Verkäuferin erbrachten Leistungen in den Prüfungsbereichen Verkauf und Werbemaßnahmen, Warenwirtschaft und Kalkulation sowie Wirtschafts- und

Sozialkunde dem Teil 1 der Abschlussprüfung in der Berufsausbildung zum Kaufmann im Einzelhandel und zur Kauffrau im Einzelhandel nach den §§ 20 bis 24 gleich.

Abschnitt 4

Schlussvorschriften

§ 31

Inkrafttreten, Außerkrafttreten

Diese Verordnung tritt am 1. August 2017 in Kraft. Gleichzeitig treten die Verordnung über die Berufsausbildung im Einzelhandel in den Ausbildungsberufen Verkäufer/Verkäuferin und Kaufmann im Einzelhandel/Kauffrau im Einzelhandel vom 16. Juli 2004 (BGBl. I S. 1806; 2007 I S. 2203), die durch Artikel 1 der Verordnung vom 22. März 2005 (BGBl. I S. 895) geändert worden ist, sowie die Verordnung über die Erprobung abweichender Ausbildungs- und Prüfungsbestimmungen in der Berufsausbildung im Einzelhandel in dem Ausbildungsberuf Kaufmann im Einzelhandel/Kauffrau im Einzelhandel vom 24. März 2009 (BGBl. I S. 671), die zuletzt durch Artikel 1 der Verordnung vom 19. Dezember 2014 (BGBl. I S. 2335) geändert worden ist, außer Kraft.

Berlin, den 13. März 2017

Die Bundesministerin
für Wirtschaft und Energie
In Vertretung
Rainer Baake

Anlage 1
(zu § 3 Absatz 1)

Ausbildungsrahmenplan
für die Berufsausbildung zum Verkäufer und zur Verkäuferin

Abschnitt A: wahlqualifikationsübergreifende, berufsprofilgebende Fertigkeiten, Kenntnisse und Fähigkeiten

Lfd. Nr.	Teil des Ausbildungsberufsbildes	Zu vermittelnde Fertigkeiten, Kenntnisse und Fähigkeiten	Zeitliche Richtwerte in Wochen im	
			1. bis 12. Monat	13. bis 24. Monat
1	2	3	4	
1	Waren- und Dienstleistungsangebot des Ausbildungsbetriebes (§ 4 Absatz 2 Nummer 1)	a) Kunden über das betriebliche Warensortiment Orientierung geben b) den Warenbereich, in dem ausgebildet wird, in Warengruppen mit unterschiedlichen Artikeln und Sorten strukturieren und in das betriebliche Warensortiment einordnen c) Informationsquellen zum Erwerb von Kenntnissen über Waren nutzen d) Kunden über Eigenschaften und Möglichkeiten der Verwendung von Waren aus dem Warenbereich, in dem ausgebildet wird, unter Berücksichtigung von Aspekten der Nachhaltigkeit informieren e) Kunden über das Dienstleistungsangebot des Betriebes informieren f) Warenkennzeichnungen, Fachbegriffe und handelsübliche Bezeichnungen, auch fremdsprachige, für Waren und Dienstleistungen anwenden	12	
2	Warenpräsentation und Werbemaßnahmen (§ 4 Absatz 2 Nummer 2)	a) Konzepte für eine ansprechende Warenpräsentation erarbeiten und umsetzen, dabei Betriebs-, Verkaufs- und Lagerform, Sortiment und Zielgruppen, allgemeine Regeln der Warenpräsentation und der Warenplatzierung sowie verkaufpsychologische Erkenntnisse berücksichtigen b) Angebotsplätze nach absatzfördernden Gesichtspunkten auswählen und Waren unter Einsatz betriebsüblicher Dekorationsmittel platzieren und verkaufsfördernd präsentieren c) Preisänderungen im Rahmen der betrieblichen und rechtlichen Vorgaben vornehmen d) Werbemittel und Werbeträger unter Berücksichtigung des rechtlichen Rahmens und der betrieblichen Vorgaben einsetzen e) Kunden über Werbeaktionen informieren f) Konkurrenzbeobachtungen planen, durchführen und auswerten, Verbesserungen für den eigenen Betrieb vorschlagen g) Vorschläge für Verbesserungen bei der Warenpräsentation erarbeiten, begründen und umsetzen		14
3	Preiskalkulation (§ 4 Absatz 2 Nummer 3)	a) Berechnungen für Bezugs- und Preiskalkulationen durchführen b) im Rahmen der betrieblichen und rechtlichen Vorgaben die Preisauszeichnung vornehmen		

Lfd. Nr.	Teil des Ausbildungsberufsbildes	Zu vermittelnde Fertigkeiten, Kenntnisse und Fähigkeiten	Zeitliche Richtwerte in Wochen im	
			1. bis 12. Monat	13. bis 24. Monat
1	2	3	4	
		c) Möglichkeiten der Preisgestaltung bei der Kalkulation berücksichtigen d) Vorschläge für Preisänderungen entwickeln und die Folgen von Preisänderungen für Absatz, Umsatz und Ertrag beurteilen		6
4	Warenbestandskontrolle (§ 4 Absatz 2 Nummer 4)	a) Warenbewegungen artikelgenau und zeitnah im Warenwirtschaftssystem erfassen, dabei Informationssysteme nutzen und Sicherheitsanforderungen einhalten b) bei der Steuerung des Bestandes und des Absatzes durch Nutzung des Warenwirtschaftssystems mitwirken c) Belege prüfen und bei Unstimmigkeiten entsprechende Schritte einleiten d) Warenbestände auf Menge und Qualität kontrollieren e) bei der Vorbereitung und Durchführung von Inventuren mitwirken, dabei die rechtlichen Bestimmungen beachten und Arbeits- und Organisationsmittel einsetzen f) Maßnahmen zur Vermeidung von Inventurdifferenzen ergreifen g) betriebsübliche Maßnahmen bei Bestandsabweichungen, insbesondere durch Bruch, Verderb, Schwund und Diebstahl, einleiten		10
5	Warenannahme und -lagerung (§ 4 Absatz 2 Nummer 5)	a) Warenmenge kontrollieren und Verpackung auf Transportschäden überprüfen sowie bei Bedarf betriebsübliche Maßnahmen einleiten b) Warenbelege und Frachtpapiere unter Berücksichtigung der betrieblichen Vorgaben kontrollieren c) Waren sachgerecht lagern und pflegen d) Hilfsmittel zur Warenbewegung unter Beachtung ergonomischer Anforderungen einsetzen und pflegen e) Lagergrundsätze beachten, Lagerbestandskontrollen durchführen f) Lagerkennziffern beurteilen und Optimierungsmöglichkeiten ableiten g) im Lager und beim Umgang mit Verpackungen ökonomische und ökologische Anforderungen berücksichtigen, insbesondere Energie sparsam einsetzen		10
6	Verkaufen von Waren (§ 4 Absatz 2 Nummer 6)	a) auf Kunden mit Vorrang vor anderen Arbeiten freundlich und hilfsbereit eingehen, verbale und nonverbale Kommunikationsformen einsetzen und auf Kundenverhalten situationsgerecht reagieren b) die Wünsche von Kunden in Informations-, Beratungs- und Verkaufsgesprächen unter Einsatz von Frage- und Gesprächsführungstechniken ermitteln, Angebote unterbreiten und auf Kundeneinwände und Kundenargumente verkaufsfördernd reagieren c) in Kundengesprächen Kenntnisse über Waren anwenden		

Lfd. Nr.	Teil des Ausbildungsberufsbildes	Zu vermittelnde Fertigkeiten, Kenntnisse und Fähigkeiten	Zeitliche Richtwerte in Wochen im	
			1. bis 12. Monat	13. bis 24. Monat
1	2	3	4	
		d) Ergänzungs-, Ersatz- und Zusatzartikel sowie Serviceleistungen anbieten und die Kaufentscheidung fördern e) Waren kunden- und dienstleistungsorientiert unter Berücksichtigung der Betriebs- und Verkaufsform sowie unter Einhaltung von Rechtsvorschriften verkaufen und damit zur Kundenbindung beitragen f) auf Beschwerden, Reklamationen und Umtauschwünsche angemessen reagieren, bei deren Bearbeitung betriebliche Regelungen berücksichtigen und bei der sachgerechten Lösung von Konflikten mitwirken g) das eigene Verkaufsverhalten reflektieren, bewerten und verbessern	12	
7	Servicebereich Kasse (§ 4 Absatz 2 Nummer 7)	a) die Kasse unter Beachtung der betrieblichen Kassieranweisungen vorbereiten und bedienen b) den Kassenbereich unter ergonomischen Gesichtspunkten beurteilen und das eigene Verhalten danach ausrichten c) bare und unbare Zahlungen abwickeln, dabei Preisnachlässe berücksichtigen und Vorsichtsmaßnahmen bei der Annahme von Zahlungsmitteln beachten d) Kaufbelege erstellen sowie Umtausch und Reklamation kassentechnisch abwickeln e) bei der Kassiertätigkeit serviceorientiert mit Kunden kommunizieren, Stresssituationen an der Kasse bewältigen f) die Kassenabrechnung durchführen, den Kassenbericht erstellen, Einnahmen und Belege weiterleiten und Ursachen für Kassendifferenzen ermitteln	10	

Abschnitt B: berufsprofilgebende Fertigkeiten, Kenntnisse und Fähigkeiten in den Wahlqualifikationen nach § 4 Absatz 3 Satz 1

Lfd. Nr.	Teil des Ausbildungsberufsbildes	Zu vermittelnde Fertigkeiten, Kenntnisse und Fähigkeiten	Zeitliche Richtwerte in Wochen im	
			1. bis 12. Monat	13. bis 24. Monat
1	2	3	4	
1	Sicherstellung der Warenpräsenz (§ 4 Absatz 3 Satz 1 Nummer 1)	a) eingehende Waren unter Beachtung der rechtlichen Vorschriften und der betrieblichen Vorgaben kontrollieren, mit dem betrieblichen Informationssystem erfassen sowie bei Abweichungen betriebsübliche Maßnahmen einleiten b) bei der Warenannahme erkennbare Mängel unter Einhaltung der gesetzlichen und betriebsüblichen Bestimmungen bei der Warenannahme dokumentieren c) Reklamationen, insbesondere Bruch, Verderb und Schwund, aufnehmen und geeignete Maßnahmen mit internen und externen Lieferanten abstimmen und umsetzen d) optimale Bestände ermitteln, Auswirkungen von zu hohen und zu niedrigen Beständen analysieren und Vorschläge zur Bestandsoptimierung ableiten		12

Lfd. Nr.	Teil des Ausbildungsberufsbildes	Zu vermittelnde Fertigkeiten, Kenntnisse und Fähigkeiten	Zeitliche Richtwerte in Wochen im	
			1. bis 12. Monat	13. bis 24. Monat
1	2	3	4	
		e) den Warenfluss unter Nutzung des Warenwirtschafts-systems steuern und kontrollieren f) die Verfügbarkeit des Warenangebots unter Berücksichtigung saisonaler, nachfrage-, aktions- und frequenzbedingter Einflussfaktoren sowie unter Berücksichtigung regionaler Besonderheiten kontrollieren und im Bedarfsfall geeignete Maßnahmen einleiten g) Maßnahmen des Qualitätsmanagements bei der Lagerhaltung umsetzen		
2	Beratung von Kunden (§ 4 Absatz 3 Satz 1 Nummer 2)	a) Verkaufs- und Beratungsgespräche erfolgsorientiert führen und dabei vertiefte Kenntnisse aus einem Warenbereich mit mindestens zwei Warengruppen anwenden b) Kunden über qualitäts- und preisbestimmende sowie über nachhaltigkeitsbezogene Merkmale und über Verwendungsmöglichkeiten der Artikel und Sorten informieren c) Unterschiede zwischen Herstellermarken und Handelsmarken im Verkaufs- und Beratungsgespräch herausstellen d) die Bedeutung von Qualitäts- und Gütesiegeln im Verkaufs- und Beratungsgespräch herausstellen e) Trends und aktuelle Entwicklungen beobachten und als Verkaufsargumente nutzen f) Kaufmotive und Wünsche von Kunden durch Beobachten, aktives Zuhören und Fragen ermitteln und diese in Verkaufs- und Beratungsgesprächen berücksichtigen g) Kundentypologien und Verhaltensmuster unterscheiden und das Wissen darüber verkaufsfördernd in individuellen Verkaufs- und Beratungsgesprächen einsetzen h) Konfliktursachen feststellen, emotional geprägte Situationen sowie Stresssituationen im Verkauf bewältigen und Handlungsstrategien für den Umgang mit schwierigen Kunden anwenden i) Sonderfälle beim Verkauf bearbeiten und dabei rechtliche und betriebliche Vorschriften anwenden j) die Bedeutung einer erfolgreichen Verkaufstätigkeit hinsichtlich Umsatz, Ertrag, Kundenzufriedenheit und Kundenbindung erläutern und dabei besonders das Erfordernis von Teamarbeit berücksichtigen k) Umtausch, Beschwerde und Reklamation bearbeiten, dabei kundenorientiert handeln und die rechtlichen und betrieblichen Vorgaben einhalten		12
3	Kassensystemdaten und Kundenservice (§ 4 Absatz 3 Satz 1 Nummer 3)	a) Kunden an der Kasse situationsgerecht ansprechen b) Kunden beim Kassiovorgang Serviceleistungen anbieten c) Kassiovorgänge systemgerecht durchführen und dabei die Bedeutung der Kasse für die Steuerung des Daten- und Warenflusses berücksichtigen		

Lfd. Nr.	Teil des Ausbildungsberufsbildes	Zu vermittelnde Fertigkeiten, Kenntnisse und Fähigkeiten	Zeitliche Richtwerte in Wochen im	
			1. bis 12. Monat	13. bis 24. Monat
1	2	3	4	
		d) Kassenberichte, insbesondere im Hinblick auf Artikel, Zahlungsmittel, Personaleinsatz und verkaufsfördernde Maßnahmen, auswerten e) Umtausch, Beschwerde und Reklamation bearbeiten, dabei kundenorientiert handeln und die rechtlichen und betrieblichen Vorgaben einhalten f) auf der Grundlage der Kassenabrechnung den Geldtransport vorbereiten und die Verfügbarkeit von Wechselgeld sicherstellen g) bei Störungen des Kassensystems Maßnahmen zur Datensicherung und zur Wiederherstellung der Funktionsfähigkeit einleiten		12
4	Werbung und Verkaufsförderung (§ 4 Absatz 3 Satz 1 Nummer 4)	a) Zusammenhänge zwischen Werbemitteln und Werbeträgern beurteilen b) Werbekosten und Werbeerfolg beurteilen c) Werbemittel und Werbeträger ziel- und kostenorientiert auswählen und einsetzen d) Auswirkungen preispolitischer Maßnahmen bewerten sowie Verbesserungsvorschläge ableiten e) Maßnahmen der visuellen Verkaufsförderung umsetzen und Kundenerwartungen berücksichtigen f) bei der Warenpräsentation die unterschiedlichen Sinne ansprechen und verkaufpsychologische Aspekte berücksichtigen g) Maßnahmen des Kundenservices zur Förderung des Verkaufserfolges nutzen h) Aktionen zur Förderung der Kundenbindung planen, umsetzen und auswerten i) Werbeerfolgskontrollen durchführen und Verbesserungsvorschläge ableiten		12

Abschnitt C: wahlqualifikationsübergreifende, integrativ zu vermittelnde Fertigkeiten, Kenntnisse und Fähigkeiten

Lfd. Nr.	Teil des Ausbildungsberufsbildes	Zu vermittelnde Fertigkeiten, Kenntnisse und Fähigkeiten	Zeitliche Richtwerte in Wochen im	
			1. bis 12. Monat	13. bis 24. Monat
1	2	3	4	
1	Berufsbildung, arbeits- und sozialrechtliche Vorschriften (§ 4 Absatz 4 Nummer 1)	a) wesentliche Inhalte und Bestandteile des Ausbildungsvertrages darstellen, Rechte und Pflichten aus dem Ausbildungsvertrag feststellen und Aufgaben der Beteiligten im dualen System beschreiben b) den betrieblichen Ausbildungsplan mit der Ausbildungsordnung vergleichen c) arbeits-, sozial- und mitbestimmungsrechtliche Vorschriften sowie für den Arbeitsbereich geltende Tarif- und Arbeitszeitregelungen beachten d) Positionen der eigenen Entgeltabrechnung erklären e) Chancen und Anforderungen des lebensbegleitenden Lernens für die berufliche und persönliche Entwicklung begründen und die eigenen Kompetenzen weiterentwickeln	6	

Lfd. Nr.	Teil des Ausbildungsberufsbildes	Zu vermittelnde Fertigkeiten, Kenntnisse und Fähigkeiten	Zeitliche Richtwerte in Wochen im	
			1. bis 12. Monat	13. bis 24. Monat
1	2	3	4	
		f) Lern- und Arbeitstechniken sowie Methoden des selbstgesteuerten Lernens anwenden und beruflich relevante Informationsquellen nutzen g) berufliche Aufstiegs- und Weiterentwicklungsmöglichkeiten darstellen		
2	Bedeutung und Struktur des Einzelhandels und des Ausbildungsbetriebes (§ 4 Absatz 4 Nummer 2)	a) die Funktion des Einzelhandels für die Gesamtwirtschaft und die Gesellschaft erläutern b) die Rechtsform und den organisatorischen Aufbau des Ausbildungsbetriebes mit seinen Aufgaben und Zuständigkeiten sowie die Zusammenhänge zwischen den Geschäftsprozessen erläutern c) Einflüsse des Standortes, der Betriebs- und Verkaufsform, der Vertriebswege, der Sortiments- und Preisgestaltung sowie der Verkaufsraumgestaltung auf die Stellung des Ausbildungsbetriebes am Markt einschätzen	6	
3	Information und Kommunikation (§ 4 Absatz 4 Nummer 3)	a) die betriebliche Zusammenarbeit respektvoll, wertschätzend und vertrauensvoll im Team mitgestalten b) die Notwendigkeit der betrieblichen Personaleinsatzplanung begründen und zu ihrer Umsetzung beitragen c) angemessenes Feedback geben und annehmen d) Ursachen von Konflikten und Kommunikationsstörungen erkennen und zu deren Lösung beitragen e) Informations- und Kommunikationssysteme einsetzen f) Daten mit betriebsüblichen Verfahren erfassen, sichern und pflegen, Datenschutz und Datensicherheit beachten	6	
4	Sicherheit und Gesundheitsschutz bei der Arbeit (§ 4 Absatz 4 Nummer 4)	a) Gefährdung von Sicherheit und Gesundheit am Arbeitsplatz feststellen und Maßnahmen zur Vermeidung der Gefährdung ergreifen b) berufsbezogene Arbeitsschutz- und Unfallverhütungsvorschriften anwenden c) Verhaltensweisen bei Unfällen beschreiben sowie erste Maßnahmen einleiten d) Vorschriften des vorbeugenden Brandschutzes anwenden sowie Verhaltensweisen bei Bränden beschreiben und Maßnahmen zur Brandbekämpfung ergreifen	während der gesamten Ausbildung	
5	Umweltschutz (§ 4 Absatz 4 Nummer 5)	Zur Vermeidung betriebsbedingter Umweltbelastungen im beruflichen Einwirkungsbereich beitragen, insbesondere a) mögliche Umweltbelastungen durch den Ausbildungsbetrieb und seinen Beitrag zum Umweltschutz an Beispielen erklären b) für den Ausbildungsbetrieb geltende Regelungen des Umweltschutzes anwenden c) Möglichkeiten der wirtschaftlichen und umweltschonenden Energie- und Materialverwendung nutzen d) Abfälle vermeiden sowie Stoffe und Materialien einer umweltschonenden Entsorgung zuführen		

Anlage 2
(zu § 3 Absatz 2)

Ausbildungsrahmenplan
für die Berufsausbildung zum Kaufmann im Einzelhandel und zur Kauffrau im Einzelhandel

Abschnitt A: wahlqualifikationsübergreifende, berufsprofilgebende Fertigkeiten, Kenntnisse und Fähigkeiten

Lfd. Nr.	Teil des Ausbildungsberufsbildes	Zu vermittelnde Fertigkeiten, Kenntnisse und Fähigkeiten	Zeitliche Richtwerte in Wochen im	
			1. bis 24. Monat	25. bis 36. Monat
1	2	3	4	
1	Waren- und Dienstleistungsangebot des Ausbildungsbetriebes (§ 5 Absatz 2 Nummer 1)	a) Kunden über das betriebliche Warensortiment Orientierung geben b) den Warenbereich, in dem ausgebildet wird, in Warengruppen mit unterschiedlichen Artikeln und Sorten strukturieren und in das betriebliche Warensortiment einordnen c) Informationsquellen zum Erwerb von Kenntnissen über Waren nutzen d) Kunden über Eigenschaften und Möglichkeiten der Verwendung von Waren aus dem Warenbereich, in dem ausgebildet wird, unter Berücksichtigung von Aspekten der Nachhaltigkeit informieren e) Kunden über das Dienstleistungsangebot des Betriebes informieren f) Warenkennzeichnungen, Fachbegriffe und handelsübliche Bezeichnungen, auch fremdsprachige, für Waren und Dienstleistungen anwenden	12	
2	Warenpräsentation und Werbemaßnahmen (§ 5 Absatz 2 Nummer 2)	a) Konzepte für eine ansprechende Warenpräsentation erarbeiten und umsetzen, dabei Betriebs-, Verkaufs- und Lagerform, Sortiment und Zielgruppen, allgemeine Regeln der Warenpräsentation und der Warenplatzierung sowie verkaufpsychologische Erkenntnisse berücksichtigen b) Angebotsplätze nach absatzfördernden Gesichtspunkten auswählen und Waren unter Einsatz betriebsüblicher Dekorationsmittel platzieren und verkaufsfördernd präsentieren c) Preisänderungen im Rahmen der betrieblichen und rechtlichen Vorgaben vornehmen d) Werbemittel und Werbeträger unter Berücksichtigung des rechtlichen Rahmens und der betrieblichen Vorgaben einsetzen e) Kunden über Werbeaktionen informieren f) Konkurrenzbeobachtungen planen, durchführen und auswerten, Verbesserungen für den eigenen Betrieb vorschlagen g) Vorschläge für Verbesserungen bei der Warenpräsentation erarbeiten, begründen und umsetzen	14	
3	Preiskalkulation (§ 5 Absatz 2 Nummer 3)	a) Berechnungen für Bezugs- und Preiskalkulationen durchführen b) im Rahmen der betrieblichen und rechtlichen Vorgaben die Preisauszeichnung vornehmen		

Lfd. Nr.	Teil des Ausbildungsberufsbildes	Zu vermittelnde Fertigkeiten, Kenntnisse und Fähigkeiten	Zeitliche Richtwerte in Wochen im	
			1. bis 24. Monat	25. bis 36. Monat
1	2	3	4	
		c) Möglichkeiten der Preisgestaltung bei der Kalkulation berücksichtigen d) Vorschläge für Preisänderungen entwickeln und die Folgen von Preisänderungen für Absatz, Umsatz und Ertrag beurteilen	6	
4	Warenbestandskontrolle (§ 5 Absatz 2 Nummer 4)	a) Warenbewegungen artikelgenau und zeitnah im Warenwirtschaftssystem erfassen, dabei Informationssysteme nutzen und Sicherheitsanforderungen einhalten b) bei der Steuerung des Bestandes und des Absatzes durch Nutzung des Warenwirtschaftssystems mitwirken c) Belege prüfen und bei Unstimmigkeiten entsprechende Schritte einleiten d) Warenbestände auf Menge und Qualität kontrollieren e) bei der Vorbereitung und Durchführung von Inventuren mitwirken, dabei die rechtlichen Bestimmungen beachten und Arbeits- und Organisationsmittel einsetzen f) Maßnahmen zur Vermeidung von Inventurdifferenzen ergreifen g) betriebsübliche Maßnahmen bei Bestandsabweichungen, insbesondere durch Bruch, Verderb, Schwund und Diebstahl, einleiten	10	
5	Warenannahme und -lagerung (§ 5 Absatz 2 Nummer 5)	a) Warenmenge kontrollieren und Verpackung auf Transportschäden überprüfen sowie bei Bedarf betriebsübliche Maßnahmen einleiten b) Warenbelege und Frachtpapiere unter Berücksichtigung der betrieblichen Vorgaben kontrollieren c) Waren sachgerecht lagern und pflegen d) Hilfsmittel zur Warenbewegung unter Beachtung ergonomischer Anforderungen einsetzen und pflegen e) Lagergrundsätze beachten, Lagerbestandskontrollen durchführen f) Lagerkennziffern beurteilen und Optimierungsmöglichkeiten ableiten g) im Lager und beim Umgang mit Verpackungen ökonomische und ökologische Anforderungen berücksichtigen, insbesondere Energie sparsam einsetzen	10	
6	Verkaufen von Waren (§ 5 Absatz 2 Nummer 6)	a) auf Kunden mit Vorrang vor anderen Arbeiten freundlich und hilfsbereit eingehen, verbale und nonverbale Kommunikationsformen einsetzen und auf Kundenverhalten situationsgerecht reagieren b) die Wünsche von Kunden in Informations-, Beratungs- und Verkaufsgesprächen unter Einsatz von Frage- und Gesprächsführungstechniken ermitteln, Angebote unterbreiten und auf Kundeneinwände und Kundenargumente verkaufsfördernd reagieren c) in Kundengesprächen Kenntnisse über Waren anwenden d) Ergänzungs-, Ersatz- und Zusatzartikel sowie Serviceleistungen anbieten und die Kaufentscheidung fördern	12	

Lfd. Nr.	Teil des Ausbildungsberufsbildes	Zu vermittelnde Fertigkeiten, Kenntnisse und Fähigkeiten	Zeitliche Richtwerte in Wochen im	
			1. bis 24. Monat	25. bis 36. Monat
1	2	3	4	
		e) Waren kunden- und dienstleistungsorientiert unter Berücksichtigung der Betriebs- und Verkaufsform sowie unter Einhaltung von Rechtsvorschriften verkaufen und damit zur Kundenbindung beitragen f) auf Beschwerden, Reklamationen und Umtauschwünsche angemessen reagieren, bei deren Bearbeitung betriebliche Regelungen berücksichtigen und bei der sachgerechten Lösung von Konflikten mitwirken g) das eigene Verkaufsverhalten reflektieren, bewerten und verbessern		
7	Servicebereich Kasse (§ 5 Absatz 2 Nummer 7)	a) die Kasse unter Beachtung der betrieblichen Kassieranweisungen vorbereiten und bedienen b) den Kassenbereich unter ergonomischen Gesichtspunkten beurteilen und das eigene Verhalten danach ausrichten c) bare und unbare Zahlungen abwickeln, dabei Preisnachlässe berücksichtigen und Vorsichtsmaßnahmen bei der Annahme von Zahlungsmitteln beachten d) Kaufbelege erstellen sowie Umtausch und Reklamation kassentechnisch abwickeln e) bei der Kassiertätigkeit serviceorientiert mit Kunden kommunizieren, Stresssituationen an der Kasse bewältigen f) die Kassenabrechnung durchführen, den Kassenbericht erstellen, Einnahmen und Belege weiterleiten und Ursachen für Kassendifferenzen ermitteln	10	
8	Einzelhandelsprozesse (§ 5 Absatz 2 Nummer 8)	a) Organisation, Leistungen und Aufgaben entlang der Wertschöpfungskette des Ausbildungsbetriebes darstellen b) Einkauf, Sortimentsgestaltung, logistische Prozesse und Verkauf als Kernprozesse des Einzelhandels in die Wertschöpfungskette einordnen, Wechselwirkungen begründen, Zusammenhänge und Schnittstellen beurteilen, Schwachstellen und Fehlerquellen herausarbeiten und Verbesserungen zur Prozessgestaltung vorschlagen c) Optimierungsmöglichkeiten an den Schnittstellen zu Lieferanten und Herstellern aus Sicht des Verkaufs begründen und Vorschläge zu ihrer Umsetzung erarbeiten d) Arbeitsabläufe im Verkauf mit dem Ziel der Kundenorientierung und unter Berücksichtigung der Wechselwirkungen mit anderen Einzelhandelsprozessen gestalten e) die unterstützenden Prozesse Rechnungswesen, Personalwirtschaft, Marketing, IT-Anwendungen und warenwirtschaftliche Analysen im eigenen Arbeitsbereich nutzen und Vorschläge zur Optimierung der Zusammenarbeit machen f) das betriebliche Controlling als Informations- und Steuerungsinstrument unterstützen und Ergebnisse des Controllings nutzen		13

Lfd. Nr.	Teil des Ausbildungsberufsbildes	Zu vermittelnde Fertigkeiten, Kenntnisse und Fähigkeiten	Zeitliche Richtwerte in Wochen im	
			1. bis 24. Monat	25. bis 36. Monat
1	2	3	4	
		g) qualitätssichernde Maßnahmen entwickeln und durchführen h) zur Umsetzung betrieblicher Nachhaltigkeitsziele beitragen		

Abschnitt B: berufsprofilgebende Fertigkeiten, Kenntnisse und Fähigkeiten in den Wahlqualifikationen nach § 5 Absatz 3 Satz 1

Lfd. Nr.	Teil des Ausbildungsberufsbildes	Zu vermittelnde Fertigkeiten, Kenntnisse und Fähigkeiten	Zeitliche Richtwerte in Wochen im	
			1. bis 24. Monat	25. bis 36. Monat
1	2	3	4	
1	Sicherstellung der Warenpräsenz (§ 5 Absatz 3 Satz 1 Nummer 1)	a) eingehende Waren unter Beachtung der rechtlichen Vorschriften und der betrieblichen Vorgaben kontrollieren, mit dem betrieblichen Informationssystem erfassen sowie bei Abweichungen betriebsübliche Maßnahmen einleiten b) bei der Warenannahme erkennbare Mängel unter Einhaltung der gesetzlichen und betriebsüblichen Bestimmungen bei der Warenannahme dokumentieren c) Reklamationen, insbesondere Bruch, Verderb und Schwund, aufnehmen und geeignete Maßnahmen mit internen und externen Lieferanten abstimmen und umsetzen d) optimale Bestände ermitteln, Auswirkungen von zu hohen und zu niedrigen Beständen analysieren und Vorschläge zur Bestandsoptimierung ableiten e) den Warenfluss unter Nutzung des Warenwirtschaftssystems steuern und kontrollieren f) die Verfügbarkeit des Warenangebots unter Berücksichtigung saisonaler, nachfrage-, aktions- und frequenzbedingter Einflussfaktoren sowie unter Berücksichtigung regionaler Besonderheiten kontrollieren und im Bedarfsfall geeignete Maßnahmen einleiten g) Maßnahmen des Qualitätsmanagements bei der Lagerhaltung umsetzen	12	
2	Beratung von Kunden (§ 5 Absatz 3 Satz 1 Nummer 2)	a) Verkaufs- und Beratungsgespräche erfolgsorientiert führen und dabei vertiefte Kenntnisse aus einem Warenbereich mit mindestens zwei Warengruppen anwenden b) Kunden über qualitäts- und preisbestimmende sowie über nachhaltigkeitsbezogene Merkmale und über Verwendungsmöglichkeiten der Artikel und Sorten informieren c) Unterschiede zwischen Herstellermarken und Handelsmarken im Verkaufs- und Beratungsgespräch herausstellen d) die Bedeutung von Qualitäts- und Gütesiegeln im Verkaufs- und Beratungsgespräch herausstellen e) Trends und aktuelle Entwicklungen beobachten und als Verkaufsargumente nutzen		

Lfd. Nr.	Teil des Ausbildungsberufsbildes	Zu vermittelnde Fertigkeiten, Kenntnisse und Fähigkeiten	Zeitliche Richtwerte in Wochen im	
			1. bis 24. Monat	25. bis 36. Monat
1	2	3	4	
		f) Kaufmotive und Wünsche von Kunden durch Beobachten, aktives Zuhören und Fragen ermitteln und diese in Verkaufs- und Beratungsgesprächen berücksichtigen g) Kundentypologien und Verhaltensmuster unterscheiden und das Wissen darüber verkaufsfördernd in individuellen Verkaufs- und Beratungsgesprächen einsetzen h) Konfliktursachen feststellen, emotional geprägte Situationen sowie Stresssituationen im Verkauf bewältigen und Handlungsstrategien für den Umgang mit schwierigen Kunden anwenden i) Sonderfälle beim Verkauf bearbeiten und dabei rechtliche und betriebliche Vorschriften anwenden j) die Bedeutung einer erfolgreichen Verkaufstätigkeit hinsichtlich Umsatz, Ertrag, Kundenzufriedenheit und Kundenbindung erläutern und dabei besonders das Erfordernis von Teamarbeit berücksichtigen k) Umtausch, Beschwerde und Reklamation bearbeiten, dabei kundenorientiert handeln und die rechtlichen und betrieblichen Vorgaben einhalten	12	
3	Kassensystemdaten und Kundenservice (§ 5 Absatz 3 Satz 1 Nummer 3)	a) Kunden an der Kasse situationsgerecht ansprechen b) Kunden beim Kassiovorgang Serviceleistungen anbieten c) Kassiovorgänge systemgerecht durchführen und dabei die Bedeutung der Kasse für die Steuerung des Daten- und Warenflusses berücksichtigen d) Kassenberichte insbesondere im Hinblick auf Artikel, Zahlungsmittel, Personaleinsatz und verkaufsfördernde Maßnahmen auswerten e) Umtausch, Beschwerde und Reklamation bearbeiten, dabei kundenorientiert handeln und die rechtlichen und betrieblichen Vorgaben einhalten f) auf der Grundlage der Kassenabrechnung den Geldtransport vorbereiten und die Verfügbarkeit von Wechselgeld sicherstellen g) bei Störungen des Kassensystems Maßnahmen zur Datensicherung und zur Wiederherstellung der Funktionsfähigkeit einleiten	12	
4	Werbung und Verkaufsförderung (§ 5 Absatz 3 Satz 1 Nummer 4)	a) Zusammenhänge zwischen Werbemitteln und Werbeträgern beurteilen b) Werbekosten und Werbeerfolg beurteilen c) Werbemittel und Werbeträger ziel- und kostenorientiert auswählen und einsetzen d) Auswirkungen preispolitischer Maßnahmen bewerten sowie Verbesserungsvorschläge ableiten e) Maßnahmen der visuellen Verkaufsförderung umsetzen und Kundenerwartungen berücksichtigen f) bei der Warenpräsentation die unterschiedlichen Sinne ansprechen und verkaufpsychologische Aspekte berücksichtigen g) Maßnahmen des Kundenservices zur Förderung des Verkaufserfolges nutzen	12	

Lfd. Nr.	Teil des Ausbildungsberufsbildes	Zu vermittelnde Fertigkeiten, Kenntnisse und Fähigkeiten	Zeitliche Richtwerte in Wochen im	
			1. bis 24. Monat	25. bis 36. Monat
1	2	3	4	
		h) Aktionen zur Förderung der Kundenbindung planen, umsetzen und auswerten i) Werbeerfolgskontrollen durchführen und Verbesserungsvorschläge ableiten		

Abschnitt C: berufsprofilgebende Fertigkeiten, Kenntnisse und Fähigkeiten in den Wahlqualifikationen nach § 5 Absatz 4 Satz 1

Lfd. Nr.	Teil des Ausbildungsberufsbildes	Zu vermittelnde Fertigkeiten, Kenntnisse und Fähigkeiten	Zeitliche Richtwerte in Wochen im	
			1. bis 24. Monat	25. bis 36. Monat
1	2	3	4	
1	Beratung von Kunden in komplexen Situationen (§ 5 Absatz 4 Satz 1 Nummer 1)	a) im Beratungsgespräch vertiefte Kenntnisse aus einem Warenbereich mit mindestens zwei Warengruppen anwenden, dabei Leistungsversprechen des Unternehmens gegenüber Kunden vertreten b) Kaufmotive und Wünsche von Kunden durch Beobachten, aktives Zuhören und Fragen ermitteln und diese in Verkaufs- und Beratungsgesprächen berücksichtigen c) im Beratungsgespräch Kommunikationstechniken zur Förderung der Kundenzufriedenheit einsetzen d) Selbst- und Fremdbild reflektieren und bei der Kommunikation berücksichtigen e) Kunden über qualitäts- und preisbestimmende Merkmale sowie über Verwendungsmöglichkeiten der Waren informieren f) Merkmale von Herstellermarken und Handelsmarken im Beratungsgespräch herausstellen g) die Bedeutung von Qualitäts- und Gütesiegeln von Waren im Beratungsgespräch herausstellen h) die Gesundheits- und Umweltverträglichkeit sowie die Nachhaltigkeit von Waren beurteilen und Kunden hierüber informieren i) Einwänden von Kunden überzeugend begegnen und den Verkaufsabschluss fördern j) Trends und aktuelle Entwicklungen beobachten und als Verkaufsargument nutzen k) Informationsquellen zur Aneignung warenbezogener Kenntnisse nutzen l) Kunden über rechtliche und betriebliche Rücknahmeregelungen sowie über umweltgerechte Möglichkeiten der Entsorgung von Waren informieren m) Umtausch, Beschwerde und Reklamation auch in schwierigen Situationen unter Anwendung rechtlicher und betrieblicher Regelungen lösen und dabei sowohl die Interessen des Unternehmens vertreten als auch kundenorientiert handeln n) Ursachen von Konflikten in Verkaufssituationen analysieren und Schlussfolgerungen für künftige Verkaufsgespräche ableiten o) Stress auslösende Faktoren identifizieren und Strategien zur Stressbewältigung anwenden		13

Lfd. Nr.	Teil des Ausbildungsberufsbildes	Zu vermittelnde Fertigkeiten, Kenntnisse und Fähigkeiten	Zeitliche Richtwerte in Wochen im	
			1. bis 24. Monat	25. bis 36. Monat
1	2	3	4	
2	Beschaffung von Waren (§ 5 Absatz 4 Satz 1 Nummer 2)	a) den Warenbedarf für das Ausbildungssortiment unter Berücksichtigung von Kennziffern aus dem Warenwirtschaftssystem sowie unter Berücksichtigung künftiger verkaufsrelevanter Ereignisse ermitteln b) Waren unter Berücksichtigung von Bestellverfahren und Liefermodalitäten disponieren c) die Einhaltung von Vertrags- und Zahlungsbedingungen aus Beschaffungsverträgen kontrollieren und bei Abweichungen geeignete Maßnahmen einleiten d) Maßnahmen zur Sicherstellung der Vollständigkeit der Waren ergreifen und bewerten e) Vorschläge zur Gestaltung des Warensortiments nach Auswertung warenwirtschaftlicher Daten erarbeiten, dabei insbesondere Umsatz, Handelsspanne, Qualität, Trends, Zielgruppen, Standort, Nachhaltigkeit und die Wettbewerbssituation beachten, f) an der Herausnahme und Neuaufnahme von Waren mitwirken		13
3	Warenbestandssteuerung (§ 5 Absatz 4 Satz 1 Nummer 3)	a) Bestandsstatistiken erstellen, führen und auswerten b) Bestands- und Umsatzkennziffern analysieren und entsprechende Statistiken nutzen c) Maßnahmen zur Umsatzsteigerung, Ertragsverbesserung und Bestandsoptimierung ableiten sowie Umsetzungsvorschläge entwickeln und umsetzen d) Warenbestände unter Berücksichtigung der Bestellvorschläge des Warenwirtschaftssystems erfolgsorientiert steuern e) Ursachen für Inventurdifferenzen feststellen, Vorschläge für Maßnahmen zur Vermeidung von Inventurdifferenzen entwickeln und bei deren Umsetzung mitwirken		13
4	Kaufmännische Steuerung und Kontrolle (§ 5 Absatz 4 Satz 1 Nummer 4)	a) Ergebnisse der Kosten- und Leistungsrechnung analysieren und Schlussfolgerungen ableiten b) Ergebnisse der betrieblichen Erfolgsrechnung analysieren und Verbesserungsmöglichkeiten insbesondere unter Berücksichtigung des Rohertrages entwickeln c) Statistiken erstellen und auswerten d) betriebliche Kennzahlen ermitteln und bewerten sowie Schlussfolgerungen ableiten, Maßnahmen vorschlagen sowie an deren Umsetzung mitwirken e) Auswirkungen unterschiedlicher Faktoren, insbesondere von Preisgestaltung, Beständen sowie Kosten, auf Kalkulation und Ertrag beurteilen f) Maßnahmen zur Verbesserung betrieblicher Arbeitsprozesse vorschlagen und an deren Umsetzung mitwirken		13
5	Marketingmaßnahmen (§ 5 Absatz 4 Satz 1 Nummer 5)	a) die Marktsituation am Standort unter besonderer Berücksichtigung von wirtschaftlichen und regionalen Gesichtspunkten analysieren und beurteilen b) den Marktauftritt von Mitbewerbern im stationären Handel und im Onlinehandel bewerten und unter Berücksichtigung wettbewerbsrechtlicher Vorgaben Vorschläge für Marketingmaßnahmen erarbeiten und begründen		

Lfd. Nr.	Teil des Ausbildungsberufsbildes	Zu vermittelnde Fertigkeiten, Kenntnisse und Fähigkeiten	Zeitliche Richtwerte in Wochen im	
			1. bis 24. Monat	25. bis 36. Monat
1	2	3	4	
		c) Instrumente der Marktbeobachtung einsetzen, Ergebnisse der Marktforschung zum Kaufverhalten auswerten und Vorschläge für den Einsatz von Marketinginstrumenten ableiten und begründen d) Informations- und Kaufverhalten von Zielgruppen unterscheiden, Konsequenzen ableiten, Maßnahmen vorschlagen und an der Umsetzung mitwirken e) verkaufsfördernde Maßnahmen unter Berücksichtigung von verkaufsstarken und verkaufsschwachen Zonen und unter Berücksichtigung betrieblicher Vorgaben entwickeln und umsetzen f) Platzierungen im Verkaufsraum planen, umsetzen und deren Auswirkungen beurteilen g) Produktinformationen für die Verkaufsförderung kundenorientiert einsetzen h) Erfolgskontrollen vorbereiten, durchführen und auswerten sowie Verbesserungsvorschläge ableiten		13
6	Onlinehandel (§ 5 Absatz 4 Satz 1 Nummer 6)	a) bei der Betreuung eines Onlineshops Rechtsvorschriften einhalten b) Wechselwirkungen zwischen Onlinehandel und stationärem Verkauf berücksichtigen c) den Produktkatalog im Onlineshop pflegen d) Instrumente des Onlinemarketings einsetzen und die Suchmaschinenplatzierung bewerten e) Kunden beim Onlinekauf beraten f) Feedback von Kunden im Onlinehandel auswerten und daraus Verbesserungsvorschläge für die Multi-Channel-Strategie des Betriebes ableiten g) Kennziffern für den Onlineshop ermitteln und auswerten h) Maßnahmen zur Verbesserung von Sortimentsstrukturen, Logistikprozessen und Marketingmaßnahmen im Rahmen einer Multi-Channel-Strategie vorschlagen i) mit IT-Dienstleistern den Onlinehandel weiterentwickeln sowie Maßnahmen zur Behebung von Störungen einleiten		13
7	Mitarbeiterführung und -entwicklung (§ 5 Absatz 4 Satz 1 Nummer 7)	a) Maßnahmenpläne zur Personalentwicklung aus betrieblichen Zielen ableiten, Zielerreichung überprüfen und Anpassungen vornehmen b) die Bedeutung von Motivation und Selbstverantwortung bei der Mitarbeiterführung berücksichtigen, c) Gespräche mit Mitarbeitern und Mitarbeiterinnen sowie Teambesprechungen ergebnisorientiert führen und reflektieren d) die Wirkungen verbaler und nonverbaler Kommunikation sowie die Unterschiede zwischen Selbstbild und Fremdbild reflektieren und in der Mitarbeiterführung nutzen e) Möglichkeiten der Konfliktlösung mit dem Ziel anwenden, Motivation, Arbeitsklima und Arbeitsleistung zu verbessern f) Methoden des Selbst- und Zeitmanagements einsetzen		13

Lfd. Nr.	Teil des Ausbildungsberufsbildes	Zu vermittelnde Fertigkeiten, Kenntnisse und Fähigkeiten	Zeitliche Richtwerte in Wochen im	
			1. bis 24. Monat	25. bis 36. Monat
1	2	3	4	
		g) Mitarbeiter und Mitarbeiterinnen bei ihrer Tätigkeit konstruktiv unterstützen und die Zusammenarbeit im Team fördern h) aus Personaleinsatz und Personalbedarfsplanung sowie aus Mitarbeiterpotenzial und Qualifikationsbedarf Maßnahmen der Personalentwicklung ableiten und umsetzen i) Personaleinsatzplanung erstellen j) arbeits- und sozialrechtliche Vorschriften bei Personalplanung und Personaleinsatz anwenden		
8	Vorbereitung unternehmerischer Selbständigkeit (§ 5 Absatz 4 Satz 1 Nummer 8)	a) Chancen und Risiken für ein Handelsunternehmen einschätzen, ein Unternehmenskonzept unter Berücksichtigung von Innovationen entwickeln b) Marktforschungsdaten und Standortanalysen auswerten und für das Unternehmenskonzept nutzen c) persönliche und fachliche Kompetenzen für eine unternehmerische Selbständigkeit kritisch reflektieren d) eine geeignete Rechtsform für das Unternehmen auswählen und einen Businessplan erstellen, präsentieren und begründen e) Personalbedarf ermitteln und Rekrutierungsmöglichkeiten auswählen f) die Unternehmensfinanzierung unter Berücksichtigung von Finanzierungsquellen und Fördermöglichkeiten planen g) erforderliche Versicherungen und Steuerpflichten bei der Planung berücksichtigen h) Kennziffern der Unternehmensbewertung nutzen, daraus Maßnahmen ableiten und dabei Nachhaltigkeit berücksichtigen		13

Abschnitt D: wahlqualifikationsübergreifende, integrativ zu vermittelnde Fertigkeiten, Kenntnisse und Fähigkeiten

Lfd. Nr.	Teil des Ausbildungsberufsbildes	Zu vermittelnde Fertigkeiten, Kenntnisse und Fähigkeiten	Zeitliche Richtwerte in Wochen im	
			1. bis 24. Monat	25. bis 36. Monat
1	2	3	4	
1	Berufsbildung, arbeits- und sozialrechtliche Vorschriften (§ 5 Absatz 5 Nummer 1)	a) wesentliche Inhalte und Bestandteile des Ausbildungsvertrages darstellen, Rechte und Pflichten aus dem Ausbildungsvertrag feststellen und Aufgaben der Beteiligten im dualen System beschreiben b) den betrieblichen Ausbildungsplan mit der Ausbildungsordnung vergleichen c) arbeits-, sozial- und mitbestimmungsrechtliche Vorschriften sowie für den Arbeitsbereich geltende Tarif- und Arbeitszeitregelungen beachten d) Positionen der eigenen Entgeltabrechnung erklären e) Chancen und Anforderungen des lebensbegleitenden Lernens für die berufliche und persönliche Entwicklung begründen und die eigenen Kompetenzen weiterentwickeln	6	

Lfd. Nr.	Teil des Ausbildungsberufsbildes	Zu vermittelnde Fertigkeiten, Kenntnisse und Fähigkeiten	Zeitliche Richtwerte in Wochen im	
			1. bis 24. Monat	25. bis 36. Monat
1	2	3	4	
		f) Lern- und Arbeitstechniken sowie Methoden des selbstgesteuerten Lernens anwenden und beruflich relevante Informationsquellen nutzen g) berufliche Aufstiegs- und Weiterentwicklungsmöglichkeiten darstellen		
2	Bedeutung und Struktur des Einzelhandels und des Ausbildungsbetriebes (§ 5 Absatz 5 Nummer 2)	a) die Funktion des Einzelhandels für die Gesamtwirtschaft und die Gesellschaft erläutern b) die Rechtsform und den organisatorischen Aufbau des Ausbildungsbetriebes mit seinen Aufgaben und Zuständigkeiten sowie die Zusammenhänge zwischen den Geschäftsprozessen erläutern c) Einflüsse des Standortes, der Betriebs- und Verkaufsform, der Vertriebswege, der Sortiments- und Preisgestaltung sowie der Verkaufsraumgestaltung auf die Stellung des Ausbildungsbetriebes am Markt einschätzen	6	
3	Information und Kommunikation (§ 5 Absatz 5 Nummer 3)	a) die betriebliche Zusammenarbeit respektvoll, wertschätzend und vertrauensvoll im Team mitgestalten b) die Notwendigkeit der betrieblichen Personaleinsatzplanung begründen und zu ihrer Umsetzung beitragen c) angemessenes Feedback geben und annehmen d) Ursachen von Konflikten und Kommunikationsstörungen erkennen und zu deren Lösung beitragen e) Informations- und Kommunikationssysteme einsetzen f) Daten mit betriebsüblichen Verfahren erfassen, sichern und pflegen, Datenschutz und Datensicherheit beachten	6	
4	Sicherheit und Gesundheitsschutz bei der Arbeit (§ 5 Absatz 5 Nummer 4)	a) Gefährdung von Sicherheit und Gesundheit am Arbeitsplatz feststellen und Maßnahmen zur Vermeidung der Gefährdung ergreifen b) berufsbezogene Arbeitsschutz- und Unfallverhütungsvorschriften anwenden c) Verhaltensweisen bei Unfällen beschreiben sowie erste Maßnahmen einleiten d) Vorschriften des vorbeugenden Brandschutzes anwenden sowie Verhaltensweisen bei Bränden beschreiben und Maßnahmen zur Brandbekämpfung ergreifen	während der gesamten Ausbildung	
5	Umweltschutz (§ 5 Absatz 5 Nummer 5)	Zur Vermeidung betriebsbedingter Umweltbelastungen im beruflichen Einwirkungsbereich beitragen, insbesondere a) mögliche Umweltbelastungen durch den Ausbildungsbetrieb und seinen Beitrag zum Umweltschutz an Beispielen erklären b) für den Ausbildungsbetrieb geltende Regelungen des Umweltschutzes anwenden c) Möglichkeiten der wirtschaftlichen und umweltschonenden Energie- und Materialverwendung nutzen d) Abfälle vermeiden sowie Stoffe und Materialien einer umweltschonenden Entsorgung zuführen		

**Erste Verordnung
zur Änderung der Verkäufer- und Einzelhandelskaufleuteausbildungsverordnung**

Vom 1. Juni 2017

Auf Grund des § 4 Absatz 1 des Berufsbildungsgesetzes, der zuletzt durch Artikel 436 Nummer 1 der Verordnung vom 31. August 2015 (BGBl. I S. 1474) geändert worden ist, verordnet das Bundesministerium für Wirtschaft und Energie im Einvernehmen mit dem Bundesministerium für Bildung und Forschung:

Artikel 1

Dem § 30 der Verkäufer- und Einzelhandelskaufleuteausbildungsverordnung vom 13. März 2017 (BGBl. I S. 458) wird folgender Absatz 3 angefügt:

„(3) Verkäufer und Verkäuferinnen, die ihre Ausbildung nach der Verordnung über die Berufsausbildung im Einzelhandel in den Ausbildungsberufen Verkäufer/Verkäuferin und Kaufmann im Einzelhandel/Kauffrau im Einzelhandel vom 16. Juli 2004 (BGBl. I S. 1806; 2007 I S. 2203), die durch Artikel 1 der Verordnung vom 22. März 2005 (BGBl. I S. 895) geändert worden ist, abgeschlossen haben und deren Ausbildungszeit nach Absatz 1 im Umfang von zwei Jahren auf die Dauer der Berufsausbildung zum Kaufmann im Einzelhandel und zur Kauffrau im Einzelhandel angerechnet wird, können einen Ausbildungsvertrag für das dritte Ausbildungsjahr bis zum Ablauf des 30. September 2020 nach den bis zum 31. Juli 2017 für die Berufsausbildung zum Kaufmann im Einzelhandel/ zur Kauffrau im Einzelhandel geltenden Vorschriften abschließen.“

Artikel 2

Diese Verordnung tritt am Tag nach der Verkündung in Kraft.

Berlin, den 1. Juni 2017

Die Bundesministerin
für Wirtschaft und Energie
In Vertretung
Rainer Baake

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

Vom 3. Juli 2012

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

§ 1

**Staatliche
Anerkennung des Ausbildungsberufes**

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

§ 2

Dauer der Berufsausbildung

Die Ausbildung dauert drei Jahre.

§ 3

Ausbildungsrahmenplan, Ausbildungsberufsbild

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

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

Abschnitt A:

Berufsprofilgebende Fertigkeiten, Kenntnisse und Fähigkeiten:

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

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

Abschnitt B:

Integrative Fertigkeiten, Kenntnisse und Fähigkeiten:

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

§ 4

Durchführung der Berufsausbildung

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

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

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

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

§ 5

Zwischenprüfung

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

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

(3) Die Zwischenprüfung findet in den Prüfungsbereichen

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

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

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

(5) Für den Prüfungsbereich Preisbildung bestehen folgende Vorgaben:

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

§ 6

Abschlussprüfung

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

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

(3) Die Abschlussprüfung besteht aus den Prüfungsbereichen:

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

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

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

(5) Für den Prüfungsbereich Warensortiment bestehen folgende Vorgaben:

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

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

(6) Für den Prüfungsbereich Warenwirtschaft bestehen folgende Vorgaben:

1. Der Prüfling soll nachweisen, dass er
 - a) eingehende Ware unter warenspezifischen, rechtlichen sowie kaufmännischen Aspekten prüfen, annehmen und erfassen,
 - b) Lieferung und Waren auf erkennbare Mängel überprüfen und entsprechende Maßnahmen einleiten,
 - c) Waren unter Beachtung rechtlicher Vorschriften sowie warenspezifischer Erfordernisse lagern,
 - d) Lieferung und Abgabe der Waren vorbereiten,
 - e) Transport- und Verpackungsformen unterscheiden kann;

2. der Prüfling soll eine Arbeitsaufgabe durchführen und hierüber ein situatives Fachgespräch führen;

3. die Prüfungszeit für die Arbeitsaufgabe beträgt insgesamt 45 Minuten; innerhalb dieser Zeit soll das situative Fachgespräch in höchstens 15 Minuten durchgeführt werden.

(7) Für den Prüfungsbereich Beratungsgespräch bestehen folgende Vorgaben:

1. Der Prüfling soll nachweisen, dass er zu apothekenüblichen Waren und Medizinprodukten
 - a) Gespräche mit Kunden situationsbezogen führen,
 - b) auf Kundenargumente angemessen reagieren,
 - c) kunden- und serviceorientiert beraten kann;

2. der Prüfling soll auf der Grundlage einer von zwei ihm zur Wahl gestellten Aufgaben ein simuliertes Beratungsgespräch durchführen;

3. dem Prüfling ist eine Vorbereitungszeit von 15 Minuten einzuräumen; die Dauer des simulierten Beratungsgesprächs beträgt höchstens 15 Minuten.

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

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

3. die Prüfungszeit beträgt 60 Minuten.

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

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

(10) Die Abschlussprüfung ist bestanden, wenn die Leistungen

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

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

§ 7

Bestehende Berufsausbildungsverhältnisse

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

§ 8

Inkrafttreten, Außerkrafttreten

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

Bonn, den 3. Juli 2012

Der Bundesminister für Gesundheit
Daniel Bahr

Anlage 1
(zu § 3 Absatz 1 Satz 1)

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

– Sachliche Gliederung –

Abschnitt A: Berufsprofilgebende Fertigkeiten, Kenntnisse und Fähigkeiten

Lfd. Nr.	Teil des Ausbildungsberufsbildes	Zu vermittelnde Fertigkeiten, Kenntnisse und Fähigkeiten
1	2	3
1	Warenwirtschaft und Beschaffung (§ 3 Absatz 2 Abschnitt A Nummer 1)	
1.1	Beschaffung und Warenwirtschaftssysteme (§ 3 Absatz 2 Abschnitt A Nummer 1.1)	a) Bedarfsermittlung durchführen b) betriebsinterne und betriebsexterne Informationen für die Warenbeschaffung nutzen c) Möglichkeiten und Grenzen rationeller Warenbewirtschaftung bewerten d) gebräuchliche Arzneiformen nach ihren Anwendungsweisen unterscheiden e) Indikationsgruppen unterscheiden und gebräuchliche Arzneimittel zuordnen f) Arzneimittel den komplementären Therapierichtungen zuordnen g) Bezugsquellen und Bestellverfahren auswählen, Bestellvorgänge planen h) Angebote einholen, vergleichen und bewerten i) Bestellungen und Lieferungen unter Beachtung rechtlicher Grundlagen vorbereiten und durchführen j) Waren annehmen sowie nach Beschaffenheit, Art, Menge und Preis überprüfen und erfassen k) apothekenspezifische Transport- und Verpackungsformen bei Bestellungen und Lieferungen verwenden l) Eingangsrechnungen kontrollieren und bearbeiten sowie Einkaufs- und Lieferkonditionen überwachen m) Zusammenhang zwischen Waren- und Datenfluss bei Lagerbewegungen berücksichtigen n) Warenwirtschaftssysteme selbstständig handhaben
1.2	Lagerlogistik (§ 3 Absatz 2 Abschnitt A Nummer 1.2)	a) unterschiedliche Arten der Lagerorganisation sowie Lagersysteme bei der Optimierung von Arbeitsabläufen berücksichtigen b) Bestände und zur Abgabe bereitstehende Waren auf erkennbare Mängel überprüfen und Verfallsdaten überwachen c) Waren unter Beachtung apotheken-, arzneimittel- und gefährstoffrechtlicher Vorschriften sowie warenspezifischer Erfordernisse lagern d) Mängel reklamieren, Retouren und Rückrufe bearbeiten e) laufende Bestandsoptimierung durchführen f) Waren in Quarantäne stellen g) Arzneimittel und Medizinprodukte sowie Sonderabfälle unter Berücksichtigung der geltenden Rechtsvorschriften entsorgen
1.3	Arzneistoffe und Darreichungsformen (§ 3 Absatz 2 Abschnitt A Nummer 1.3)	a) Stoffe, Drogen und Zubereitungen sowie ihre Anwendung unterscheiden b) Kennzeichnungs- und Lagerungsvorschriften von Stoffen, Drogen und Zubereitungen beachten c) Vorrats- und Abgabebehältnisse für Arzneimittel verwenden

Lfd. Nr.	Teil des Ausbildungsberufsbildes	Zu vermittelnde Fertigkeiten, Kenntnisse und Fähigkeiten
1	2	3
1.4	Arzneimittelgruppen (§ 3 Absatz 2 Abschnitt A Nummer 1.4)	a) Vorschriften für den Umgang mit Arzneimitteln anwenden b) verschreibungspflichtige, apothekenpflichtige und freiverkäufliche Arzneimittel sowie Betäubungsmittel unterscheiden und die Unterschiede bei der Lagerung beachten c) das Sortiment freiverkäuflicher Arzneimittel und deren Anwendungskriterien beschreiben
1.5	Chemikalien und Gefahrstoffe (§ 3 Absatz 2 Abschnitt A Nummer 1.5)	a) Gefährlichkeitsmerkmale und Gefahrensymbole unterscheiden b) Sicherheitsvorschriften beachten sowie Schutz- und Sicherheitsvorkehrungen treffen
1.6	Anwenden apothekenspezifischer Fachsprache (§ 3 Absatz 2 Abschnitt A Nummer 1.6)	a) pharmazeutische Nomenklatur einschließlich gebräuchlicher Abkürzungen anwenden b) Bezeichnungen für Stoffe, Drogen und Zubereitungen sowie gebräuchliche volkstümliche Namen anwenden c) Zusammenhänge zwischen der Namensgebung von Fertigarzneimitteln und ihren Anwendungsgebieten herstellen
2	Kaufmännische Steuerung und Kontrolle (§ 3 Absatz 2 Abschnitt A Nummer 2)	
2.1	Rechnerische Abwicklung und Zahlungsverkehr (§ 3 Absatz 2 Abschnitt A Nummer 2.1)	a) Rechnungen erstellen und Belege für die Finanzbuchhaltung erfassen, dabei Grundsätze einer ordnungsgemäßen Buchführung beachten b) Zahlungsmethoden unterscheiden, Zahlungsvorgänge rechnerisch bearbeiten und abwickeln c) Forderungen und Verbindlichkeiten unter Berücksichtigung der Zahlungs- und Kreditmöglichkeiten überwachen d) Vorgänge des Mahnwesens bearbeiten e) bei Inventuren mitwirken
2.2	Kaufmännische Steuerung (§ 3 Absatz 2 Abschnitt A Nummer 2.2)	a) die Sortimentsstruktur analysieren und insbesondere im Hinblick auf Standortbedingungen und Marktgegebenheiten abgleichen; Vorschläge zur Angebotsanpassung unter Berücksichtigung der Einkaufskonditionen und saisonaler Aspekte erarbeiten sowie bei deren Umsetzung mitwirken b) betriebswirtschaftliche Daten für die Kalkulation ermitteln, dabei insbesondere für die Preisbildung Umsatzzahlen, Einkaufskonditionen und Marktanalysen berücksichtigen c) Kosten und Erträge betrieblicher Leistungen berechnen und bewerten
2.3	Statistik (§ 3 Absatz 2 Abschnitt A Nummer 2.3)	Daten für die Erstellung von Statistiken beschaffen und pflegen, Auswertungen erstellen und für Entscheidungsfindungen aufbereiten
3	Informations- und Kommunikationssysteme (§ 3 Absatz 2 Abschnitt A Nummer 3)	a) Datenverarbeitungssysteme im Apothekenbetrieb nutzen, Systemfehler erkennen und Maßnahmen einleiten b) Vorschriften des Datenschutzes anwenden c) Daten pflegen und sichern d) externe und interne Netze und Dienste nutzen e) Informationen beschaffen und bewerten
4	Preisbildung und Leistungsabrechnung (§ 3 Absatz 2 Abschnitt A Nummer 4)	

Lfd. Nr.	Teil des Ausbildungsberufsbildes	Zu vermittelnde Fertigkeiten, Kenntnisse und Fähigkeiten
1	2	3
4.1	Preisbildung (§ 3 Absatz 2 Abschnitt A Nummer 4.1)	a) Preise für erstattungsfähige Fertigarzneimittel bilden b) Preise für in Rezeptur und Defektur hergestellte Arzneimittel bilden c) Preise für freiverkäufliche und apothekenpflichtige Arzneimittel sowie apothekenübliche Waren unter Berücksichtigung der Marktbedingungen kalkulieren d) Preise für apothekenübliche Dienstleistungen kalkulieren e) Preise für verschiedene Warengruppen unter Berücksichtigung der vertraglichen Vereinbarungen mit den Krankenkassen und anderen Kostenträgern bilden
4.2	Leistungsabrechnung (§ 3 Absatz 2 Abschnitt A Nummer 4.2)	a) Abrechnung über die zentralen Rechenzentren vorbereiten b) Sprechstundenbedarf sowie spezielle Warengruppen, insbesondere Verbandmittel und Hilfsmittel, mit verschiedenen Kostenträgern abrechnen c) Genehmigungsverfahren mit verschiedenen Kostenträgern durchführen
5	Tätigkeiten nach der Apothekenbetriebsordnung sowie Dokumentation (§ 3 Absatz 2 Abschnitt A Nummer 5)	
5.1	Tätigkeiten nach der Apothekenbetriebsordnung (§ 3 Absatz 2 Abschnitt A Nummer 5.1)	a) Arzneimittel und Chemikalien umfüllen, abpacken, kennzeichnen und zur Abgabe vorbereiten b) Maßnahmen zur Hygiene ergreifen c) Arbeitsgeräte bedienen, pflegen und instand halten d) Prüfungen von Stoffen, Drogen, Zubereitungen, Fertigarzneimitteln und apothekenpflichtigen Medizinprodukten vorbereiten
5.2	Dokumentation (§ 3 Absatz 2 Abschnitt A Nummer 5.2)	Dokumentationen unter Beachtung apothekenrelevanter Rechtsvorschriften vorbereiten
6	Kommunikation (§ 3 Absatz 2 Abschnitt A Nummer 6)	a) Formen der verbalen und nonverbalen Kommunikation im Umgang mit Kunden anwenden b) Telefonate führen und nachbereiten c) Kundenreklamationen entgegennehmen und Maßnahmen veranlassen d) Gespräche mit Firmenvertretern vorbereiten und durchführen e) medizinische Fachbegriffe anwenden f) betrieblichen Schriftverkehr durchführen g) Teameinsatz und Teambesprechungen vorbereiten und mitgestalten
7	Beratung und Verkauf (§ 3 Absatz 2 Abschnitt A Nummer 7)	a) Verkaufs- und Beratungsgespräche unter Beachtung der apothekenrechtlichen Bestimmungen führen b) geltende Rechtsvorschriften für apothekenübliche Waren beachten, insbesondere Medizinproduktrecht und Lebensmittelrecht c) Beschaffenheit und Anwendung gebräuchlicher Verbandmittel erläutern d) Beschaffenheit, Funktion und Anwendung von Mitteln und Gegenständen zur Kranken- und Säuglingspflege erläutern e) Arten, Eigenschaften und Anwendung von Mitteln der Haut- und Körperpflege sowie von Mitteln und Gegenständen der Hygiene erläutern f) Art und Verwendung von Diätetika sowie von Stoffen und Zubereitungen zur Nahrungsergänzung erläutern g) bei Maßnahmen der Gesundheitsvorsorge und Prävention mitwirken

Lfd. Nr.	Teil des Ausbildungsberufsbildes	Zu vermittelnde Fertigkeiten, Kenntnisse und Fähigkeiten
1	2	3
8	Apothekenübliche Dienstleistungen (§ 3 Absatz 2 Abschnitt A Nummer 8)	a) Vorschläge für die Entwicklung und Ausgestaltung apothekenüblicher Dienstleistungen unterbreiten b) die in der Apotheke angebotenen Dienstleistungen unter Beachtung apothekenrechtlicher Bestimmungen durchführen c) Zustellung von Arzneimitteln und apothekenüblichen Waren unter Berücksichtigung unterschiedlicher Versorgungsstrukturen vorbereiten
9	Marketing (§ 3 Absatz 2 Abschnitt A Nummer 9)	a) apothekenspezifische rechtliche Regelungen bei der Umsetzung von Marketingmaßnahmen beachten b) bei Kunden- und Marktanalysen mitwirken, Ergebnisse aufbereiten, Kundenerwartung ermitteln und mit Warensortiment abgleichen c) Möglichkeiten der Kontaktaufnahme zu Kunden und Interessenten unter Berücksichtigung moderner Medien zielgruppenorientiert nutzen d) Marketingmaßnahmen auswählen und Marketinginstrumente einsetzen, Budgetvorgaben berücksichtigen e) bei der Betreuung und Ausweitung des Kundenkreises mitwirken f) verschiedene Arten der Warenauszeichnung durchführen g) Warenangebot im Verkaufsbereich unter Einhaltung von Platzierungsregeln präsentieren und regelmäßig auf Vollständigkeit prüfen h) Präsentationsflächen im Rahmen der betrieblichen Werbung gestalten i) bei der Sortimentsgestaltung mitwirken j) Erfolg der Marketingmaßnahmen beurteilen
10	Apothekenspezifische qualitätssichernde Maßnahmen (§ 3 Absatz 2 Abschnitt A Nummer 10)	a) qualitätssichernde Maßnahmen im eigenen Arbeitsbereich anwenden b) zur kontinuierlichen Verbesserung von Arbeitsprozessen beitragen c) bei der Dokumentation qualitätssichernder Maßnahmen mitwirken

Abschnitt B: Integrative Fertigkeiten, Kenntnisse und Fähigkeiten

Lfd. Nr.	Teil des Ausbildungsberufsbildes	Zu vermittelnde Fertigkeiten, Kenntnisse und Fähigkeiten
1	2	3
1	Der Ausbildungsbetrieb (§ 3 Absatz 2 Abschnitt B Nummer 1)	
1.1	Stellung, Rechtsform und Struktur der Apotheke (§ 3 Absatz 2 Abschnitt B Nummer 1.1)	a) Stellung, Rechtsform und Struktur der Apotheke in Gesellschaft und Wirtschaft beschreiben b) Aufgaben der Apotheke im System sozialer und gesundheitlicher Versorgung und Vorsorge erläutern c) Aufgaben der für den Apothekenbetrieb, für Arbeitgeber und Arbeitnehmer wichtigen Organisationen und Behörden beschreiben d) für den Apothekenbetrieb geltende Rechtsvorschriften beachten e) fachliche und rechtliche Zuständigkeiten des Personals in der Apotheke erläutern

Lfd. Nr.	Teil des Ausbildungsberufsbildes	Zu vermittelnde Fertigkeiten, Kenntnisse und Fähigkeiten
1	2	3
1.2	Berufsbildung, Arbeits-, Sozial- und Tarifrecht (§ 3 Absatz 2 Abschnitt B Nummer 1.2)	a) die Rechte und Pflichten aus dem Ausbildungsverhältnis feststellen und die Aufgaben der Beteiligten im dualen System beschreiben b) den betrieblichen Ausbildungsplan mit der Ausbildungsordnung vergleichen und unter Nutzung von Arbeits- und Lerntechniken zu seiner Umsetzung beitragen c) lebensbegleitendes Lernen als Voraussetzung für die berufliche und persönliche Entwicklung begründen; branchenbezogene Fortbildungsmöglichkeiten ermitteln d) wesentliche Inhalte eines Arbeitsvertrages erklären e) arbeits-, sozial- und mitbestimmungsrechtliche Vorschriften sowie die für den Ausbildungsbetrieb geltenden tariflichen Regelungen beachten f) Arten und Bestandteile von Entgeltabrechnungen erklären
1.3	Sicherheit und Gesundheitsschutz bei der Arbeit (§ 3 Absatz 2 Abschnitt B Nummer 1.3)	a) Gefährdung von Sicherheit und Gesundheit am Arbeitsplatz feststellen und Maßnahmen zu ihrer Vermeidung ergreifen b) berufsbezogene Arbeitsschutz- und Unfallverhütungsvorschriften anwenden c) Aufgaben eines Ersthelfers nach den Unfallverhütungsvorschriften ausüben d) Maßnahmen der allgemeinen und persönlichen Hygiene ergreifen e) Vorschriften des vorbeugenden Brandschutzes anwenden; Verhaltensweisen bei Bränden beschreiben und Maßnahmen zur Brandbekämpfung ergreifen
1.4	Umweltschutz (§ 3 Absatz 2 Abschnitt B Nummer 1.4)	Zur Vermeidung betriebsbedingter Umweltbelastungen im beruflichen Einwirkungsbereich beitragen, insbesondere a) mögliche Umweltbelastungen durch den Ausbildungsbetrieb und seinen Beitrag zum Umweltschutz an Beispielen erklären b) für den Ausbildungsbetrieb geltende Regelungen des Umweltschutzes anwenden c) Möglichkeiten der wirtschaftlichen und umweltschonenden Energie- und Materialverwendung nutzen d) Abfälle vermeiden; Stoffe und Materialien einer umweltschonenden Entsorgung zuführen
2	Arbeitsorganisation und Bürowirtschaft (§ 3 Absatz 2 Abschnitt B Nummer 2)	
2.1	Arbeitsorganisation (§ 3 Absatz 2 Abschnitt B Nummer 2.1)	a) Arbeitsabläufe planen, durchführen und kontrollieren; dabei inhaltliche, organisatorische, zeitliche und wirtschaftliche Aspekte berücksichtigen b) Möglichkeiten funktionaler und ergonomischer Arbeitsplatz- und Arbeitsraumgestaltung nutzen c) betriebliche Arbeits- und Organisationsmittel wirtschaftlich und umweltgerecht einsetzen
2.2	Bürowirtschaft (§ 3 Absatz 2 Abschnitt B Nummer 2.2)	a) Posteingang bearbeiten, Postverteilung durchführen und Postausgang kostenbewusst bearbeiten b) Registratur- und Dokumentationsarbeiten unter Beachtung gesetzlicher Aufbewahrungsfristen durchführen c) Termine planen und überwachen sowie bei Terminabweichungen erforderliche Maßnahmen einleiten

Anlage 2

(zu § 3 Absatz 1 Satz 2)

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

– Zeitliche Gliederung –

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

Erstes Ausbildungsjahr

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

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

Abschnitt A Nummer 1.6 Anwenden apothekenspezifischer Fachsprache,

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

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

Abschnitt A Nummer 8 Apothekenübliche Dienstleistungen, Lernziel c,

Abschnitt A Nummer 10 Apothekenspezifische qualitätssichernde Maßnahmen, Lernziel a

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

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

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

zu vermitteln.

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

Abschnitt A Nummer 1.2 Lagerlogistik, Lernziele b und c,

Abschnitt A Nummer 1.3 Arzneistoffe und Darreichungsformen,

Abschnitt A Nummer 1.4 Arzneimittelgruppen, Lernziel b,

Abschnitt A Nummer 1.5 Chemikalien und Gefahrstoffe,

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

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

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

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

Abschnitt B Nummer 1.4 Umweltschutz, Lernziele b bis d

zu vermitteln.

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

Abschnitt A Nummer 4.1 Preisbildung, Lernziele a und c,

Abschnitt A Nummer 9 Marketing, Lernziele f und g

zu vermitteln.

Zweites Ausbildungsjahr

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

Abschnitt A Nummer 1.4 Arzneimittelgruppen, Lernziel c,

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

Abschnitt A Nummer 8 Apothekenübliche Dienstleistungen, Lernziel b

zu vermitteln.

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

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

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

Abschnitt B Nummer 2.2 Bürowirtschaft

zu vermitteln.

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

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

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

Abschnitt A Nummer 1.4 Arzneimittelgruppen, Lernziel a,

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

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

Abschnitt A Nummer 5.2 Dokumentation,

Abschnitt A Nummer 6 Kommunikation,

Abschnitt A Nummer 10 Apothekenspezifische qualitätssichernde Maßnahmen, Lernziel c

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

Abschnitt A Nummer 1.6 Anwenden apothekenspezifischer Fachsprache

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

Abschnitt B Nummer 1.4 Umweltschutz, Lernziel a

zu vermitteln.

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

Abschnitt A Nummer 1.1 Beschaffung und Warenwirtschaftssysteme, Lernziel l,

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

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

Abschnitt A Nummer 4.2 Leistungsabrechnung

zu vermitteln.

Drittes Ausbildungsjahr

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

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

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

Abschnitt B Nummer 2.1 Arbeitsorganisation, Lernziel a

zu vertiefen.

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

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

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

Abschnitt A Nummer 8 Apothekenübliche Dienstleistungen, Lernziel a

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

Abschnitt A Nummer 6 Kommunikation, Lernziel a

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

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

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

zu vermitteln.

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

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

Abschnitt A Nummer 2.2 Kaufmännische Steuerung,

Abschnitt A Nummer 2.3 Statistik,

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

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