

**Unter Vorbehalt der Freigabe durch den  
Unterausschuss für Berufliche Bildung**

Entwurf (Stand: 08.03.2012)

**RAHMENLEHRPLAN**

für den Ausbildungsberuf

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

(Beschluss der Kultusministerkonferenz vom ...)

## **Teil I Vorbemerkungen**

Dieser Rahmenlehrplan für den berufsbezogenen Unterricht der Berufsschule ist durch die Ständige Konferenz der Kultusminister der Länder beschlossen worden und mit der entsprechenden Ausbildungsordnung des Bundes (erlassen vom Bundesministerium für Wirtschaft und Technologie oder dem sonst zuständigen Fachministerium im Einvernehmen mit dem Bundesministerium für Bildung und Forschung) abgestimmt.

Der Rahmenlehrplan baut grundsätzlich auf dem Niveau des Hauptschulabschlusses bzw. vergleichbarer Abschlüsse auf. Er enthält keine methodischen Festlegungen für den Unterricht. Der Rahmenlehrplan beschreibt berufsbezogene Mindestanforderungen im Hinblick auf die zu erwerbenden Abschlüsse.

Die Ausbildungsordnung des Bundes und der Rahmenlehrplan der Kultusministerkonferenz sowie die Lehrpläne der Länder für den berufsübergreifenden Lernbereich regeln die Ziele und Inhalte der Berufsausbildung. Auf diesen Grundlagen erwerben die Schüler und Schülerinnen den Abschluss in einem anerkannten Ausbildungsberuf sowie den Abschluss der Berufsschule.

Die Länder übernehmen den Rahmenlehrplan unmittelbar oder setzen ihn in eigene Lehrpläne um. Im zweiten Fall achten sie darauf, dass die Vorgaben des Rahmenlehrplanes zur fachlichen und zeitlichen Abstimmung mit der jeweiligen Ausbildungsordnung erhalten bleiben.

## Teil II Bildungsauftrag der Berufsschule

Die Berufsschule und die Ausbildungsbetriebe erfüllen in der dualen Berufsausbildung einen gemeinsamen Bildungsauftrag.

Die Berufsschule ist dabei ein eigenständiger Lernort, der auf der Grundlage der Rahmenvereinbarung über die Berufsschule (Beschluss der Kultusministerkonferenz vom 15.03.1991 in der jeweils gültigen Fassung) agiert. Sie arbeitet als gleichberechtigter Partner mit den anderen an der Berufsausbildung Beteiligten zusammen und hat die Aufgabe, den Schülern und Schülerinnen berufsbezogene und berufsübergreifende Handlungskompetenz zu vermitteln. Damit werden die Schüler und Schülerinnen 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 Reflektion,
- zum lebensbegleitenden Lernen,
- zur beruflichen sowie individuellen Flexibilität und Mobilität im Hinblick auf das Zusammenwachsen Europas

ein.

Der Unterricht der Berufsschule basiert auf den für jeden staatlich anerkannten Ausbildungsberuf bundeseinheitlich erlassenen Ordnungsmitteln. Darüber hinaus gelten die für die Berufsschule erlassenen Regelungen und Schulgesetze der Länder.

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 Schüler und Schülerinnen 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.

Zentrales Ziel von Berufsschule ist es, die Entwicklung umfassender Handlungskompetenz zu fördern. Handlungskompetenz wird verstanden als die Bereitschaft und Befähigung des Einzelnen, sich in beruflichen, gesellschaftlichen und privaten Situationen sachgerecht durchdacht sowie individuell und sozial verantwortlich zu verhalten.

**Handlungskompetenz** entfaltet sich in den Dimensionen von Fachkompetenz, Selbstkompetenz und Sozialkompetenz.

### **Fachkompetenz**

Bereitschaft und Fähigkeit, auf der Grundlage fachlichen Wissens und Könnens Aufgaben und Probleme zielorientiert, sachgerecht, methodengeleitet und selbstständig zu lösen und das Ergebnis zu beurteilen.

### **Selbstkompetenz<sup>1</sup>**

Bereitschaft und Fähigkeit, als individuelle Persönlichkeit die Entwicklungschancen, Anforderungen und Einschränkungen in Familie, Beruf und öffentlichem Leben zu klären, zu durchdenken und zu beurteilen, eigene Begabungen zu entfalten sowie Lebenspläne zu fassen und fortzuentwickeln. Sie umfasst Eigenschaften wie Selbstständigkeit, Kritikfähigkeit, Selbstvertrauen, Zuverlässigkeit, Verantwortungs- und Pflichtbewusstsein. Zu ihr gehören insbesondere auch die Entwicklung durchdachter Wertvorstellungen und die selbstbestimmte Bindung an Werte.

### **Sozialkompetenz**

Bereitschaft und Fähigkeit, soziale Beziehungen zu leben und zu gestalten, Zuwendungen und Spannungen zu erfassen und zu verstehen sowie sich mit anderen rational und verantwortungsbewusst auseinanderzusetzen und zu verständigen. Hierzu gehört insbesondere auch die Entwicklung sozialer Verantwortung und Solidarität.

Methodenkompetenz, kommunikative Kompetenz und Lernkompetenz sind immanenter Bestandteil von Fachkompetenz, Selbstkompetenz und Sozialkompetenz.

### **Methodenkompetenz**

Bereitschaft und Fähigkeit zu zielgerichtetem, planmäßigem Vorgehen bei der Bearbeitung von Aufgaben und Problemen (zum Beispiel bei der Planung der Arbeitsschritte).

### **Kommunikative Kompetenz**

Bereitschaft und Fähigkeit, kommunikative Situationen zu verstehen und zu gestalten. Hierzu gehört es, eigene Absichten und Bedürfnisse sowie die der Partner wahrzunehmen, zu verstehen und darzustellen.

### **Lernkompetenz**

Bereitschaft und Fähigkeit, Informationen über Sachverhalte und Zusammenhänge selbstständig und gemeinsam mit anderen zu verstehen, auszuwerten und in gedankliche Strukturen einzuordnen. Zur Lernkompetenz gehört insbesondere auch die Fähigkeit und Bereitschaft, im Beruf und über den Berufsbereich hinaus Lerntechniken und Lernstrategien zu entwickeln und diese für lebenslanges Lernen zu nutzen.

---

<sup>1</sup> Der Begriff „Selbstkompetenz“ ersetzt den bisher verwendeten Begriff „Humankompetenz“. Er berücksichtigt stärker den spezifischen Bildungsauftrag der Berufsschule und greift die Systematisierung des DQR auf.

### **Teil III Didaktische Grundsätze**

Um dem Bildungsauftrag der Berufsschule zu entsprechen werden die jungen Menschen zu selbstständigem Planen, Durchführen und Beurteilen von Arbeitsaufgaben im Rahmen ihrer Berufstätigkeit befähigt.

Lernen in der Berufsschule zielt auf die Entwicklung einer umfassenden Handlungskompetenz. Mit der didaktisch begründeten praktischen Umsetzung - zumindest aber der gedanklichen Durchdringung - aller Phasen einer beruflichen Handlung in Lernsituationen wird dabei Lernen in und aus der Arbeit vollzogen.

Handlungsorientierter Unterricht im Rahmen der Lernfeldkonzeption orientiert sich prioritär an handlungssystematischen Strukturen und stellt gegenüber vorrangig fachsystematischem Unterricht eine veränderte Perspektive dar. Nach lerntheoretischen und didaktischen Erkenntnissen sind bei der Planung und Umsetzung handlungsorientierten Unterrichts in Lernsituationen folgende Orientierungspunkte zu berücksichtigen:

- Didaktische Bezugspunkte sind Situationen, die für die Berufsausübung bedeutsam sind.
- Lernen vollzieht sich in vollständigen Handlungen, möglichst selbst ausgeführt oder zumindest gedanklich nachvollzogen.
- Handlungen fördern das ganzheitliche Erfassen der beruflichen Wirklichkeit, zum Beispiel technische, sicherheitstechnische, ökonomische, rechtliche, ökologische, soziale Aspekte.
- Handlungen greifen die Erfahrungen der Lernenden auf und reflektieren sie in Bezug auf ihre gesellschaftlichen Auswirkungen.
- Handlungen berücksichtigen auch soziale Prozesse, zum Beispiel die Interessenerklärung oder die Konfliktbewältigung, sowie unterschiedliche Perspektiven der Berufs- und Lebensplanung.

## **Teil IV Berufsbezogene Vorbemerkungen**

Der vorliegende Rahmenlehrplan für die Berufsausbildung zum Pharmazeutisch-kaufmännischen Angestellten/zur Pharmazeutisch-kaufmännischen Angestellten ist mit der Verordnung über die Berufsausbildung zum Pharmazeutisch-kaufmännischen Angestellten und zur Pharmazeutisch-kaufmännischen Angestellten vom ... (BGBl. I S. ...) abgestimmt.

Der Rahmenlehrplan für den Ausbildungsberuf Pharmazeutisch-kaufmännischer Angestellter/Pharmazeutisch-kaufmännische Angestellte (Beschluss der Kultusministerkonferenz vom 02.02.1993) wird durch den vorliegenden Rahmenlehrplan aufgehoben.

Der Pharmazeutisch-kaufmännische Angestellte und die Pharmazeutisch-kaufmännische Angestellte sind in Apotheken, in Krankenhausapotheken, in der pharmazeutischen Industrie, im pharmazeutischen Großhandel, bei Krankenkassen sowie in Apothekerkammern und -verbänden tätig.

Die wesentlichen Aufgaben des Pharmazeutisch-kaufmännischen Angestellten/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.

Sie üben diese Tätigkeiten auf der Grundlage fundierter Warenkenntnisse aus und stellen sich dem Spannungsfeld von wirtschaftlichen und apothekenrechtlichen Zielsetzungen. In der Steuerung von Geschäftsprozessen spielt er/sie eine wichtige Rolle.

Darüber hinaus führen der Pharmazeutisch-kaufmännische Angestellte und die Pharmazeutisch-kaufmännische Angestellte 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".

Bei der Erfüllung ihrer Aufgaben nutzen sie Informations- und Kommunikationssysteme und berücksichtigen rechtliche Rahmenbedingungen sowie Umweltgesichtspunkte.

Das erfordert die Fähigkeit, Sozial- und Selbstkompetenz mit Fach- und Methodenkompetenz zu verbinden. Eigeninitiative und Verantwortungsbewusstsein sind wichtige Voraussetzungen für die Ausübung dieses Berufs.

Die im Rahmenlehrplan beschriebenen Kompetenzen tragen der besonderen rechtlichen Situation von Apotheken Rechnung. Diese ist geprägt durch die Funktion einer Apotheke als kaufmännisches Unternehmen, das die Pflicht hat, die Arzneimittelversorgung der Bevölkerung sicherzustellen und in der Gesundheitsvorsorge und -beratung aktiv zu werden.

Die Lernfelder mit ihren Zielen orientieren sich an beruflichen Handlungsfeldern. Sie sind methodisch-didaktisch so umzusetzen, dass sie zur beruflichen Handlungskompetenz führen. Die Ziele beschreiben den Qualifikationsstand am Ende des Lernprozesses und stellen den Mindestumfang der zu vermittelnden Kompetenzen dar. Inhalte sind in Kursivschrift nur dann aufgeführt, wenn die in den Zielformulierungen beschriebenen Kompetenzen konkretisiert bzw. eingeschränkt werden sollen. Die Lernfelder bauen aufeinander auf.

Praxis- und berufsbezogene Lernsituationen nehmen eine zentrale Stellung in der Unterrichtsgestaltung ein. Die Schülerinnen und Schüler erwerben durch die selbstständige und eigenverantwortliche Bearbeitung dieser Lernsituationen die erforderlichen Kompetenzen und

wenden Lern- und Arbeitsstrategien gezielt an. Sie führen zur Lösung der Lernsituationen eigenständig eine vollständige Handlung durch und erstellen ein Handlungsprodukt.

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

In allen Lernfeldern werden die Dimensionen der Nachhaltigkeit - Ökonomie, Ökologie und Soziales - berücksichtigt. Die Informationsbeschaffung, -verarbeitung und -auswertung erfolgt integrativ über Medien und informationstechnische Systeme ebenfalls in allen Lernfeldern.

Die Vermittlung von fremdsprachlichen Qualifikationen zur Entwicklung entsprechender Kommunikationsfähigkeit ist mit 40 Stunden in die Lernfelder integriert.

Die Möglichkeiten der Lernortkooperation mit den am Ausbildungsprozess beteiligten Partnern sollten genutzt werden, insbesondere die Lernfelder 6 und 11 bieten hier Anknüpfungspunkte.

**Teil V Lernfelder**

<b>Übersicht über die Lernfelder für den Ausbildungsberuf Pharmazeutisch-kaufmännischer Angestellter/ Pharmazeutisch-kaufmännische Angestellte</b>				
<b>Lernfelder</b>		<b>Zeitrichtwerte in Unterrichtsstunden</b>		
		<b>1. Jahr</b>	<b>2. Jahr</b>	<b>3. Jahr</b>
Nr.				
1	Die eigene Apotheke präsentieren	40		
2	Die eigene Rolle im Unternehmen mitgestalten	80		
3	Waren beschaffen	80		
4	Wareneingang bearbeiten	80		
5	Waren lagern		80	
6	Sortiment gestalten und Waren präsentieren		40	
7	Über apothekenübliche Waren beraten und Dienstleistungen anbieten		120	
8	Liquidität sichern		40	
9	Mit heilberuflichen Verordnungen umgehen			40
10	Bei Herstellung und Prüfung von Arzneimitteln mitwirken			60
11	Schwierige und komplexe Gesprächssituationen bewältigen			40
12	Ein Marketingprojekt durchführen			80
13	Geschäftsprozesse erfassen und kontrollieren			60
<b>Summen: insgesamt 840 Stunden</b>		<b>280</b>	<b>280</b>	<b>280</b>

**Lernfeld 1: Die eigene Apotheke präsentieren**

**1. Ausbildungsjahr  
Zeitrichtwert: 40 Stunden**

**Die Schülerinnen und Schüler verfügen über die Kompetenz, ihre Apotheke adressatengerecht zu präsentieren und beherrschen Lern- und Arbeitsstrategien.**

Die Schülerinnen und Schüler analysieren die Stellung und die Aufgaben ihrer Apotheke im Gesundheitssystem.

Sie informieren sich über Aufbau und Struktur ihrer Apotheke. Sie verschaffen sich einen Überblick über Räume, Personal, Sortiment sowie Dienstleistungen.

Sie vergleichen ihre Ergebnisse mit den Vorgaben des Apothekengesetzes und der Apothekenbetriebsordnung.

Die Schülerinnen und Schüler setzen Informations- und Kommunikationssysteme ein, um eine Präsentation vorzubereiten und durchzuführen. Dabei beachten sie das Urheberrecht. Sie wählen geeignete Lern- und Arbeitsstrategien aus. Zur Bewertung von Präsentationen erstellen sie einen Kriterienkatalog.

Die Schülerinnen und Schüler stellen ihre Apotheke vor und präsentieren sie als Teil des Gesundheitssystems. Dabei berücksichtigen sie die Beziehung der Apotheke zu Behörden des öffentlichen Gesundheitswesens und der Landesvertretungen. Sie gehen auf die Rolle des Apothekers als Kaufmann und Heilberufler ein.

Die Schülerinnen und Schüler bewerten ihre Präsentation und nehmen konstruktives Feedback professionell an.

**Lernfeld 2: Die eigene Rolle im Unternehmen mitgestalten**

**2. Ausbildungsjahr  
Zeitrichtwert: 80 Stunden**

**Die Schülerinnen und Schüler besitzen die Kompetenz, eigenverantwortlich ihre Rolle im Geschäftsablauf der Apotheke zu gestalten und ihre Rechte und Pflichten zu beachten.**

Die Schülerinnen und Schüler analysieren ihre eigene Position im Rahmen der Aufbau- und Ablauforganisation in ihrer Apotheke. 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. 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 informieren sich über die für sie als Arbeitnehmer geltenden arbeits-, sozial- und mitbestimmungsrechtlichen Vorschriften (*Jugendarbeitsschutzgesetz, Mutterschutzgesetz, Elternzeitgesetz, Kündigungsschutzgesetz*) sowie über die tariflichen Regelungen. Sie prüfen Ausbildungsverträge, Arbeitsverträge und Gehaltsabrechnungen und nutzen ihre Rechte zur Mitbestimmung.

Die Schülerinnen und Schüler achten auf die Arbeitssicherheit und die Erhaltung ihrer Gesundheit (*Bewegung, Ernährung, Stressregulation, Sucht*), beachten Hygieneregeln und richten ihren Arbeitsplatz unter ergonomischen, ökologischen und ablauforganisatorischen Aspekten ein. Sie berücksichtigen Aspekte der Datensicherheit, auch bezüglich von Schadsoftware. Sie erstellen Checklisten für ihre Arbeitsabläufe und nutzen weitere Techniken des Zeit- und Selbstmanagements.

Sie halten sich an die Schweigepflicht und erfüllen die ihnen zugeordneten Aufgaben sorgfältig und verantwortungsbewusst. Sie arbeiten kooperativ im Team und berücksichtigen bei Entscheidungen die Notwendigkeit von Kompromissen. Sie vertreten gegenüber anderen überzeugend ihre Meinung, entwickeln ihre Kommunikationsfähigkeit (*verbale und nonverbale Kommunikationstechniken*) und ihr Selbstbewusstsein (*Gefühl der Selbstwirksamkeit, realistisches Selbstbild*). 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.

**Lernfeld 3: Waren beschaffen**

**1. Ausbildungsjahr  
Zeitrichtwert: 80 Stunden**

**Die Schülerinnen und Schüler besitzen die Fähigkeit, Beschaffungsvorgänge durchzuführen.**

Die Schülerinnen und Schüler analysieren die zu beschaffenden Waren (*Arzneimittel nach Darreichungsformen und Indikationsgruppen, Ausgangsstoffe, Drogen, Medizinprodukte, apothekenübliche Waren*) und sonstige in der Apotheke benötigte Güter sowie die dazu nötigen Beschaffungswege unter Berücksichtigung rechtlicher Vorschriften (*Arzneimittelgesetz, Apothekenbetriebsordnung, Medizinproduktegesetz, Gefahrstoffrecht, Betäubungsmittelrecht*). Die Schülerinnen und Schüler recherchieren volkstümliche und wissenschaftliche Bezeichnungen von Drogen und Ausgangsstoffen in Fachmedien.

Sie 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.

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 Bezugs- und Verkaufspreise und wenden kaufmännische Grundrechenarten (*Prozentrechnen, Verteilungsrechnen, Dreisatz*) sicher an.

Die Schülerinnen und Schüler bestellen und schließen einen Kaufvertrag ab.

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.

**Lernfeld 4: Wareneingang bearbeiten**

**1. Ausbildungsjahr  
Zeitrichtwert: 80 Stunden**

**Die Schülerinnen und Schüler besitzen die Kompetenz, den Wareneingang zu überwachen, zu überprüfen und zu dokumentieren.**

Die Schülerinnen und Schüler legen apothekenspezifische und kaufmännische Kriterien zur Überprüfung des Wareneingangs und zur Bewertung der Lieferanten 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.

Die Schülerinnen und Schüler gleichen den Wareneingang mit der tatsächlichen Bestellung ab, kontrollieren die Ware und erfassen die Artikel, auch unter Nutzung eines Warenwirtschaftssystems. 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.

Sie erkennen Pflichtverletzungen (*Nicht-Rechtzeitig-Lieferung, Schlechtleistung*) 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 (*Rabatte, Skonti, Zahlungsfrist*).

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.

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

**Lernfeld 5:      Waren lagern**

**2. Ausbildungsjahr  
Zeitrichtwert: 80 Stunden**

**Die Schülerinnen und Schüler verfügen über die Kompetenz, die Lagerung von Arzneimitteln, Medizinprodukten und apothekenüblichen Waren zu planen, durchzuführen und zu bewerten.**

Die Schülerinnen und Schüler informieren sich über die Lagerorganisation, den Lageraufbau und die gesetzlichen Lagervorschriften. Sie recherchieren auch die Vorschriften zu Arbeits- und Umweltschutz und die Vorschriften zur Entsorgung von Arzneimitteln, Chemikalien und Verpackungsmaterial.

Sie führen die sachgerechte Lagerung und Zwischenlagerung durch, indem sie Lagerungsgrundsätze sowie die gesetzlichen Lagerungsvorschriften beachten. Mit Gefahrstoffen gehen sie verantwortungsbewusst um und halten die gefahrstoffrechtlichen Vorschriften ein.

Auf der Basis fälliger Kundenaufträge, insbesondere von Krankenhäusern, Heimen und Arztpraxen, kommissionieren sie die Waren und stellen sie zur Abgabe bereit.

Die Schülerinnen und Schüler retournieren oder entsorgen umweltgerecht Waren. Sie bearbeiten Rückrufe und geben kommissionierte Ware im Bedarfsfall zurück. Dies dokumentieren sie.

Sie prüfen kontinuierlich den Lagerbestand unter qualitativen und quantitativen Aspekten und wirken bei der Inventur mit.

Sie nutzen Lagerkennziffern (*Umschlagshäufigkeit, Lagerdauer, Mindestbestand*) aus dem Warenwirtschaftssystem zur wirtschaftlichen Optimierung der Lagerbestände.

Sie reflektieren die Ergebnisse der Lagerbestandsprüfung. Sie entwickeln Optimierungsmöglichkeiten in Bezug auf die Erhaltung auch der gesetzlich vorgeschriebenen Lieferfähigkeit einer Apotheke bei gleichzeitiger Mitverantwortung für die Lagerkosten.

Sie sind sich ihrer Verantwortung im Arbeitsprozess bewusst.

**Lernfeld 6: Sortiment gestalten und Waren präsentieren**

**2. Ausbildungsjahr  
Zeitrichtwert: 40 Stunden**

**Die Schülerinnen und Schüler besitzen die Fähigkeit, Vorschläge für die Gestaltung des Sortiments der Apotheke zu entwickeln und Waren zu präsentieren.**

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 und der Schaufenstergestaltung berücksichtigt werden können.

Sie gleichen den Bedarf mit dem vorhandenen Sortiment ab und stellen Veränderungsbedarf fest. Sie ermitteln die Möglichkeiten der Sortimentsgestaltung (*Sortimentsbereinigung, -diversifikation und -differenzierung*) und Warenpräsentation unter Berücksichtigung der gesetzlichen Bestimmungen (*Apothekenbetriebsordnung, Heilmittelwerbegesetz, Gesetz gegen den unlauteren Wettbewerb, Berufsordnung der zuständigen Apothekerkammer*). Sie unterscheiden zwischen verschreibungspflichtigen, apothekenpflichtigen und freiverkäuflichen Arzneimitteln sowie Medizinprodukten und apothekenüblichen Waren.

Sie eruieren Möglichkeiten, Bedarfslücken im Sortiment zu schließen und Überhänge abzubauen.

Sie entwerfen ein aktuelles Konzept für die Warenpräsentation im Verkaufsraum und die Schaufenstergestaltung.

Die Schülerinnen und Schüler entwickeln und unterbreiten Vorschläge zur Gestaltung der Breite und Tiefe des Sortiments vor dem Hintergrund der jeweiligen aktuellen Situation. 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 (*Preisangabenverordnung*).

Sie dekorieren ein Schaufenster unter Berücksichtigung von Gestaltungsgrundsätzen und gesetzlichen Vorgaben.

Die Schülerinnen und Schüler holen ein Feedback im Team und bei Kunden über die Warenpräsentation und die Schaufenstergestaltung ein und überdenken alternative Präsentationsoptionen.

Sie reflektieren über Gründe, die zur Akzeptanz oder Nichtakzeptanz ihrer Vorschläge zur Sortimentsgestaltung geführt haben.

**Lernfeld 7: Über apothekenübliche Waren beraten und Dienstleistungen anbieten**

**2. Ausbildungsjahr  
Zeitrichtwert: 120 Stunden**

**Die Schülerinnen und Schüler besitzen die Kompetenz, über apothekenübliche Waren zu beraten, diese zu verkaufen sowie apothekenspezifische Dienstleistungen anzubieten und durchzuführen.**

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 (*Verbandmittel, Mittel und Gegenstände zur Kranken- und Säuglingspflege, Hygiene- und Hautpflegeprodukte, Diätetika*) und erkunden das Dienstleistungsangebot. 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 (*Apothekenrecht, Medizinprodukterecht, Lebensmittelrecht, Kosmetikverordnung*) für den Umgang mit diesen.

Die Schülerinnen und Schüler stellen sich auf Verkaufs- und Beratungsgespräche ein. 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 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 Kommunikationstechniken gezielt ein. Bei Bedarf geben sie einfache Auskünfte in einer fremden Sprache.

Die Schülerinnen und Schüler entwickeln ein Verständnis für ihre Kunden und bauen ein Vertrauensverhältnis auf. Im Gespräch setzen sie Impulse zur Umsetzung von Maßnahmen der Gesundheitsvorsorge und Prävention. Nach erfolgter Beratung schließen sie das Verkaufsgespräch ab. Sie nehmen Zahlungen bar und in bargeldloser Form entgegen. Sie bedienen die Kasse entsprechend den betrieblichen Bestimmungen und schließen Kassievorgänge ab. Der Einsatz von Verpackungsmaterialien bei der Abgabe an den Kunden erfolgt umweltbewusst.

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.

**Lernfeld 8: Liquidität sichern**

**2. Ausbildungsjahr  
Zeitrichtwert: 40 Stunden**

**Die Schülerinnen und Schüler besitzen die Kompetenz, Zahlungseingänge zu überwachen und Maßnahmen zur Liquiditätssicherung zu ergreifen.**

Die Schülerinnen und Schüler führen Kassenabrechnungen durch, erstellen Kassenberichte und werten sie aus. Sie 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 (*außergerichtliches und gerichtliches Mahnverfahren*). Dabei berechnen sie den gesamten Forderungsbetrag unter Berücksichtigung der Verzugszinsen und beachten die in diesem Zusammenhang relevanten Verjährungsfristen.

Sie bewerten die Eignung der verschiedenen Mahnverfahren unter betriebswirtschaftlichen Gesichtspunkten.

Sie bewerten, ob ihre Maßnahmen zur Sicherung der Liquidität beigetragen haben und berücksichtigen das Bewertungsergebnis bei ihrem weiteren Vorgehen.

**Lernfeld 9: Mit heilberuflichen Verordnungen umgehen**

**3. Ausbildungsjahr  
Zeitrichtwert: 40 Stunden**

**Die Schülerinnen und Schüler haben die Fähigkeit, 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 (*Verschreibungsverordnung, Betäubungsmittelrecht, abgeleitete Vorschriften aus dem fünften Buch des Sozialgesetzbuches, Arzneimittelpreisverordnung, Apothekenbetriebsordnung, Recht des Versandhandels*) zu Form, Inhalt und Umgang mit einer heilberuflichen Verordnung einschließlich eines Krankenhausanforderungsscheines. Sie informieren sich über die Einspruchsmöglichkeiten bei Retaxationen.

Die Schülerinnen und Schüler priorisieren Arbeitsschritte und planen ihre Arbeitsabläufe selbstständig.

Sie prüfen die unterschiedlichen ärztlichen Verordnungen auf Vollständigkeit.

Für genehmigungspflichtige Medizinprodukte beantragen sie die Genehmigung und dokumentieren diesen Vorgang.

Die Schülerinnen und Schüler ordnen die Verordnungen den jeweiligen Kostenträgern zu und kontrollieren den Abgabepreis. Sie stellen die aufgrund einer heilberuflichen Verordnung erforderlichen Arzneimittel und Medizinprodukte zur Abgabe bereit. Sie bedrucken die Verordnungen oder führen diesen Vorgang in elektronisch lesbarer Form durch.

Sie bereiten die Abgabe der Verordnungen an die Abrechnungszentren vor.

Bei Retaxationen überprüfen sie Einspruchsmöglichkeiten und erheben ggf. Einspruch.

Sie dokumentieren die Abgabe von Betäubungsmitteln, Einzelimporten, bestimmten Chemikalien, die Abgabe von Blutprodukten und verschreibungspflichtigen Tierarzneimitteln und legen die erstellten Unterlagen dem Apotheker unterschriftsreif vor.

Sie beurteilen ihre Planung der Arbeitsabläufe, bewerten die Durchführung und entwickeln Strategien zur Optimierung.

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

**Lernfeld 10: Bei der Herstellung und Prüfung von Arzneimitteln mitwirken**

**3. Ausbildungsjahr  
Zeitrichtwert: 60 Stunden**

**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.

Sie halten den Hygieneplan ein und dokumentieren die Maßnahmen.

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

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

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

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

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

**Lernfeld 11: Schwierige und komplexe Gesprächssituationen bewältigen**

**3. Ausbildungsjahr  
Zeitrichtwert: 40 Stunden**

**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 Gesprächssituationen, auch in einer fremden Sprache, mit sich bringen. Sie differenzieren dabei Kundentypen, situationsbezogene Aspekte (*Telefongespräch, Hochbetrieb, Stresssituationen, Ladendiebstahl*) und produktbezogene Angelegenheiten (*Umtausch, Reklamation, Beschwerden*). 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. 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 (*realistisches Selbstbild, Auftreten, Körperhaltung, Reaktionen auf Kritik*).

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.

**Lernfeld 12: Ein Marketingprojekt durchführen**

**3. Ausbildungsjahr  
Zeitrichtwert: 80 Stunden**

**Die Schülerinnen und Schüler besitzen die Fähigkeit, ein Marketingprojekt zu planen, es durchzuführen und auszuwerten.**

Die Schülerinnen und Schüler analysieren die Marktsituation ihrer Apotheke (*Lage, Kundenstruktur, Konkurrenz, Profil*) 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 (*Marktanalyse, Marktbeobachtung, Marktprognose*) zur Beschaffung von Informationen über den Markt.

Die Schülerinnen und Schüler informieren sich über Bereiche des Marketings (*Kommunikationspolitik, Preispolitik, Sortimentspolitik, Distributionspolitik*) der Apotheke und rechtliche Rahmenbedingungen (*Heilmittelwerbegesetz, Apothekenbetriebsordnung, Gesetz gegen den unlauteren Wettbewerb, Berufsordnung der zuständigen Apothekerkammer*).

Sie sondieren die für ihre Zielerreichung geeigneten Marketinginstrumente und erstellen daraus selbstständig einen Projektplan (*Projektidee, Begründung, Zeit- und Arbeitsplan, Kostenstruktur, Evaluation*). 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.

**Lernfeld 13: Geschäftsprozesse erfassen und kontrollieren**

**3. Ausbildungsjahr  
Zeitrichtwert: 60 Stunden**

**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 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.

## Teil VI Lesehinweise

*Kernkompetenz der übergeordneten beruflichen Handlung ist dem Niveau angemessen beschrieben*

<b>Lernfeld 7: Über apothekenübliche Waren beraten und Dienstleistungen anbieten</b>	<b>2. Ausbildungsjahr Zeitrichtwert: 120 Stunden</b>
<b>Die Schülerinnen und Schüler besitzen die Kompetenz, über apothekenübliche Waren zu beraten, diese zu verkaufen sowie apothekenspezifische Dienstleistungen anzubieten und durchzuführen.</b>	
<b>(Analysieren)</b> 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> ) und erkunden das Dienstleistungsangebot. Sie sind bereit, mit anderen zusammenzuarbeiten und nehmen Kunden als wichtige Partner wahr.	
<b>(Informieren)</b> 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.	
<b>(Planen)</b> Die Schülerinnen und Schüler stellen sich auf Verkaufs- und Beratungsgespräche ein. Sie bereiten Dienstleistungen vor und berücksichtigen dabei die Interessen der Apotheke und die individuellen Bedürfnisse der Kunden, auch im Sinne der Inklusion.	
<b>(Durchführen)</b> Die Schülerinnen und Schüler informieren Kunden über die angebotenen Dienstleistungen und führen diese durch.	
Sie beraten <del>Kunden</del> über apothekenübliche Waren. Sie drücken sich situationsgerecht aus und nehmen die Wünsche und <del>Bedürfnisse</del> der Kunden wahr. Dabei achten sie auf ein positives Erscheinungsbild und setzen Kommunikationsziele <del>um</del> . Bei Bedarf geben sie einfache Auskünfte in einer fremden Sprache.	
Die Schülerinnen und Schüler entwickeln ein <del>Verständnis</del> für ihre Kunden und bauen ein Vertrauensverhältnis auf. Im Gespräch setzen sie <del>Impulse</del> zur Umsetzung von Maßnahmen der Gesundheitsvorsorge und Prävention. Nach erfolgreicher Beratung schließen sie das Verkaufsgespräch ab. Sie nehmen Zahlungen bar und in bargeldloser Form entgegen. Sie bedienen die Kasse entsprechend den betrieblichen Bestimmungen und schließen Kassivorgänge ab. Der Einsatz von Verpackungsmaterialien bei der Abgabe an den Kunden erfolgt umweltbewusst.	
<b>(Bewerten)</b> Die Schülerinnen und Schüler nutzen Instrumente zur Bewertung der Kundenzufriedenheit.	
<b>(Reflektieren)</b> Sie durchdenken ihr eigenes Verhalten in den jeweiligen <del>Situationen</del> und ziehen daraus Schlussfolgerungen für ihren künftigen Umgang mit Kunden.	

*1. Satz enthält generalisierte Beschreibung der Kernkompetenz (siehe Bezeichnung des Lernfeldes) am Ende des Lernprozesses des Lernfeldes*

*Verbindliche Mindestinhalte sind kursiv markiert, diese sind immer im Zusammenhang der Handlung zu sehen. Die kursiv markierten Inhalte stellen keinesfalls eine Inhaltssammlung im Sinne einer Fachsystematik dar.*

*offene Formulierungen ermöglichen unterschiedliche methodische Vorgehensweisen unter Berücksichtigung der Sachausstattung der Schulen*

*Fach-, Selbst-, Sozialkompetenz; Methoden-, Lern- und kommunikative Kompetenz sind berücksichtigt*

*Komplexität und Wechselwirkungen von Handlungen sind berücksichtigt*

*Fremdsprache ist berücksichtigt*

*Das Lernfeld ist als eine vollständige Handlung beschrieben. Daraus sollen kompetenzorientierte Lernsituationen für den Unterricht entwickelt werden.*

*offene Formulierungen ermöglichen den Einbezug organisatorischer und technologischer Veränderungen*