

# Lehrberuf Einzelhandel - Schwerpunkt Telekommunikation

§ 1. (1) Der Lehrberuf Einzelhandel ist mit einer Lehrzeit von drei Jahren und folgenden Schwerpunkten eingerichtet:

1. Allgemeiner Einzelhandel,
2. Baustoffhandel,
3. Einrichtungsberatung,
4. Eisen- und Hartwaren,
5. Elektro-Elektronikberatung,
6. Feinkostfachverkauf,
7. Gartencenter,
8. Kraftfahrzeuge und Ersatzteile,
9. Lebensmittelhandel,
10. Parfümerie,
11. Schuhe,
12. Sportartikel,
13. Telekommunikation,
14. Textilhandel,
15. Uhren- und Juwelenberatung.

(2) Aufbauend auf die Inhalte des Schwerpunktes Allgemeiner Einzelhandel kann maximal einer der Schwerpunkte gemäß Z 2 bis Z 15 ausgebildet werden.

(3) In den Lehrverträgen, Lehrzeugnissen, Lehrabschlussprüfungszeugnissen und Lehrbriefen ist der Lehrberuf in der dem Geschlecht des Lehrlings entsprechenden Form (Einzelhandelskaufmann oder Einzelhandelskauffrau) zu bezeichnen.

(4) Die Schwerpunktausbildung ist jedenfalls im Lehrvertrag durch einen entsprechenden Hinweis neben der Bezeichnung des Lehrberufs zu vermerken.

## Arbeitsgebiet

§ 2. Das Arbeitsgebiet des/der Einzelhandelskaufmanns/frau umfasst insbesondere:

1. fachkräftebezogene Tätigkeiten in Handelsunternehmen oder anderen selbstständigen Unternehmen mit unterschiedlichen Größen, Betriebsformen und Sortimenten, wobei
2. die Verkaufstätigkeit der Mittelpunkt des kaufmännischen Aufgabenfeldes ist.
3. Darüber hinaus steuern sie den Waren- und Datenfluss in beratungs- und selbstbedienungsorientierten Betrieben und
4. unterstützen Unternehmensprozesse aus betriebswirtschaftlicher und kundenorientierter Sicht von der Beschaffung bis zum Verkauf.

## Berufliche Handlungskompetenzen

§ 3. (1) Mit dem positiven Abschluss der Lehrabschlussprüfung und der Berufsschule unter Berücksichtigung von § 23 und § 27 Abs. 8 Berufsausbildungsgesetz verfügt der/die Einzelhandelskaufmann/frau über folgende zentrale berufliche Handlungskompetenzen. Diese umfassen jeweils eine fachliche, methodische, personale und soziale Dimension. Sie befähigen den/die Einzelhandelskaufmann/frau in seinem/ihrer Beruf selbstständig und eigenverantwortlich zu handeln.

### 13. Telekommunikation:

Der/Die Einzelhandelskaufmann/frau...

- a) plant im Bewusstsein für die Wichtigkeit von lebensbegleitendem Lernen seine/ihre (weitere) Aus- und Weiterbildung für seinen/ihren individuellen beruflichen und persönlichen Erfolg,
- b) entwickelt durch Selbstreflexion persönliche Stärke,
- c) bildet sich anhand der gesellschaftlichen und wirtschaftlichen Vorgänge eine eigene Meinung und Position,
- d) kann die Bedeutung eines gepflegten Erscheinungsbildes des Verkäufers oder der Verkäuferin erklären,
- e) kann mit Kunden und Kundinnen unter Berücksichtigung einschlägiger Kommunikations- und Feedbackregeln in Dialog treten, sie informieren und beraten,
- f) verkauft Waren und Dienstleistungen unter Einsatz seiner/ihrer Warenkenntnisse und bietet Serviceleistungen an,
- g) nimmt Bestellungen und Kundenaufträge entgegen und wickelt diese ab,

- h) kann die Grundlagen von Garantie und Gewährleistung erklären,
- i) nimmt Reklamationen entgegen und behandelt diese,
- j) kennt die Bedeutung einer nachhaltigen, ökologischen Produktion und die Auswirkungen der Globalisierung,
- k) ermittelt den Warenbedarf und wirkt bei der Warenbeschaffung mit,
- l) wirkt bei der Warenannahme und Warenkontrolle mit, kontrolliert und pflegt Warenbestände, zeichnet Ware aus und lagert diese,
- m) platziert und präsentiert Waren im Verkaufsraum und wirkt bei Maßnahmen der Verkaufsförderung mit,
- n) wendet Gebrauchsanleitungen sowie andere technische Unterlagen an,
- o) bearbeitet branchenübliche Kundenanliegen (zB SIM-Karten tauschen, Sperren, Reparaturannahmen, Auskunft über Tarife und Einzelgesprächsnachweise usw.),
- p) berät bei der Produktauswahl und informiert über grundlegende technische Entwicklungen und die Trends der angebotenen Warengruppen sowie über das entsprechende Zubehör,
- q) informiert über Verbindungselemente unter Berücksichtigung der Anschlussmöglichkeiten,
- r) bietet Zusatzverkäufe an und führt Folgeverkäufe zur besseren Nutzung der technischen Möglichkeiten und zur Anpassung an den technischen Fortschritt durch,
- s) bedient die Kassa und führt Kassaabrechnungen durch,
- t) wertet Kennziffern und Statistiken für die Erfolgskontrolle aus und leitet Maßnahmen daraus ab,
- u) wirkt bei der Planung und Organisation von Arbeitsprozessen mit,
- v) setzt Informations- und Kommunikationstechniken ein,
- w) arbeitet team-, kunden- und prozessorientiert und setzt dabei seine/ihre Service- und Dienstleistungskompetenz ein.

#### **Berufsbild**

§ 4. (1) Der Erwerb der angeführten beruflichen Handlungskompetenzen ist Ziel der Lehrlingsausbildung. Für die Ausbildung im Lehrberuf Einzelhandel wird das nachstehende Berufsbild, gegliedert in folgende Ausbildungsbereiche, festgelegt:

1. Der Ausbildungsbetrieb
  - 1.1. Bedeutung und Struktur des Einzelhandels
  - 1.2. Der Ausbildungsbetrieb
  - 1.3. Stellung des Ausbildungsbetriebes am Markt
  - 1.4. Arbeitsorganisation und Ausbildung im dualen System
  - 1.5. Information und Kommunikation
  - 1.6. Sicherheit, Gesundheits- und Umweltschutz bei der Arbeit
2. Persönliche- und soziale Kompetenz
  - 2.1. Persönlichkeitsentwicklung
  - 2.2. Teamarbeit, Kooperation und Konfliktlösungskompetenz
  - 2.3. Selbstverantwortung und Motivation
  - 2.4. Meinungsbildung in gesellschafts- und wirtschaftspolitischen Sachverhalten
3. Warensortiment
4. Beratung und Verkauf
  - 4.1. Grundlagen
  - 4.2. Kunden- und dienstleistungsorientiertes Verhalten
  - 4.3. Beratungs- und Verkaufsgespräche
  - 4.4. Umtausch, Beschwerden und Reklamationen
  - 4.5. Verhalten in schwierigen Situationen
5. Servicebereich Kassa
  - 5.1. Kassensysteme und Kassieren
  - 5.2. Kassaabrechnung
6. Marketing-Grundlagen
  - 6.1. Verkaufsvorbereitung
  - 6.2. Warenpräsentation
  - 6.3. Werbemaßnahmen und Verkaufsförderung
  - 6.4. Preisbildung
7. Warenwirtschaft
  - 7.1. Grundlagen
  - 7.2. Warenbestellung
  - 7.3. Wareneingang

- 7.4. Warenlagerung
- 7.5. Bestandskontrolle und Inventur
- 8. Rechnungswesen
  - 8.1. Grundlagen

Die angeführten Berufsbildpositionen sind spätestens in dem jeweils angeführten Lehrjahr beginnend derart zu vermitteln, dass der Lehrling zur Ausübung qualifizierter Tätigkeiten im Sinne der beruflichen Handlungskompetenzen befähigt wird.

### 13. Telekommunikation:

| Pos.       | 1. Lehrjahr  | 2. Lehrjahr | 3. Lehrjahr  |
|------------|--|-------------|--|
| <b>1.</b>  | <b>Der Ausbildungsbetrieb</b>  |             |  |
| <b>1.1</b> | <b>Bedeutung und Struktur des Einzelhandels</b>  |             |  |
| 1.1.1      | Kenntnis der Bedeutung und der Struktur des Einzelhandels  | –           | –  |
| 1.1.2      | Kenntnis der Trends und Entwicklungen in der Branche   |             |  |
| 1.1.3      | Grundkenntnisse der der Telekommunikationsbranche zu Grunde liegenden Technologien   |             | –  |
| <b>1.2</b> | <b>Der Ausbildungsbetrieb</b>  |             |  |
| 1.2.1      | Kenntnis der Rechtsform und der Betriebsform des Lehrbetriebes   |             |  |
| 1.2.2      | Kenntnis des organisatorischen Aufbaus sowie der Aufgaben, Zuständigkeiten und Zusammenhänge der einzelnen Betriebsbereiche                                  |             |  |
| 1.2.3      | Kenntnis der jeweiligen betrieblichen Qualitätsvorgaben bzw. des betrieblichen Qualitätsmanagementsystems  |             | –  |
| 1.2.4      | –  | –           | Anwenden der betrieblichen Qualitätsvorgaben bzw. des betrieblichen Qualitätsmanagementsystems |
| 1.2.5      | Funktionsgerechtes Verwenden der betrieblichen Einrichtungen, Geräte und technischen Hilfsmitteln des Verkaufs   |             |  |
| <b>1.3</b> | <b>Stellung des Ausbildungsbetriebes am Markt</b>  |             |  |
| 1.3.1      | Kenntnis der Werte und Visionen des Ausbildungsbetriebes, der Ziele und der Marktposition des Lehrbetriebes sowie der Standorteinflüsse                      |             |  |
| 1.3.2      | Kenntnis des betrieblichen Umfeldes samt der Geschäftsbeziehungen des Lehrbetriebs   |             |  |
| 1.3.3      | Kenntnis der Waren- bzw. Warengruppen und Dienstleistungen des Lehrbetriebes   |             |  |
| <b>1.4</b> | <b>Arbeitsorganisation und Ausbildung im dualen System</b>   |             |  |
| 1.4.1      | Kenntnis der behördlichen Aufsichtsorgane, Sozialversicherungen und Interessenvertretungen inklusive ihrer Aufgaben und Befugnisse im Betrieb                |             |  |
| 1.4.2      | Kenntnis der aushangpflichtigen arbeitsrechtlichen Vorschriften  |             |  |
| 1.4.3      | Kenntnis der sich aus dem Lehrvertrag und aus dem Berufsausbildungsgesetz bzw. Kinder- und Jugendlichen-Beschäftigungsgesetz ergebenden Rechte und Pflichten |             |  |
| 1.4.4      | Rechtliches und rechnerisches Kontrollieren des Gehaltszettels, der Lehrlingsentschädigung bzw. des Gehaltes   |             |  |
| 1.4.5      | Kenntnis der Inhalte und Ziele der Ausbildung sowie der einschlägigen Weiterbildungs- und Entwicklungsmöglichkeiten  |             |  |
| 1.4.6      | Kenntnis der Wichtigkeit der Lehrabschlussprüfung und der damit verbundenen rechtlichen Aspekte  |             |  |
| <b>1.5</b> | <b>Information und Kommunikation</b>   |             |  |
| 1.5.1      | Kenntnis der Grundlage des Datenschutzes   | –           | –  |
| 1.5.2      | Anwenden aktueller Informations- und Kommunikationsmittel  |             |  |
| 1.5.3      | Verantwortungsbewusstes Umgehen mit sozialen Netzwerken und neuen digitalen Medien und situationsgerechtes Einsetzen zur Kommunikation im Geschäftsbereich   |             |  |
| 1.5.4      | Durchführen von spezifischen Schriftverkehrsarbeiten (Anmeldungen bei Telekommunikationsunternehmen) für die Telekommunikationsbranche                       |             |  |
| <b>1.6</b> | <b>Sicherheit, Gesundheits- und Umweltschutz bei der Arbeit</b>  |             |  |
| 1.6.1      | Kenntnis der Grundlagen und Anwendung der Arbeitsergonomie (zB richtiges Heben, Tragen, Bewegen von Lasten usw.)   |             |  |

| Pos.       | 1. Lehrjahr   | 2. Lehrjahr  | 3. Lehrjahr |
|------------|---|--|-------------|
| 1.6.2      | Kenntnis der Sicherheitsrisiken um Unfälle zu vermeiden. Beachtung der rechtlichen Vorschriften, ökologischen Aspekte und Vorschriften des Arbeits- und Gesundheitsschutzes sowie der einschlägigen Schutz- und Sicherheitsvorschriften |  |             |
| 1.6.3      | Kenntnis der entsprechenden Vorschriften des Umweltschutzes und der Entsorgung  | –  | –           |
| 1.6.4      | –   | Mitwirken bei der rechtlich-betriebskonformen Abfallentsorgung   |             |
| <b>2.</b>  | <b>Persönliche und soziale Kompetenz</b>  |  |             |
| <b>2.1</b> | <b>Persönlichkeitsentwicklung</b>   |  |             |
| 2.1.1      | –   | Finden von Lösungen und darauf aufbauend Fällen von berufstypischen Entscheidungen im Kompetenzbereich   |             |
| 2.1.2      | –   | Beurteilen der Qualität der durchgeführten Arbeiten und Ableiten von möglichen Verbesserungen  |             |
| 2.1.3      | Entwickeln der Fähigkeit die Allgemeinbildung zu vertiefen und fachspezifisch einzusetzen   |  |             |
| <b>2.2</b> | <b>Teamarbeit, Kooperation und Konfliktlösungskompetenz</b>   |  |             |
| 2.2.1      | Eigenständiges Arbeiten im Team und Identifizieren mit der Aufgabe im Unternehmen   |  |             |
| 2.2.2      | –   | Zielgruppengerechtes und lösungsorientiertes Kommunizieren mit Kunden und Kundinnen, Vorgesetzten, Kollegen und Kolleginnen und anderen Personengruppen              |             |
| 2.2.3      | Selbst motiviertes Arbeiten, Fähigkeiten zur Selbstreflexion und Annehmen und Geben von Feedback  |  |             |
| <b>2.3</b> | <b>Selbstverantwortung und Motivation</b>   |  |             |
| 2.3.1      | Kenntnis des eigenen Verantwortungsbereiches  |  |             |
| 2.3.2      | Bewusstmachen des eigenen Handelns, Erkennen von Konsequenzen und Einbeziehen dieser in die persönliche Weiterentwicklung   |  |             |
| 2.3.3      | Kenntnis der Bedeutung des lebensbegleitenden Lernens für die berufliche und persönliche Entwicklung sowie Erkennen und Planen der eigenen beruflichen Aufstiegs- und Weiterentwicklungsmöglichkeiten                                   |  |             |
| <b>2.4</b> | <b>Meinungsbildung in gesellschafts- und wirtschaftspolitischen Sachverhalten</b>   |  |             |
| 2.4.1      | Kenntnis über den Aufbau und die Wirkungsweise des demokratischen Systems in Österreich, insbesondere im Zusammenhang mit demokratischen Beteiligungsmöglichkeiten  |  |             |
| 2.4.2      | –   | Kenntnis der Mitgliedschaften Österreichs in europäischen und internationalen Organisationen und der sozial-, wirtschafts- und gesellschaftspolitischen Auswirkungen |             |
| 2.4.3      | Kenntnis der grundlegenden marktwirtschaftlichen und sozialpolitischen Zusammenhänge  |  | –           |
| 2.4.4      | –   | Verstehen von Medienberichten zu gesellschafts-, sozial- und wirtschaftspolitischen Themen   |             |
| <b>3.</b>  | <b>Warensortiment</b>   |  |             |
| 3.1        | Kenntnis des betrieblichen Sortiments hinsichtlich der fachlichen Zusammensetzung, Breite, Tiefe und Herkunft, Eigenschaften, Beschaffenheit, Form, Ausführung, Sorten, Größen sowie Verwendungsmöglichkeiten und Umweltverträglichkeit |  |             |
| 3.2        | Kenntnis der branchenspezifischen Warenkennzeichnung, Normen und Produktdeklaration   |  |             |
| 3.3        | Kenntnis der in der Telekommunikation üblichen generellen und markenspezifischen Warenbezeichnungen und Fachausdrücke   |  |             |
| 3.4        | Grundkenntnisse über produktspezifische Kennwerte und Leistungsmerkmale und die Berücksichtigung dieser, hinsichtlich der Produktverwendung   |  |             |
| 3.5        | Grundkenntnisse der für die im Betrieb angebotenen Warengruppen relevanten Vorschriften und Maßnahmen betreffend Sicherheit, Entsorgung und Umweltschutz  |  |             |
| 3.6        | Kenntnis über notwendige Kennzeichnung betreffend Energieeffizienz und fachgerechte Entsorgung  |  |             |
| <b>4.</b>  | <b>Beratung und Verkauf</b>   |  |             |
| <b>4.1</b> | <b>Grundlagen</b>   |  |             |
| 4.1.1      | Kenntnis der verkaufsbezogenen rechtlichen Bestimmungen und der rechtlichen Grundlagen für das Zustandekommen von Kaufverträgen und ihrer Bestandteile  |  | –           |

| Pos.       | 1. Lehrjahr   | 2. Lehrjahr   | 3. Lehrjahr   |
|------------|---|---|---|
| 4.1.2      | Kenntnis des Ablaufes und der Gestaltung des Verkaufsgespräches   | –   | –   |
| 4.1.3      | Kenntnis der Regeln der verkaufsorientierten Gesprächsführung   |   | –   |
| 4.1.4      | –   | Anbieten von Ergänzungs- und Ersatzartikeln sowie Serviceleistungen   |   |
| 4.1.5      | Fachgerechtes Verpacken und Ausfolgen der Ware  | –   | –   |
| 4.1.6      | –   | Kenntnis der Bedeutung einer nachhaltigen, ökologischen Produktion und der Auswirkungen der Globalisierung  |   |
| 4.1.7      | Kenntnis der Medien für die Informationsgewinnung über neue Produkte und Services   |   | –   |
| 4.1.8      | Lesen und Anwenden von Gebrauchsanweisungen und anderen technischen Unterlagen  |   |   |
| 4.1.9      | Kenntnis über Voraussetzungen für die Inbetriebnahme bzw. Einbau (zB Freisprecheinrichtungen) von Telekommunikationsgeräten, -zubehör und -diensten   |   |   |
| <b>4.2</b> | <b>Kunden- und dienstleistungsorientiertes Verhalten</b>  |   |   |
| 4.2.1      | Kenntnis des betriebsinternen Erscheinungsbildes und der Bedeutung des gepflegten Erscheinungsbildes eines Verkäufers oder einer Verkäuferin  | –   | –   |
| 4.2.2      | Freundliches und zuvorkommendes Begrüßen und Verabschieden von Kunden/innen   | –   | –   |
| 4.2.3      | Kenntnis der Bedeutung von Kundenbindungsprogrammen   |   | –   |
| 4.2.4      | Anwenden und Erläutern des Nutzens des Kundenbindungsprogramms für Betrieb und Kunden/innen   |   | –   |
| <b>4.3</b> | <b>Beratungs- und Verkaufsgespräche</b>   |   |   |
| 4.3.1      | Führen von Verkaufsgesprächen, Ermitteln des Bedarfs und der Wünsche der Kunden und Kundinnen und Ableiten von Verkaufsargumenten; Berücksichtigen von Fragen und Einwänden der Kundinnen und Kunden                            |   |   |
| 4.3.2      | Beraten in Verkaufssituationen entsprechend der Produktkenntnis in sprachlich richtiger Form; Eingehen auf unterschiedliche Kundentypen, Kundenwünsche und Kundenerwartungen  |   |   |
| 4.3.3      | Informieren und Beraten über Wareneigenschaften, Verwendungsmöglichkeiten, Warenpflege, Warenqualität, Qualitäts- und Preisunterschiede sowie bedarfs- und wunschgemäße Warenvorlage auf Grund der Waren- und Verkaufskennnisse |   |   |
| 4.3.4      | –   | Verwenden und Verstehen der für den Beruf relevanten Fachausdrücke und üblichen Bezeichnungen   |   |
| 4.3.5      | Mitwirken bei der Erstellung von Angeboten und/oder Informationen über die betriebliche Leistung  |   |   |
| 4.3.6      | –   | –   | Führen einfacher Beratungs- und Verkaufsgespräche in englischer Sprache |
| 4.3.7      | –   | Umgehen mit schwierigen Gesprächssituationen  |   |
| 4.3.8      | Anwendungsbezogenes Vorführen der Ware  |   |   |
| 4.3.9      | –   | Bearbeiten der branchenüblichen Kundenanliegen (zB SIM-Karten tauschen, Sperren, Reparaturannahmen, Auskunft über Tarife und Einzelgesprächsnachweise usw.) |   |
| 4.3.10     | Informieren über die Richtung der technischen Entwicklung und die Trends der angebotenen Warengruppe  |   |   |
| 4.3.11     | Informieren über für die Verwendung der technischen Geräte benötigtem Zubehör   |   |   |
| 4.3.12     | Informieren über Verbindungselemente unter Berücksichtigung der Anschlussmöglichkeiten  |   |   |
| 4.3.13     | Durchführen von Zusatz- und Folgeverkäufen zur besseren Nutzung der technischen Möglichkeiten und zur Adaptierung an den technischen Fortschritt  |   |   |
| <b>4.4</b> | <b>Umtausch, Beschwerden und Reklamationen</b>  |   |   |

| <b>Pos.</b> | <b>1. Lehrjahr</b>  | <b>2. Lehrjahr</b>  | <b>3. Lehrjahr</b>  |
|-------------|---|---|---|
| 4.4.1       | –   | Kenntnis und Information über Grundlagen von Garantie und Gewährleistung  |   |
| 4.4.2       | Kenntnis der branchenrelevanten Regelungen zum Konsumentenschutz  |   |   |
| 4.4.3       | Bearbeiten von Beschwerden, Reklamationen und Umtausch nach den betrieblichen Regelungen unter Beachtung der branchenüblichen Vorgangsweisen  |   |   |
| <b>4.5</b>  | <b>Verhalten in schwierigen Situationen</b>   |   |   |
| 4.5.1       | Kenntnis der betriebsüblichen Maßnahmen zur Vorbeugung von Ladendiebstahl und rechtskonformes und betriebsspezifisch angemessenes Verhalten in diesen Situationen                       |   |   |
| <b>5.</b>   | <b>Servicebereich Kassa</b>   |   |   |
| <b>5.1</b>  | <b>Kassensysteme und Kassieren</b>  |   |   |
| 5.1.1       | –   | Kenntnis und Anwendung der mit dem Geldverkehr verbundenen Sicherheitsmaßnahmen; Bedienen der Kassa   |   |
| 5.1.2       | –   | Kenntnis der rechtlichen Bestimmungen zur Ausstellung von Rechnungen  |   |
| 5.1.3       | –   | Verantwortungsvolles Abwickeln des Zahlungsvorganges mit dem Kassasystem (zB Scannerkassa) des Lehrbetriebs unter Beachtung der dabei vom Betrieb vorgegebenen Regeln im Kundenumgang |   |
| 5.1.4       | –   | Kennen aller im Betrieb akzeptierten Zahlungsmittel und Überprüfen dieser anhand der Merkmale auf ihre Echtheit und Gültigkeit  |   |
| 5.1.5       | –   | –   | Bearbeiten besonderer Situationen an der Kassa (zB eine Wechselgeldreklamation, Retouren) |
| 5.1.6       | –   | Erstellen von Belegen im Rahmen des betrieblichen Kassensystems sowie Ausrechnen und Ausweisen der Umsatzsteuer   |   |
| <b>5.2</b>  | <b>Kassaabrechnung</b>  |   |   |
| 5.2.1       | –   | –   | Durchführen des Kassaabschlusses  |
| <b>6.</b>   | <b>Marketing-Grundlagen</b>   |   |   |
| <b>6.1</b>  | <b>Verkaufsvorbereitung</b>   |   |   |
| 6.1.1       | Kenntnis und Durchführung der Verkaufsvorbereitung  |   |   |
| <b>6.2</b>  | <b>Warenpräsentation</b>  |   |   |
| 6.2.1       | Kenntnis der Grundregeln der Warenpräsentationen unter Berücksichtigung der betrieblichen Regelungen und Anforderungen  |   | –   |
| 6.2.2       | –   | Mitwirken bei der zielgruppen- und anlassbezogenen Umsetzung der Warenpräsentation unter Berücksichtigung der Kundenerwartungen   |   |
| 6.2.3       | Betreuen der Regale und sonstigen Präsentations- und Verkaufsflächen entsprechend den betrieblichen Regelungen und fachgerechtes Platzieren der Ware sowie einfache Dekorationsarbeiten |   | –   |
| 6.2.4       | Kenntnis und Anwendung der Preisauszeichnungsvorschriften   |   |   |
| <b>6.3</b>  | <b>Werbemaßnahmen und Verkaufsförderung</b>   |   |   |
| 6.3.1       | Kenntnis der Grundlagen der werbe- und verkaufsfördernden Maßnahmen   |   | –   |
| 6.3.2       | –   | Mitwirken bei der Organisation und Durchführung von betriebsspezifischen verkaufsfördernden Maßnahmen   |   |
| 6.3.3       | –   | Kenntnis der werbe- und verkaufsfördernden Maßnahmen der Branche  |   |
| <b>6.4</b>  | <b>Preisbildung</b>   |   |   |
| 6.4.1       | –   | Kenntnis der relevanten, für den Einzelhandelsbetrieb geltenden Faktoren für die Preisgestaltung  |   |
| 6.4.2       | –   | Kenntnis der betrieblichen Kosten, ihrer Zusammensetzung und Auswirkungen auf die Rentabilität und Preisgestaltung  |   |

| Pos.       | 1. Lehrjahr  | 2. Lehrjahr  | 3. Lehrjahr  |
|------------|--|--|--|
| 6.4.3      | –  | Kenntnis der Bestandteile der Kalkulation  |  |
| <b>7.</b>  | <b>Warenwirtschaft</b>   |  |  |
| <b>7.1</b> | <b>Grundlagen</b>  |  |  |
| 7.1.1      | –  | –  | Kenntnis des branchen- und betriebsüblichen Beschaffungswesens   |
| 7.1.2      | –  | Durchführen der Arbeiten im Rahmen des betrieblichen Warenwirtschaftssystems   |  |
| 7.1.3      | –  | Kenntnis über die betrieblichen Bezugsquellen und Einkaufsmöglichkeiten  |  |
| 7.1.4      | –  | Kenntnis über die relevanten Bedingungen und Regelungen des Warenbezuges   |  |
| <b>7.2</b> | <b>Warenbestellung</b>   |  |  |
| 7.2.1      | –  | Grundkenntnisse über das Einholen und Vergleichen von Angeboten  |  |
| 7.2.2      | –  | Mitwirken bei der Ermittlung des Bedarfs unter Verwendung betriebsüblicher Aufzeichnungen und Kommunikationsmittel   |  |
| 7.2.3      | –  | –  | Mitwirken bei der Festlegung von Bestellmengen und Bestellzeitpunkte unter Beachtung der Einkaufsgewohnheiten der Kunden/innen |
| 7.2.4      | –  | –  | Vornehmen von Bestellungen in verschiedenen Kommunikationsformen unter Berücksichtigung von Menge, Preis und Qualität          |
| 7.2.5      | –  | –  | Grundkenntnisse über die betriebswirtschaftlichen Auswirkungen einer falschen Bestellung                                       |
| <b>7.3</b> | <b>Wareneingang</b>  |  |  |
| 7.3.1      | –  | –  | Überwachen von Lieferterminen und Setzen von Maßnahmen bei Lieferverzug  |
| 7.3.2      | –  | Annehmen von Waren und Überprüfen der Wareneingänge und Bearbeiten der Lieferpapiere   |  |
| 7.3.3      | –  | Feststellen von Mängeln und Ergreifen von Maßnahmen unter Einschluss anfallender schriftlicher Arbeiten  |  |
| <b>7.4</b> | <b>Warenlagerung</b>   |  |  |
| 7.4.1      | Kenntnis der Lagerungsvorschriften, der Organisation und der Arbeitsabläufe im Lager |  |  |
| 7.4.2      | –  | Mitwirken bei der produktgerechten Lagerung unter Beachtung von Ordnung, Wirtschaftlichkeit und Sicherheit   |  |
| 7.4.3      | –  | Kenntnis der Aufgaben der in den Bereichen Warenwirtschaft und Lagerung eingesetzten Vorrichtungen und Geräte, für die keine formalen Ausbildungen erforderlich sind |  |
| <b>7.5</b> | <b>Bestandskontrolle und Inventur</b>  |  |  |
| 7.5.1      | Prüfen der Warenbestände auf Menge und Qualität                                      |  |  |
| 7.5.2      | –  | Einleiten von entsprechenden Maßnahmen bei Bestandsabweichungen  |  |
| 7.5.3      | Kenntnis der Bedeutung und Mitarbeit bei notwendigen Arbeiten bei der Inventur       |  |  |
| <b>8.</b>  | <b>Rechnungswesen</b>  |  |  |
| <b>8.1</b> | <b>Grundlagen</b>  |  |  |
| 8.1.1      | –  | Kenntnis über die Aufgaben und die Funktion sowie wichtiger Begriffe des betrieblichen Rechnungswesens und der verschiedenen Belege                                  |  |

| Pos.  | 1. Lehrjahr  | 2. Lehrjahr   | 3. Lehrjahr  |
|-------|--|---|--|
| 8.1.2 | –  | Grundkenntnisse über betriebliche Steuern und Abgaben     |  |
| 8.1.3 | –  | –   | Kenntnis der verschiedenen betriebswirtschaftlichen Kennzahlen und den daraus abzuleitenden Maßnahmen                    |
| 8.1.4 | –  | Bearbeiten und Interpretieren von Dateien und Statistiken |  |
| 8.1.5 | Durchführen von einschlägigen Schriftverkehrsarbeiten inklusive Ablage |   |  |
| 8.1.6 | –  | –   | Grundkenntnisse über den Zahlungsverkehr mit Lieferanten/innen, Kunden/innen, Behörden, Post, Geld- und Kreditinstituten |
| 8.1.7 | –  | –   | Grundkenntnisse des Verfahrens bei Zahlungsverzug  |
| 8.1.8 | –  | Grundkenntnisse des betrieblichen Rechnungswesens         |  |
| 8.1.9 | Kenntnis des Kaufvertrages und seiner Bestandteile                     |   |  |

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

## **Lehrabschlussprüfung**

### **Gliederung**

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

(2) Die theoretische Prüfung umfasst den Gegenstand Geschäftsfall.

(3) Die theoretische Prüfung entfällt, wenn der/die Prüfungskandidat/in das Erreichen des Lehrziels der letzten Klasse der fachlichen Berufsschule oder den erfolgreichen Abschluss einer die Lehrzeit ersetzenden berufsbildenden mittleren oder höheren Schule nachgewiesen hat.

(4) Die praktische Prüfung umfasst die Gegenstände Präsentation und Fachgespräch.

### **Theoretische Prüfung**

#### **Allgemeine Bestimmungen**

§ 6. (1) Die theoretische Prüfung hat schriftlich zu erfolgen. Sie kann für eine größere Anzahl von Prüfungskandidaten/innen gemeinsam durchgeführt werden, wenn dies ohne Beeinträchtigung des Prüfungsablaufs möglich ist. Die theoretische Prüfung kann auch in rechnergestützter Form erfolgen, wobei jedoch alle wesentlichen Schritte für die Prüfungskommission nachvollziehbar sein müssen.

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

(3) Die Aufgaben haben nach Umfang und Niveau dem Zweck der Lehrabschlussprüfung und den Anforderungen der Berufspraxis zu entsprechen. Sie sind den Prüfungskandidaten/innen anlässlich der Aufgabenstellung getrennt zu erläutern.

#### **Geschäftsfall**

§ 7. (1) Die Prüfung umfasst einen dem Schwerpunkt entsprechenden Geschäftsfall, einschließlich des dazugehörigen Schrift- und Zahlungsverkehrs und hat sich auf folgende Bereiche zu erstrecken:

1. Leistungsbereich Beschaffung einschließlich Schriftverkehr,
2. Leistungsbereich Absatz.

(2) Die Prüfungskommission hat unter Bedachtnahme auf den Zweck der Lehrabschlussprüfung und die Anforderungen der Berufspraxis sowie unter Berücksichtigung der Schwerpunktausbildung jedem/jeder Prüfungskandidaten/in eine schriftliche Arbeit zu stellen, die in der Regel in 150 Minuten ausgearbeitet werden kann.

(3) Die Prüfung kann auch in programmierter Form mit Fragebögen erfolgen. In diesem Fall sind aus jedem Bereich je zehn Aufgaben zu stellen.

(4) Die Prüfung ist nach 180 Minuten zu beenden.

### **Praktische Prüfung**



### **Präsentation**

§ 8. (1) Die Prüfung erfolgt mündlich vor der gesamten Prüfungskommission. Der/die Prüfungskandidat/in hat folgende Themenbereiche aus seine/ihrer praktischen Tätigkeit zu präsentieren:

1. Der Ausbildungsbetrieb,
2. Persönliche und soziale Kompetenz,
3. Marketing-Grundlagen,
4. Warenwirtschaft.

(2) Zur Vorbereitung auf diese Präsentation muss der/die Prüfungskandidat/in anhand von Vorgaben ein schriftliches Konzept (von Hand oder rechnergestützt) erstellen. Dazu steht dem/der Prüfungskandidaten/in eine Vorbereitungszeit von zumindest 45 Minuten, jedoch längstens 60 Minuten, zur Verfügung.

(3) Die Prüfung hat basierend auf dem schriftlichen Konzept die Präsentation der erarbeiteten Inhalte der Themenbereiche zu umfassen. Im Anschluss daran hat die Prüfungskommission die Möglichkeit, Fragen zur weitergehenden Bearbeitung der erarbeiteten Inhalte zu stellen.

(4) Die Präsentation samt Fragestellung soll zumindest 15 Minuten zu dauern. Sie ist nach 20 Minuten zu beenden. Eine Verlängerung um höchstens zehn Minuten hat im Einzelfall zu erfolgen, wenn der Prüfungskommission ansonsten eine zweifelsfreie Bewertung der Leistung des/der Prüfungskandidaten/in nicht möglich ist.

### **Fachgespräch**

§ 9. (1) Die Prüfung erfolgt mündlich vor der gesamten Prüfungskommission. Es ist eine Situation aus der praktischen Tätigkeit der/des Prüfungskandidatin/en anhand von ein bis drei Warengruppen (gemäß dem Schwerpunkt des/der Prüfungskandidaten/in) des Lehrbetriebes der/des Prüfungskandidatin/en zu simulieren. Diese Warengruppen werden nach Wahl der/des Prüfungskandidatin/en festgelegt. Im Mittelpunkt hat die Überprüfung der fachlichen Qualifikation sowie der kunden- und serviceorientierten Handlungsfähigkeit des/der Prüfungskandidaten/in zu stehen. Dies hat durch die Führung eines Verkaufs- oder Beratungsgesprächs in möglichst lebendiger Form zu erfolgen.

(2) Im Rahmen der Aufgabenstellung sind folgende Kenntnisse und Fähigkeiten integriert zu überprüfen:

1. Warensortiment,
2. Beratung und Verkauf,
3. Servicebereich Kassa.

(3) Das Fachgespräch soll für jeden/jede Prüfungskandidaten/in zumindest 15 Minuten dauern. Eine Verlängerung um höchstens zehn Minuten hat im Einzelfall zu erfolgen, wenn der Prüfungskommission ansonsten eine zweifelsfreie Bewertung der Leistung des/der Prüfungskandidaten/in nicht möglich ist.

### **Wiederholungsprüfung**

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

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

### **Verhältniszahlen**

§ 11. (1) Gemäß § 8 Abs. 12 BAG werden abweichend vom § 8 Abs. 5 BAG folgende Regelungen betreffend der Verhältniszahlen festgelegt

(2) Folgende Verhältniszahlen betreffend das Verhältnis der Anzahl der Lehrlinge zur Anzahl der im Betrieb beschäftigten, fachlich einschlägig ausgebildeten Personen werden festgelegt:

1. eine fachlich einschlägig ausgebildete Person ..... ein Lehrling,
2. zwei bis drei fachlich einschlägig ausgebildete Personen ..... zwei Lehrlinge,
3. vier fachlich einschlägig ausgebildete Personen ..... drei Lehrlinge,
4. fünf bis sechs fachlich einschlägig ausgebildete Personen ..... vier Lehrlinge,
5. sieben bis acht fachlich einschlägig ausgebildete Personen ..... fünf Lehrlinge,
6. neun bis elf fachlich einschlägig ausgebildete Personen ..... sechs Lehrlinge,
7. ab zwölf fachlich einschlägig ausgebildete Personen  
für je drei Personen ..... ein weiterer Lehrling.

(3) Auf die Verhältniszahlen sind Lehrlinge in den letzten sechs Monaten ihrer Lehrzeit und Lehrlinge, denen unter Anwendung des § 28 oder/und § 29 BAG mindestens zwei Lehrjahre ersetzt wurden, nicht anzurechnen.

(4) Auf die Verhältniszahlen sind fachlich einschlägig ausgebildete Personen, die nur vorübergehend oder aushilfsweise im Betrieb beschäftigt sind, nicht anzurechnen.

(5) Werden in einem Betrieb in mehr als einem Lehrberuf Lehrlinge ausgebildet, dann sind Personen, die für mehr als einen dieser Lehrberufe fachlich einschlägig ausgebildet sind, nur auf die Verhältniszahl eines dieser Lehrberufe anzurechnen. Wenn aber in einem Betrieb nur eine einzige, jedoch für alle in Betracht kommenden Lehrberufe fachlich einschlägig ausgebildete Person beschäftigt ist, dürfen – unter Beachtung der für die einzelnen in Betracht kommenden Lehrberufe jeweils festgelegten Verhältniszahlen – insgesamt höchstens zwei Lehrlinge ausgebildet werden.

(6) Ein/eine Ausbilder/in ist bei der Ermittlung der Verhältniszahl gemäß § 8 Abs. 5 BAG als eine fachlich einschlägig ausgebildete Person zu zählen. Wenn er/sie jedoch mit Ausbildungsaufgaben in mehr als einem Lehrberuf betraut ist, ist sie/er als eine fachlich einschlägig ausgebildete Person bei den Verhältniszahlen aller Lehrberufe zu zählen, in denen er/sie Lehrlinge ausbildet.

(7) Folgende Verhältniszahlen betreffend das Verhältnis der Anzahl der Lehrlinge zur Anzahl der im Betrieb beschäftigten Ausbilder/innen sind einzuhalten:

1. Auf je fünf Lehrlinge zumindest ein/eine Ausbilder/in, der/die nicht ausschließlich mit Ausbildungsaufgaben betraut ist.
2. Auf je fünfzehn Lehrlinge zumindest ein/eine Ausbilder/in, der/die ausschließlich mit Ausbildungsaufgaben betraut ist.

Die Verhältniszahl gemäß Abs. 2 darf jedoch nicht überschritten werden.

(8) Ein/eine Ausbilder/in, der/die mit Ausbildungsaufgaben in mehr als einem Lehrberuf betraut ist, darf – unter Beachtung der für die einzelnen Lehrberufe jeweils festgelegten Verhältniszahlen gemäß § 8 Abs. 3 lit. b BAG – insgesamt höchstens so viele Lehrlinge ausbilden, wie es der höchsten Verhältniszahl gemäß § 8 Abs. 3 lit. b BAG der in Betracht kommenden Lehrberufe entspricht.

#### **In-Kraft-Treten und Schlussbestimmungen**

§ 12. (1) Diese Verordnung tritt mit 1. Juni 2015 in Kraft.

(2) Die Verordnung über die Berufsausbildung im Lehrberuf Einzelhandel, BGBl. II Nr. 429/2001, in der Fassung der Verordnung BGBl. II Nr. 140/2011, tritt unbeschadet Abs. 4 mit Ablauf des 31. Mai 2015 außer Kraft.

(3) Lehrlinge, die am 31. Mai 2015 im Lehrberuf Einzelhandel ausgebildet werden, können gemäß der in Abs. 2 angeführten Verordnung bis zum Ende der vereinbarten Lehrzeit weiter ausgebildet werden und können bis ein Jahr nach Ablauf der vereinbarten Lehrzeit zur Lehrabschlussprüfung auf Grund der in der Verordnung gemäß Abs. 2 enthaltenen Prüfungsvorschriften antreten.

(4) Die Lehrzeit, die im Lehrberuf Einzelhandel gemäß der in Abs. 2 angeführten Verordnung zurückgelegt wurde, ist auf die Lehrzeit im Lehrberuf Einzelhandel gemäß dieser Verordnung voll anzurechnen.