

AUSBILDUNGSDOKUMENTATION

EINZELHANDEL

SCHWERPUNKT:

Feinkostfachverkauf

für Herrn/Frau

© Wirtschaftskammer Österreich
Bildungspolitischer Ausschuss
der Bundessparte Handel

AUSBILDUNGSDOKUMENTATION

Ausbildungsnachweis für den Lehrberuf Einzelhandel Schwerpunkt

Feinkostfachverkauf

Lehrbetrieb:		Lehrzeit:	3 Jahre
Ausbilder:		Beginn:	
Lehrling:		Ende:	

Pos	Fertigkeiten und Kenntnisse laut Ausbildungsordnung	½	1.	1 ½	2.	2 ½	3.
-----	---	---	----	-----	----	-----	----

1.	DER LEHRBETRIEB						
1.1	Kenntnis über den Lehrbetrieb						
	<p>E r s t e r L e h r t a g i m L e h r b e t r i e b :</p> <ul style="list-style-type: none"> • Führung durch den Lehrbetrieb • Kennenlernen der betrieblichen Räumlichkeiten und Einrichtungen • Kennen möglicher Unfallgefahren im Betrieb • Vorschriftsmäßiges Verhalten bei Unfällen und im Brandfall • Bekanntmachen mit anderen Mitarbeitern und Erklärung ihrer Tätigkeits-, Verantwortungsbereiche und Aufgaben 						
1.1.1	Kenntnis der Betriebs- und Rechtsform des Lehrbetriebes						
	<ul style="list-style-type: none"> • Kennen der Betriebsform des Lehrbetriebes: <ul style="list-style-type: none"> - nach der Sortimentsgestaltung: Fachgeschäft, Spezialgeschäft oder Vollsortimenter, Verbrauchermarkt - nach der Verkaufsmethode: Selbstbedienung, Vorwahl, Bedienung, Versandhandel • Kennen der Rechtsform des Lehrbetriebes: Einzelunternehmen, Personen-, Kapitalgesellschaft 						
1.1.2	Kenntnis der Ziele und der Marktposition des Lehrbetriebes sowie der Standorteinflüsse						
	<ul style="list-style-type: none"> • Information über die Branche (Fachbereich) des Lehrbetriebes • Stellung des Lehrbetriebes auf dem Markt bzw. in der Branche auf Grund: <ul style="list-style-type: none"> - des Warensortiments - der Verkaufsform - der Angebots- und Preisgestaltung - der Serviceleistungen - der Anzahl und der Qualifikation der MitarbeiterInnen • Standort des Lehrbetriebes: <ul style="list-style-type: none"> - Infrastruktur und Kundenkreis im Einzugsgebiet - Einfluss auf die Marktstellung und den Kundenkreis • Ziele des Lehrbetriebes 						
1.2	Einrichtungen, Arbeitssicherheit und Unfallverhütung						
1.2.1	Funktionsgerechte Verwendung der betrieblichen Einrichtungen und Geräte des Verkaufes						
	<ul style="list-style-type: none"> • Kennen der betrieblichen Einrichtungen und deren funktionsgerechte Verwendung (z. B. Türen, Fenster, Aufzüge, Regale ...) • Kennen der technischen Geräte des Verkaufes und deren funktionsgerechte Handhabung (Maschinen, Waagen, Kassen, ...) • Kontrolle der Funktionsfähigkeit • Erkennen von Störungen (z. B. Kühlung) • fachgerechtes Verwenden von Beleuchtung, Beheizung, Belüftung, Maschinen, Waagen, Kassen, Drucker sowie der Hilfsmittel (Reinigungsmaschinen und Reinigungsmittel) 						

1.2.2	Kenntnis der Gesundheits-, Unfall- und Umweltgefahren sowie der einschlägigen Schutz- und Sicherheitsvorschriften						
	<ul style="list-style-type: none"> • Kennen möglicher Gesundheits- und Unfallgefahren im Betrieb • Vorschriftsmäßige Verwendung von technischen Geräten unter Berücksichtigung der Sicherheitsaspekte • Kennen der Sicherheits-, Unfall- und Feuerverhütungsvorschriften (Evaluierungsdokumentation) • Vorschriftsmäßiges Verhalten (Erste-Hilfe-Kasten) • Vermeidung von Brandgefahr und vorschriftsmäßiges Verhalten im Brandfalle (z. B. „Offenes Feuer“, Fluchtpläne, Fluchtwege, Feuerlöscher) • Kennen der Umweltgefahren (Mülltrennung, Entsorgung) 						
1.2.3	Kenntnis der behördlichen Aufsichtsorgane, Sozialversicherungen und Interessenvertretungen sowie der aushangspflichtigen arbeitsrechtlichen Vorschriften						
	<ul style="list-style-type: none"> • Information über aushangpflichtige Vorschriften • Information über die behördlichen Aufsichtsorgane: <ul style="list-style-type: none"> - Lehrlingsstelle der Wirtschaftskammer - Gewerbebehörde (Bezirkshauptmannschaft, Magistrat) - Arbeitsinspektorat - Allgemeine Unfallversicherungsanstalt - Sicherheitsfachkraft - ARA (Altstoff-Recycling-Austria) - Finanzamt • Information über die Sozialversicherungsträger: <ul style="list-style-type: none"> - Gebietskrankenkasse - Pensionsversicherungsanstalt - Arbeitsmarktservice - Allgemeine Unfallversicherungsanstalt • Information über Interessenvertretungen: <ul style="list-style-type: none"> - Arbeitgeber: Wirtschaftskammer, Fachverbände - Arbeitnehmer: Arbeiterkammer, Gewerkschaften 						
1.3	Ausbildung im dualen System						
1.3.1	Kenntnis der Lehrvertragspartner und der Verpflichtungen aus dem Lehrvertrag (§§ 9 und 10 Berufsausbildungsgesetz)						
	<ul style="list-style-type: none"> • Lehrvertrag: Vertragspartner • Rechte und Pflichten des Lehrberechtigten und des Lehrlings (siehe Seite 13) 						
1.3.2	Kenntnis des Inhalts und der Ziele der Ausbildung sowie einschlägige Weiterbildungsmöglichkeiten						
	<ul style="list-style-type: none"> • Information über die duale Berufsausbildung: <ul style="list-style-type: none"> - Ziele und Inhalte der betrieblichen Ausbildung - Ziele und Inhalte der Ausbildung in der Berufsschule • Information über innerbetriebliche und/oder außerbetriebliche Weiterbildungsmöglichkeiten • Information über Fachliteratur und Ausbildungsmedien • Information über berufliche Aufstiegsmöglichkeiten 						
1.4	Organisation und Warenwirtschaft						
1.4.1	Kenntnis des organisatorischen Aufbaus sowie der Aufgaben und Zuständigkeiten der einzelnen Betriebsbereiche						
	<ul style="list-style-type: none"> • Kennen der betrieblichen Organisation • Gliederung des Lehrbetriebes: Einkaufs-, Lager und Einkaufsbereich, Büro • Zusammenwirken der einzelnen Betriebsbereiche • Kennen der betrieblichen Aufgaben, Funktionen und Zuständigkeiten der MitarbeiterInnen (Vollmachten, Weisungsbefugnisse) 						
1.4.2	Kenntnis der betrieblichen technischen Hilfsmittel und Durchführung einfacher im Betrieb vorhandener EDV-Anwendungen						
	<ul style="list-style-type: none"> • Information über die im Betrieb verwendeten elektronischen Hilfsmittel • Durchführung einfacher EDV-Anwendungen, z.B.: Taschenrechner, Rechengерäte • elektronische Kassen, automatische Waagen • elektronisches Bestellsystem (EBS), Personalcomputer (PC) 						

1.4.3	Kenntnis der betrieblichen Arbeitsabläufe, der betrieblichen Warenbewegung und der sich daraus ergebenden Belege						
	<ul style="list-style-type: none"> • Kennen der betrieblichen Arbeitsabläufe • Kennen der betrieblichen Warenbewegung (vom Wareneingang bis zum Warenausgang) • Kennen der sich daraus ergebenden Belege (Lieferschein, Rechnung, ...) 						
1.4.4	Kenntnis der betrieblichen Kosten, ihrer Zusammensetzung und ihrer Auswirkungen auf die Rentabilität und die Preisgestaltung						
	<ul style="list-style-type: none"> • Kennen der Kosten des Lehrbetriebes (Miete, Einrichtung, Energie, Personal, Waren, Logistik, Werbung, Büro, Steuern und Abgaben ...) • Hinweise zur Möglichkeit der Kostenersparnis und deren Auswirkung auf den Betriebserfolg (Rentabilität). Zum Beispiel entsprechende Sparsamkeit bei Energieverbrauch, wirtschaftliche Lagerhaltung, Bruch und Verderb, sorgsame Handhabung, Maßnahmen gegen Diebstahl, ... 						
1.4.5	Kenntnis der Formen der betrieblichen Kommunikation						
	<ul style="list-style-type: none"> • Kennen der betrieblichen Kommunikationsmittel (Telefon, Fax, E-Mail, ...) • Kennen der betrieblichen Kommunikationsabläufe (Mitarbeiterbesprechung, Info-Tafel, Rundschreiben, ...) 						
1.4.6	Grundkenntnisse einer rechnergestützten Erfassung der betrieblichen Warenbewegung						
	<ul style="list-style-type: none"> • Überblick über die elektronisch erfasste betriebliche Warenbewegung 						
1.4.7	Grundkenntnisse der Steuerung und Kontrolle der betrieblichen Warenbewegung						
	<ul style="list-style-type: none"> • Überblick über die betriebsübliche Steuerung und Kontrolle der Warenbewegung (Wareneingang bis Warenausgang) 						
1.4.8	Grundkenntnisse über die für betriebsbezogene Aufgaben und Funktionen des Rechnungswesens notwendigen Unterlagen						
	<ul style="list-style-type: none"> • Überblick über die betriebliche kaufmännische Dokumentation der Geld- und Warenbewegungen (Belege, Unterlagen und Rechengvorgänge) 						
2.	WARENBESCHAFFUNG UND LAGERUNG						
2.1	<i>Einkaufsplanung</i>						
2.1.1	Mitwirken bei der Ermittlung des Bedarfes unter Verwendung betriebsüblicher Aufzeichnungen und Kommunikationsmittel						
	<ul style="list-style-type: none"> • Beschaffen von Informationen als Grundlage der Warenbestellung (Warenbestand, Bedarf, Nachfrage) • Mitarbeit bei der betriebsinternen Ermittlung des Bedarfs • Kennen der organisatorischen Durchführung des Einkaufs im Lehrbetrieb 						
2.1.2	Kenntnis über Bestellmengen und Bestellzeitpunkte unter Beachtung der Einkaufsgewohnheiten der Kunden						
	<ul style="list-style-type: none"> • Kenntnis über Bestellmengen und Bestellzeitpunkte, bestimmende Faktoren: <ul style="list-style-type: none"> - Einkaufsgewohnheiten des Kundenkreises, saisonale Einflüsse - Warenbezogene und saisonale Vorlaufzeiten - Verkaufsfördernde Maßnahmen, Aktionen 						
2.1.3	Kenntnis der Bezugsquellen und Einkaufsmöglichkeiten						
	<ul style="list-style-type: none"> • Kenntnis der Einkaufsmöglichkeiten der Handelsbranche • Kenntnis der Einkaufsmöglichkeiten und Bezugsquellen des Lehrbetriebes 						
2.1.4	Kenntnis der für den Betrieb relevanten Bedingungen und Regelungen des Warenbezuges						
	<ul style="list-style-type: none"> • Kennen der organisatorischen Durchführung des Einkaufs/Warenbezuges im Lehrbetrieb • Bestelltermine, Lieferfristen, Liefereinheiten 						

2.1.5	Mitwirken bei der Einkaufsplanung unter Berücksichtigung saisonaler und regionaler Erfordernisse sowie für Feinkostprodukte spezifischer Vorlaufzeiten						
	<ul style="list-style-type: none"> Mitarbeit bei der betrieblichen Einkaufsplanung Berücksichtigung saisonaler und regionaler Erfordernisse bei der betrieblichen Einkaufsplanung Berücksichtigung der speziellen Vorlaufzeiten des betrieblichen Feinkostsortiments bei der betrieblichen Einkaufsplanung 						
2.2	Einkaufsabwicklung						
2.2.1	Bestellungen in der betriebsüblichen Kommunikationsform unter Berücksichtigung von Menge, Preis und Qualität						
	<ul style="list-style-type: none"> Mitarbeit beim Bestellen von Waren Warenbestellungen unter Anleitung durchführen 						
2.2.2	Überwachung der Liefertermine und Maßnahmen bei Lieferverzug						
	<ul style="list-style-type: none"> Kennen und Überwachen der Liefertermine Kennen und Setzen betriebsüblicher Maßnahmen bei Lieferverzug 						
2.3	Warenannahme und Warenübernahme						
2.3.1	Kontrolle der Wareneingänge						
	<ul style="list-style-type: none"> Kennen der betrieblichen Vorgangsweise der Warenannahme: <ul style="list-style-type: none"> betriebl. Zuständigkeiten Arbeitsabläufe (mengenmäßige Überprüfung und Kontrolle der Unversehrtheit der Packstücke) Kennen der betrieblichen Vorgangsweise bei der Warenübernahme Wareneingang nach Art und Menge mit Lieferpapieren (Lieferschein oder elektronische Lieferdokumentation) vergleichen Arbeiten im Zusammenhang mit dem Wareneingang 						
2.3.2	Feststellen von Mängeln und Ergreifen von Maßnahmen unter Einschluss anfallender schriftlicher Arbeiten						
	<ul style="list-style-type: none"> Schäden und offene Mängel bei der Warenübernahme feststellen Kennen der betrieblichen Maßnahmen bei festgestellten Mängeln und Schäden Mitwirken bei Maßnahmen zur Behebung des Mangels 						
2.3.3	Bearbeitung der Lieferpapiere						
	<ul style="list-style-type: none"> Überprüfen der übernommenen Waren an Hand der Lieferdokumente Kontrollvermerke 						
2.3.4	Kontrolle der Wareneingänge unter Berücksichtigung der Qualität insbesondere der Haltbarkeit, der Frische und des Aussehens der Feinkostprodukte (Brot und Backwaren, Käse, Wurst und Fleisch- sowie spezielle Feinkostwaren)						
	<ul style="list-style-type: none"> Kennen der betriebsüblichen Kontrolle der Wareneingänge Kontrolle der Wareneingänge des betrieblichen Feinkostsortiments unter besonderer Berücksichtigung von: <ul style="list-style-type: none"> Qualität der Feinkostprodukte Frische und Haltbarkeit der Ware Aussehen der Feinkostprodukte 						
2.4	Warenlagerung						
2.4.1	Grundkenntnisse über wesentliche Lagerungsvorschriften für Waren						
	<ul style="list-style-type: none"> Kennen der branchenbezogenen und betrieblichen Vorschriften zur Lagerung von Waren allgemein und zur Lagerung bestimmter Waren oder Warengruppen 						

2.4.2	Kenntnis der Organisation und der Arbeitsabläufe im Lager						
	<ul style="list-style-type: none"> • Kennen der Lagerorganisation • Kennen der betrieblichen Organisation bei der Lagerung des Warensortiments: <ul style="list-style-type: none"> - Aufteilung der Ware auf Lager und Verkaufsräumlichkeiten • Kennen der im betrieblichen Lager in Verwendung befindlichen technischen Hilfsmittel (z. B. Transport- und Hebehilfen) • Kennen der elektronischen Lagerhilfsmittel (z. B. Taschenrechner, automatische Waagen, Lagerdatei) 						
2.4.3	Produktgerechte Lagerung unter Beachtung von Ordnung, Sicherheit und Wirtschaftlichkeit						
	<ul style="list-style-type: none"> • Arbeiten bei Verwaltung und Kontrolle des betrieblichen Lagerbestandes mit besonderem Bezug auf Wirtschaftlichkeit • Produktgerechte Lagerung nach der betrieblichen Lagerordnung unter Berücksichtigung der Sicherheitsaspekte • Verbrauchsfristen und/oder Ablaufdaten von Waren überprüfen • Mitwirken an Maßnahmen zur Feststellung des Lagerbedarfs • Maßnahmen und Vorkehrungen zum Schutz der Waren vor schädlichen oder wertmindernden Einflüssen (Verderb, Schwund) 						
2.4.4	Kenntnis der Bedeutung und Mitarbeit bei der Inventur						
	<ul style="list-style-type: none"> • Kennen des Zweckes der Inventur als körperlicher Bestandsaufnahme aller vorhandenen Sachgüter des Betriebes • Bedeutung der Inventur z. B. für Fehlbestand, Kostenwirksamkeit, Kapitalbindung • Arbeiten zur Inventurvorbereitung • Mitwirken bei Durchführung der Inventur im Lehrbetrieb: <ul style="list-style-type: none"> - Bestandsaufnahme - Erstellen von Inventurlisten 						
2.4.5	Kenntnis des fachgerechten Lagerns von Feinkostprodukten						
	<ul style="list-style-type: none"> • Kennen der betrieblichen Organisation bei der Lagerung der Feinkostprodukte des betrieblichen Warensortiments; Aufteilung auf Lager- und Verkaufsräumlichkeiten, Wirtschaftlichkeit der Lagerhaltung (Lagerdauer) • Maßnahmen und Vorkehrungen zum Schutz der Waren vor schädlichen oder wertmindernden Einflüssen (z.B. Sonneneinstrahlung, Feuchtigkeit, Geruch und Ungeziefer) • Funktionsgerechtes Handhaben und Verwenden von Hilfsmitteln zur Lagerung von Waren, Kontrolle der Funktionsfähigkeit • Kennen der lebensmittelhygienischen Vorschriften (richtige Lagertemperatur, Einhaltung der Kühlkette, ...) • Arbeiten bei Verwaltung und Kontrolle des betrieblichen Lagerbestandes 						
2.4.6	Lagern der Feinkostprodukte						
	<ul style="list-style-type: none"> • Produktspezifisches, fachgerechtes Lagern von Feinkostprodukten • Besondere Beachtung der Haltbarkeit und Frische der Feinkostprodukte 						
2.4.7	Beurteilen von Feinkostprodukten nach ihrer Art, Qualität und Lagerfähigkeit						
	<ul style="list-style-type: none"> • Beurteilen von Feinkostprodukten: <ul style="list-style-type: none"> - Brot- und Backwaren - Käse - Wurst und Fleisch - Spezielle Feinkostwaren nach ihrer Art, Qualität und Lagerfähigkeit • Kenntnisse über die Lebensdauer der einzelnen Produkte der jeweiligen Warengruppe 						
3.	VERKAUF						
3.1	Verkaufsvorbereitung						
3.1.1	Vorarbeiten für den Verkauf						
	<ul style="list-style-type: none"> • Vorbereiten der Waren für den Verkauf (z. B. Vorverpacken, Justieren, Etikettieren,...) • Bereitstellen der Waren im Verkaufsraum • Warenplatzierungsregeln einhalten • Verkaufsfähigkeit der Waren prüfen • Verpackungsmaterialien bereitstellen 						

3.1.2	Kenntnis der Preisauszeichnungsvorschriften, Durchführung der Preisauszeichnung						
	<ul style="list-style-type: none"> • Kennen der Preisauszeichnungsvorschriften des betrieblichen Sortiments • Preisauszeichnung nach betrieblichen Regeln durchführen 						
3.1.3	Feststellen des Bestandes und Bestandsübersicht						
	<ul style="list-style-type: none"> • Überprüfen des vorhandenen Warenbestandes • Kontrolle auf Sortimentsvollständigkeit / Mindestbestand 						
3.1.4	Fachgerechte Warenplatzierung						
	<ul style="list-style-type: none"> • Mitwirken bei der verkaufsfördernden Warenpräsentation nach den betrieblichen Erfordernissen: <ul style="list-style-type: none"> - Platzierung/Schlichtung - Angebotsplätze - funktionsgerechte Verwendung von Hilfsmitteln zur Warenplatzierung (Warenkörbe, Plakate, ...) - Preis- und Angebotstafeln 						
3.1.5	Kenntnis über und Mitwirkung bei der fachgerechten gesetz- und betriebsgerechten Abfallentsorgung						
	<ul style="list-style-type: none"> • Abfalltrennung und Abfallentsorgung im Lehrbetrieb • Warenbezogene Sonderregelungen: Verpackungen, Elektroaltgeräte, Batterien, ... 						
3.1.6	Auspacken, Sortieren, Auszeichnen und fachgerechtes, kundenorientiertes Präsentieren von Feinkostprodukten						
	<ul style="list-style-type: none"> • Kennen der Grundsätze für die Platzierung des betrieblichen Feinkostsortiments • Vorbereiten der Waren für den Verkauf (z.B. Portionieren, Vorverpacken, Etikettieren, ...) • Arbeiten zur Vorbereitung von Verpackungsmaterialien • Kundenorientiertes betriebspezifisches Präsentieren der Feinkostprodukte 						
3.1.7	Fachgerechte Warenplatzierung unter Berücksichtigung von Qualität insbesondere der Frische, der Haltbarkeit und des Aussehens						
	<ul style="list-style-type: none"> • Fachgerechtes, betriebsübliches Platzieren der Feinkostprodukte im Verkaufsraum • Besondere Berücksichtigung von Qualität, Frische, Haltbarkeit und Aussehen bei der Platzierung der Feinkostprodukte (Ablaufdaten, First in first out, Aussehen, ...) 						
3.1.8	Laden- und küchenfertiges Herrichten von Feinkostprodukten						
	<ul style="list-style-type: none"> • Ladenfertiges Herrichten von Feinkostprodukten <ul style="list-style-type: none"> - Brot- und Backwaren - Käse - Wurst und Fleisch - Spezielle Feinkostwaren • Portionieren und Vorverpacken von Feinkostprodukten • Zubereitung von Convenience-Produkten, Backwaren, ... 						
3.1.9	Aufschneiden von Wurstwaren und Käse, einfache Garnierungsarbeiten, Grundzüge des Plattenlegens						
	<ul style="list-style-type: none"> • Produktspezifische Schnittführung • Betriebsspezifische Gestaltung von kalten Platten (Käse, Wurst, ...) • Einfache betriebsübliche Garnierungsarbeiten 						
3.1.10	Arrangieren, Garnieren und Präsentieren von Aufschnittplatten, Herstellen von kalten und warmen Imbissartikeln						
	<ul style="list-style-type: none"> • Kenntnis der für kalte Platten verwendeten Produkte • Kenntnis der optimalen Zusammenstellung der Bestandteile von kalten Platten • Kenntnis über die Auswirkungen auf die Preiskalkulation • Berechnung der Mengen der einzelnen Produkte unter Berücksichtigung der Kundenangaben • Herstellen von betriebsüblichen kalten und warmen Imbissartikeln 						

3.2	Warensortiment						
3.2.1	Allgemeine Warenkunde (fachliche Zusammensetzung, Breite, Tiefe und Herkunft, Eigenschaften, Beschaffenheit, Form, Ausführung, Sorten, Größen sowie Verwendungsmöglichkeiten und Umweltverträglichkeit)						
	<ul style="list-style-type: none"> • Kenntnisse der Waren des betrieblichen Warensortiments zur fachkundigen Beratung des Kunden: <ul style="list-style-type: none"> - Herkunft der Waren - Warenbeschaffenheit (Materialien, Zusammensetzungen, Inhaltsstoffe, ...) - wichtige Eigenschaften - Form und Ausführung - Handels- und branchenübliche Größen, Sorten - Möglichkeiten der Verwendung und Anwendung - Handhabung und Pflege - Umweltverträglichkeit - Qualitätsmerkmale und Qualitätsunterschiede 						
3.2.2	Kenntnis der handelsüblichen und branchenüblichen Warenbezeichnungen und Fachausdrücke						
	<ul style="list-style-type: none"> • Kennen der handels- und branchenüblichen Warenbezeichnungen und Fachausdrücke • Kennen der handels- und branchenüblichen Maße, Mengen- und Verpackungseinheiten • Kennen der Vorschriften über eine branchen- und/oder produktspezifische Warenkennzeichnung • Kennen der Vorschriften zur Produktdeklaration, Normen 						
3.2.3	Kenntnis grundlegender für den Betrieb relevanter Vorschriften und Maßnahmen betreffend den Umweltschutz						
	<ul style="list-style-type: none"> • Kennen grundlegender für den Betrieb relevanter Vorschriften und Maßnahmen betreffend Umweltschutz: <ul style="list-style-type: none"> - Warensortiment (einzelne Produkte) - Lagerung - Verpackung - Rücknahme - Entsorgung - Dokumentationspflichten 						
3.2.4	Handhaben, Instandhalten und hygienische Wartung der zu verwendenden Werkzeuge, Maschinen, Geräte und Arbeitsbehelfe und Kühlanlagen						
	<ul style="list-style-type: none"> • Funktionsgerechte Handhabung der technischen Geräte des Verkaufs (Schneidemaschinen, Waagen, Foliergeräte, Kühlgeräte, Handwerkzeuge, ...) • Kontrolle der Funktionsfähigkeit • Erkennen von Störungen (z. B. Kühlung) • Hygienische Reinigung und Wartung der verwendeten Werkzeuge, Maschinen, Geräte und Arbeitsbehelfe und Kühlanlagen laut HACCP 						
3.2.5	Kenntnis der einzelnen Vieharten, deren Fleischteile, deren Bezeichnung und Verwendung						
	<ul style="list-style-type: none"> • Kennen der Fleischteile der einzelnen Vieharbeiten, deren fachliche Bezeichnung und Verwendungsmöglichkeit 						
3.2.6	Kenntnis der küchenmäßigen Verwendbarkeit und Zubereitung von Feinkostprodukten						
	<ul style="list-style-type: none"> • Kennen der küchenmäßigen Verwendbarkeit der Feinkostprodukte <ul style="list-style-type: none"> - Brot- und Backwaren - Käse - Wurst und Fleisch - Spezielle Feinkostwaren • Kennen der Zubereitungsmöglichkeiten von Feinkostprodukten <ul style="list-style-type: none"> - Brot- und Backwaren - Käse - Wurst und Fleisch - Spezielle Feinkostwaren 						

3.2.7	Kenntnis der Vorschriften der Lebensmittelhygiene, Mitwirken bei Maßnahmen in der Lebensmittelhygiene						
	<ul style="list-style-type: none"> • Kennen der für den Betrieb maßgeblichen Vorschriften der Lebensmittelhygiene (HACCP) • Mitwirkung bei Maßnahmen der Lebensmittelhygiene des Lehrbetriebes (HACCP) • Bedeutung der persönlichen Sauberkeit • Sauberes Erscheinungsbild; erforderlichenfalls Tragen von Handschuhen bzw. Kopfbedeckung; Körperhygiene 						
3.3	Verkaufsförderung und Werbung						
3.3.1	Gestalten einer verkaufsgerechten Warenpräsentation						
	<ul style="list-style-type: none"> • Verkaufsräumlichkeiten und Schaufenster als Werbeträger nutzen • Regale, Verkaufspulte, Vitrinen, Gondeln und andere technische Verkaufshilfen werbemäßig gestalten • Verkaufsfördernde Warenpräsentation 						
3.3.2	Einfache Dekorationsarbeiten (wie Innendekorationen oder Schaufensterdekoration)						
	<ul style="list-style-type: none"> • Einfache Arbeiten zur Dekoration unter Berücksichtigung der betrieblichen oder produktspeziellen Werbeziele: <ul style="list-style-type: none"> - Auswahl der Produkte - Funktionsgerechte Verwendung von Dekorationsmaterialien und technischen Hilfsmitteln 						
3.3.3	Kenntnis der Ziele, der Umsetzung und der Wirkungsweisen von Werbung und Dekoration						
	<ul style="list-style-type: none"> • Kennen des betrieblichen Werbekonzeptes • Einsatz der Werbemittel: <ul style="list-style-type: none"> - Bewerbung des Lehrbetriebes - Produktspezielle Werbung • Einsatz und Nutzung externer Werbemittel (z. B. bei Markenartikeln und ähnlichen Waren) • Kennen der Wirkungsweise der Werbemittel 						
3.3.4	Mitwirkung bei Organisation und Durchführung von betriebspezifischen verkaufsfördernden Maßnahmen						
	<ul style="list-style-type: none"> • Mitarbeit bei der Organisation und Durchführung von betrieblichen verkaufsfördernden Maßnahmen <ul style="list-style-type: none"> - Sonderpräsentationen - Produktinformationen / Vorführungen - Verkaufsraumgestaltung - Schaufenstergestaltung - Sonderaktionen - Verpackung (Geschenckverpackung) - Zusammenstellung von Geschenkkörben- oder Kisten 						
3.3.5	Mitwirkung bei Dekoration und Thekengestaltung						
	<ul style="list-style-type: none"> • Kenntnisse der Bedeutung des Kaufanreizes durch optische Wirkung • Mitwirkung an der farb- und themengerechten Zusammenstellung von Produkten, Zubehör und Dekoration • Entwickeln und Umsetzen von originellen Ideen für bestimmte Anlässe • Information über betriebliche Werbemaßnahmen (Aussendungen, Veranstaltungen, Verkostungen) 						
3.4	Kundenberatung und Warenverkauf						
3.4.1	Kenntnis des betriebsinternen Erscheinungsbildes						
	<ul style="list-style-type: none"> • Kennen des betrieblichen Erscheinungsbildes (Image) <ul style="list-style-type: none"> - Geschäftstyp/Ausstattung - Sauberkeit, Ordnung - Kundenfreundlichkeit - Betriebsklima • Firmenspezifisches Design (CD) • Die Person des Verkäufers als „Visitenkarte“ des Unternehmens <ul style="list-style-type: none"> - Äußere Erscheinung - Sprachliche Ausdrucksfähigkeit - Kundenorientiertes Verhalten - Fachkompetenz 						

3.4.2	Kenntnis des kundengerechten Verhaltens und der kundengerechten Kommunikation						
	<ul style="list-style-type: none"> • Fachgerechtes und kundenorientiertes Verhalten: <ul style="list-style-type: none"> - Positive Berufseinstellung - Freundlichkeit, Höflichkeit - Kundenorientierte Hilfsbereitschaft • Kundengerechte Kommunikation: <ul style="list-style-type: none"> - Kundenorientierte Ansprache - Zielorientiert, klar und verständlich - Körpersprache - Fachwissen, Fachausdrücke 						
3.4.3	Kenntnis des Kundenkreises mit seinen Einkaufsgewohnheiten und seinem Kundenverhalten						
	<ul style="list-style-type: none"> • Kundenkreis (Alter, Geschlecht, Berufstätigkeit, Saisonen, Touristen, Standort) • Einkaufsgewohnheiten und Verhalten des Kundenkreises (Nachfrage, Qualität, Quantität, Zahlungsmodalitäten, ...) 						
3.4.4	Kenntnis des Ablaufes und der Gestaltung des Verkaufsgesprächs						
	<ul style="list-style-type: none"> • Begrüßung des Kunden • Bedarf und Wünsche des Kunden ermitteln • Warenvorlage und Präsentation • Information zur präsentierten Ware: <ul style="list-style-type: none"> - Eigenschaften - Verwendungs- oder Anwendungsmöglichkeiten - Qualität und Preis - Pflege und produktspezielle Besonderheiten • Anwendung eines guten, durch Warenkenntnis fundierten Wortschatzes • Verwendung von Fachausdrücken situationsgerecht und kundenbezogen • Verwendung von Verkaufsargumenten • Einwände des Kunden fach- und situationsgerecht behandeln • Situationsgerechtes Anbieten von Ergänzungs- und/oder Zusatzartikeln • Situationsgerechtes Anbieten von Ersatzartikeln • Verpacken der Ware • Betriebsübliche Ausfolgung der Ware an den Kunden • Verabschiedung des Kunden 						
3.4.5	Führen von Verkaufsgesprächen, Bedarf und Wünsche der Kunden ermitteln, Verkaufsargumente ableiten, Fragen und Einwände der Kunden berücksichtigen						
3.4.6	Kenntnis und Anwendung von verkaufsorientierter Gesprächsführung						
3.4.7	Bedarfs- und wunschgemäße Warenvorlagen auf Grund der Waren- und Verkaufskennnisse						
3.4.8	Information und Beratung der Kunden über Wareneigenschaften, Verwendungsmöglichkeiten, Warenpflege, Warenqualität, Qualitäts- und Preisunterschiede						
3.4.9	Anbieten von Ergänzungs- und Ersatzartikeln und Serviceleistungen, fachgerechtes Verpacken und Ausfolgen der Waren						
	<ul style="list-style-type: none"> • Situationsgerechtes Anbieten von Ergänzungs- und/oder Zusatzartikeln (Verwendung entsprechender Verkaufsargumente) • Situationsgerechtes Anbieten von Ersatzartikeln • Verpacken der Ware: <ul style="list-style-type: none"> - Betriebs- und/oder produktspezielle Verpackungsmaterialien fachgerecht verwenden - Besondere Verpackungsarten (z. B. Geschenk) • Betriebsübliche Ausfolgung der Ware an den Kunden • Verabschiedung des Kunden • Anbieten und Durchführen von betrieblichen Serviceleistungen beim Verkauf: <ul style="list-style-type: none"> - Geschenkmäßiges Verpacken von Waren - Anpassung und/oder Änderung von Waren nach dem Kundenbedarf - Produktspezielle Bedienungsanleitung und Information • Kundendienste • Kenntnis der Möglichkeiten der Warenzustellung <ul style="list-style-type: none"> - Betriebsinterne Warenzustellung - Betriebsexterne Warenzustellungsmöglichkeiten 						

3.4.10	Kenntnis der verkaufsbezogenen rechtlichen Bestimmungen						
	<ul style="list-style-type: none"> • Kennen betriebsbezogener Vorschriften des Verkaufes <ul style="list-style-type: none"> - Gewerbeordnung (siehe Seite 16) - Öffnungzeitengesetz - Unlauterer Wettbewerb • Kennen spezieller Vorschriften für den Verkauf bestimmter Waren <ul style="list-style-type: none"> - Preisauszeichnung - spezifische Kennzeichnungsvorschriften - spezifische Lagerungsbestimmungen (z.B. Druckgaspackungen) - Konsumentenschutzgesetz - Produkthaftung • Kennen der für den Kaufvertrag relevanten rechtlichen Bestimmungen • relevante Bestimmungen des ABGB (Seite 17) 						
3.4.11	Bearbeiten von und Verhalten bei Reklamationen und beim betriebsüblichen Warenumtausch						
	<ul style="list-style-type: none"> • Kennen der betriebsüblichen Behandlung von Reklamationen: <ul style="list-style-type: none"> - Situationsgerechtes Verhalten gegenüber dem reklamierenden Kunden • Kennen des betriebsüblichen Vorganges beim Warenumtausch: <ul style="list-style-type: none"> - Kundenorientiertes Verhalten beim Warenumtausch 						
3.4.12	Kenntnis der betriebsüblichen Maßnahmen zur Vorbeugung von Ladendiebstahl und des Verhaltens bei Ladendiebstahl						
	<ul style="list-style-type: none"> • Kennen der betrieblichen Maßnahmen und Vorkehrungen gegen Ladendiebstahl: <ul style="list-style-type: none"> - Vorbeugende Maßnahmen (z. B. Warenmarkierung, ...) - Kontrollierende Maßnahmen (z. B. elektronische Überwachung, ...) - Deliktverfolgende Maßnahmen (z. B. Polizeiassistent, ...) • Richtiges Verhalten bei Ladendiebstahl 						
3.4.13	Beratung über die praxisgerechte Verwendung von Feinkostprodukten (Zusammenstellung, Mengenbedarf, Aufbewahrung, Servieren und Verzehr)						
	<ul style="list-style-type: none"> • Beratung über die praxisgerechte Aufbewahrung der Feinkostprodukte des betrieblichen Sortiments • Beratung zur Zusammenstellung von Speisen und Speisenfolgen der Feinkostprodukte des betrieblichen Sortiments (Kalte Speisen, warme Speisen, Vorspeise, Hauptspeise, Nachspeise, ...) • Kundenorientierte Tipps: Richtiges Servieren, Verzehr von Feinkostprodukten 						
3.4.14	Erteilen einfacher Ratschläge für die Aufbewahrung, Zusammenstellung und Zubereitung, das Servieren und den Verzehr von Feinkostprodukten						
	<ul style="list-style-type: none"> • Erteilen einfacher kundenorientierter Ratschläge zur Aufbewahrung der Feinkostprodukte des betrieblichen Sortiments • Erteilung einfacher kundenorientierter Ratschläge zur Zusammenstellung von Speisen und Speisenfolgen der Feinkostprodukte des betrieblichen Sortiments (Kalte Speisen, warme Speisen, Vorspeise, Hauptspeise, Nachspeise, ...) • Kundenorientierte Tipps: Zubereitung der Feinkostprodukte, Richtiges Servieren, Verzehr von Feinkostprodukten 						
3.4.15	Entgegennahme und Abwicklung von Kundenbestellungen						
	<ul style="list-style-type: none"> • Betriebsspezifische Entgegennahme und Bearbeitung von Kundenbestellungen • Beratung der Kunden (Produktzusammenstellungen, Mengenvorschläge, ...) 						
3.5	Verkaufsabrechnung						
3.5.1	Kenntnis der angewandten Kassensysteme und der mit dem Geldverkehr verbundenen Sicherheitsmaßnahmen, Bedienen der Kasse						
	<ul style="list-style-type: none"> • Kennen des betrieblichen Kassensystems • Fach- und funktionsgerechtes Bedienen der Kassen im Verkauf • Kennen der betrieblichen Sicherheitsmaßnahmen beim Geldverkehr 						

3.5.2	Abwickeln von Barzahlung, unbarer Zahlung und von Zahlungen in Fremdwährung						
	<ul style="list-style-type: none"> • Zahlungsmittel bei Barzahlung annehmen und kontrollieren; Rückgeld herausgeben und kontrollieren • Fremdwährung betriebsüblich annehmen, kontrollieren und auf EURO umrechnen • Zahlungsmittel bei unbarer Zahlung betriebsüblich annehmen und kontrollieren (z. B. Bankomatkarten, Kreditkarten, ...) • Einlösen von Gutscheinen 						
3.5.3	Grundkenntnisse der einschlägigen Steuern und Abgaben						
	<ul style="list-style-type: none"> • Kennenlernen der für den Einzelhandel und den Lehrbetrieb relevanten Steuern und Abgaben: <ul style="list-style-type: none"> - z. B. Umsatzsteuer, Kommunalsteuer, U-Bahnabgabe, allfällige Werbeabgabe, ... • Hinweise auf die Kostenwirksamkeit dieser Steuern und Abgaben für Kunden und Lehrbetrieb 						
3.5.4	Kassenzettel und Rechnungen ausfertigen, einschließlich Ausrechnen und Ausweisen der Umsatzsteuer						
	<ul style="list-style-type: none"> • Ausfertigen von Kassenzetteln und Rechnungen • Ausrechnen / Herausrechnen und Ausweisen der Umsatzsteuer (Mehrwertsteuer) • Kennen der Umsatzsteuersätze 						
3.5.5	Erstellen von Kassenberichten						
	<ul style="list-style-type: none"> • Kassenabschluss betriebsüblich durchführen • Ordnungsgemäßes Schreiben von Kassenberichten • Kennen von Kassa-Manko / -überschuss und deren Bedeutung 						
3.5.6	Grundkenntnisse des betrieblichen Zahlungsverkehrs mit Dienstleistern und Lieferanten						
	<ul style="list-style-type: none"> • Kennenlernen der Arten des Zahlungsverkehrs (z. B. Barzahlung, unbare Zahlung, Geld- und Kreditinstitute, Post) • Kennen der betriebsüblichen Zahlungsmöglichkeiten (Barzahlung, Bankomat, Kreditkarte, Überweisung, Zahlschein, Erlagschein, Nachnahme) • Kennenlernen der betriebsüblichen Maßnahmen bei Zahlungsverzug (z. B. Terminkontrolle, Mahnung bzw. Zahlungserinnerung, innerbetriebliche Zuständigkeiten für weitere Maßnahmen) 						

Bei der Ausbildung in den fachlichen Kenntnissen und Fertigkeiten ist - unter besonderer Beachtung der betrieblichen Erfordernisse und Vorgaben - auf die Persönlichkeitsbildung des Lehrlings zu achten, um ihm die für eine Fachkraft erforderlichen Schlüsselqualifikationen bezüglich

- Sozialkompetenz (wie Offenheit, Teamfähigkeit, Konfliktfähigkeit),
- Selbstkompetenz (wie Selbsteinschätzung, Selbstvertrauen, Eigenständigkeit, Belastbarkeit),
- Methodenkompetenz (wie Präsentationsfähigkeit)
- Rhetorik in deutscher Sprache,
- Verständigungsfähigkeit in den Grundzügen der englischen Sprache und
- Kompetenz für das selbstgesteuerte Lernen (wie Bereitschaft, Kenntnis über Methoden, Fähigkeit zur Auswahl geeigneter Medien und Materialien)

zu vermitteln.

Rechte und Pflichten aus dem Lehrvertrag

Auszug - §§ 9 und 10 Berufsausbildungsgesetz

Die wichtigsten Pflichten des Lehrlings

- Der Lehrling muss sich bemühen, die Fertigkeiten und Kenntnisse seines Lehrberufes zu erlernen.
- Übertragene Aufgaben sind ordnungsgemäß durchzuführen.
- Mit seinem Verhalten ist der Eigenart des Betriebes Rechnung zu tragen.
- Geschäfts- und Betriebsgeheimnisse sind zu wahren.
- Mit Werkzeug und Material muss sorgsam umgegangen werden.
- Bei Krankheit oder sonstiger Verhinderung ist der Lehrberechtigte oder Ausbilder sofort zu verständigen oder verständigen zu lassen.
- Zeugnisse sind nach Erhalt unverzüglich dem Lehrberechtigten vorzulegen, Schulhefte auf dessen Verlangen.

Die wichtigsten Pflichten des Lehrberechtigten

- Fertigkeiten und Kenntnisse des Lehrberufes sind selbst oder durch einen Ausbilder zu vermitteln.
- Keine berufsfremden Arbeiten bzw. Arbeiten, die seine Kräfte übersteigen, zuteilen.
- Der Lehrling darf nicht körperlich geächtigt werden; er ist auch vor Mißhandlungen durch Betriebs- und Haushaltsangehörige zu schützen.
- Eltern und Erziehungsberechtigte sind von wichtigen Vorkommnissen zu verständigen (bis zum vollendeten 18. Lebensjahres des Lehrlings).
- Für den Berufsschulbesuch ist dem Lehrling die erforderliche Zeit freizugeben.
- Internatskosten (genaue Auskünfte erteilt die Lehrlingsstelle) sind abzugelten.
- Für die Ablegung der Lehrabschlussprüfung ist die dafür erforderliche Zeit freizugeben.
- Während der Lehrzeit bzw. der Behaltezeit müssen dem Lehrling beim erstmaligen Prüfungsantritt die Prüfungstaxe und allfällige Materialkosten ersetzt werden.

Bestätigung über die durchgeführten Abstimmungsgespräche

	Datum	Unterschrift Ausbilder	Unterschrift Lehrling
1. Lehrjahr			
2. Lehrjahr			
3. Lehrjahr			

Zusätzliche Maßnahmen in der Ausbildung

Nachhilfe			
Coaching/Mediation			
Kurse/Seminare/Workshops			
Prüfungsvorbereitung			

Folgende Berufsbildpositionen (BBP) wurden über Kurse oder über Ausbildungsverbundmaßnahmen vermittelt:

BBP:			
von: bis:			
Kursunternehmen / Verbundbetrieb			

BBP:			
von: bis:			
Kursunternehmen / Verbundbetrieb			

BESPRECHUNGSVERMERKE

Besprechungspunkte	Zur Kenntnis genommen	Datum

SCHULINFORMATIONEN

Besprechungspunkte	Zur Kenntnis genommen	Datum

Wichtige gewerberechtliche Bestimmungen:

Für jede gewerbsmäßig ausgeübte und nicht gesetzlich verbotene Tätigkeit wird eine Gewerbeberechtigung (früher in Form eines Gewerbescheines) benötigt.

Eine Tätigkeit ist dann gewerbsmäßig, wenn sie

- selbständig (auf eigene Rechnung und Gefahr),
- regelmäßig (bzw. mit Wiederholungsabsicht) und
- mit Gewinnabsicht

ausgeübt wird.

Ausgenommen sind: unter anderem Land- und Forstwirtschaft, Kunst, freie Berufe, Apotheken, Unterricht und Erziehung (Privatschulen, Nachhilfeunterricht).

Allgemeine Voraussetzungen für eine Gewerbeberechtigung:

- Österreichische Staatsbürgerschaft oder EWR (EU)-Staatsangehörigkeit
- Keine Ausschließungsgründe (z.B. Nichteröffnung eines Konkurses mangels Kostendeckung, sofern in der Insolvenzdatei noch Einsicht in den Insolvenzfall gewährt wird. Finanzstrafdelikte, gerichtliche Verurteilungen)
- Volljährigkeit (Mindestalter 18 Jahre)

Für viele Gewerbe, vor allem Handwerke, ist der Nachweis einer Befähigung (z.B.: Meisterprüfung) Voraussetzung, das Handelsgewerbe ist ein freies Gewerbe, das keinen Befähigungsnachweis erfordert.

Jeder Gewerbetreibende hat Nebenrechte, die über seine Haupttätigkeit hinausgehen.

Für Handelsunternehmen sind vor allem folgende Nebenrechte relevant:

1. Vorarbeiten und Vollendungsarbeiten, die dazu dienen, die vertriebenen Produkte absatzfähig zu machen sowie in geringem Umfang Leistungen anderer Gewerbe zu erbringen, die eigene Leistungen wirtschaftlich sinnvoll ergänzen;
2. die ausschließlich für die Erbringung von Leistungen des eigenen Unternehmens bestimmten Maschinen, Werkzeuge und sonstigen Werksvorrichtungen anzufertigen;
3. ihre Betriebseinrichtungen, Maschinen, Werkzeuge, Betriebsmittel, sonstigen Betriebsbehelfe und Betriebsgebäude instand zu halten und instand zu setzen;
4. Herstellung und Bedrucken der zum Verkauf der vertriebenen Waren dienenden Verpackungen und Umhüllungen (Säcke, Kartonagen, Tuben, Dosen, Kisten und ähnliche Gegenstände), Etiketten oder sonstigen handelsüblichen Hilfsmittel;
5. das Aufstellen, die Montage, der Austausch schadhaft gewordener Bestandteile, die Nachfüllung von Behältern, das Anbringen von Zubehör und die regelmäßige Wartung der hergestellten, verkauften oder vermieteten Gegenstände;
6. das Sammeln und Behandeln von Abfällen;
7. Arbeiten, die im zulässigen Umfang ihrer Gewerbeausübung liegen, zu planen;
8. die Übernahme von Gesamtaufträgen;
9. die Rücknahme, Vermietung und Vermittlung von Waren;
10. die Ausübung einfacher Tätigkeiten von reglementierten Gewerben, deren fachgemäße Ausübung den sonst vorgeschriebenen Befähigungsnachweis nicht erfordert;
11. Ausübung von Teilgewerben, soweit das Teilgewerbe in fachlichem Zusammenhang mit der hauptberuflich ausgeübten gewerblichen Tätigkeit steht;
12. der Transport von Personen und Gütern im Werksverkehr;
13. die unentgeltliche Ausschank von Getränken; hierfür darf jedoch nicht geworben werden und dürfen keine zusätzlichen Hilfskräfte noch ausschließlich diesem Ausschank dienende Räume verwendet werden.

Bei der Ausübung dieser Rechte müssen der wirtschaftliche Schwerpunkt und die Eigenart des Betriebes erhalten bleiben. Soweit dies aus Gründen der Sicherheit notwendig ist, haben sich die Gewerbetreibenden entsprechend ausgebildeter und erfahrener Fachkräfte zu bedienen.

Bestimmungen des Allgemeinen Bürgerlichen Gesetzbuches (ABGB zur Gewährleistung - §§ 922 ff)

Der Verkäufer haftet für Mängel an einem Produkt (Material, Verarbeitung, Funktion), die zum Zeitpunkt der Übergabe an den Käufer vorhanden, aber noch nicht bemerkbar sind und den normalen Gebrauch der Sache beeinträchtigen.

Die Frist für die Geltendmachung der Gewährleistung beträgt 2 Jahre ab Kaufdatum.

Kann der Verkäufer innerhalb der ersten sechs Monate beweisen, dass das Produkt im Zeitpunkt der Übergabe an den Käufer keine Mängel hatte, dann erlischt die Gewährleistungspflicht.

Ab dem siebenten Monat bis zum Ende der Gewährleistungsfrist liegt die Beweislast beim Käufer. Kann er beweisen, dass der Mangel sehr wohl schon beim Kauf (bei der Übergabe) vorhanden war, so hat er das Recht auf Gewährleistung.

Der Anspruch auf Gewährleistung richtet sich in erster Linie auf Reparatur bzw. Ergänzung des Fehlenden. Nur wenn dies nicht möglich ist, kommt ein Umtausch in Frage. Ist auch dieser nicht mehr möglich, muss der Kaufpreis rückerstattet werden.

Von der Gewährleistung zu unterscheiden ist die Garantie, die in vielen Fällen vertraglich vereinbart wird und verschieden ausgestaltet sein kann.