Schweizerischer Apothekerverband

Centre d'Animation des Pharmaciens de Suisse (CAP)

Wegleitung
zur Prüfungsordnung über die Berufsprüfung

Pharma-Betriebsassistentin/ Pharma-Betriebsassistent

Trägerschaft
Centre d'Animation des Pharmaciens de Suisse (CAP)
pharmaSuisse (Schweizerischer Apothekerverband)

Prüfungssekretariat
Berufsprüfungskommission Pharma
Postfach 9069
8036 Zürich
Telefon 043 243 46 76
admin@pharma-betriebsassistentin.ch
www.pharma-betriebsassistentin.ch

Inhaltsverzeichnis

1 Einleitung ... 3

1.1 Zweck der Wegleitung ... 3

2 Prüfung ... 3

2.1 Berufliche Praxis ... 3
2.2 Administratives ... 3
2.3 Gebühren ... 3
2.4 Ablauf der Prüfung ... 4
2.5 Prüfungsteile ... 4
2.6 Akteneinsicht und Beschwerden ... 6

3 Themenbereiche und Prüfungsinhalte ... 7

3.1 Marketing und Verkauf ... 7
3.2 Mitarbeiterführung ... 8
3.3 Betriebsorganisation ... 9
3.4 Finanz- und Rechnungswesen ... 10

4 Inkrafttreten und Gültigkeit ... 10

Falls aus Gründen der Lesbarkeit nur die männliche oder weibliche Schreibweise verwendet wird, bezieht sie sich jeweils auf beide Geschlechter.

1 Einleitung

Gestützt auf Ziffer 2.21 Bst. a der Prüfungsordnung Pharma-Betriebsassistentin/Pharma-Betriebsassistent vom 1. Januar 2015 erlässt die Prüfungskommission die vorliegende Wegleitung.

1.1 Zweck der Wegleitung

Die vorliegende Wegleitung für die eidgenössische Berufsprüfung als Pharma-Betriebsassistentin bzw. Pharma-Betriebsassistent ist eine Ergänzung zur Prüfungsordnung. Diese Wegleitung soll den Prüfungskandidaten eine sorgfältige und zielbewusste Prüfungsvorbereitung ermöglichen.

Die Prüfungskommission wird diese Wegleitung bei Bedarf überarbeiten und den Anforderungen anpassen.

2 Prüfung

2.1 Berufliche Praxis

Es muss eine berufliche Praxis von mindestens 3 Jahren mit einem Beschäftigungsgrad von mindestens 80% als Pharma-Assistentin/Pharma-Assistent oder Drogistin/Drogist in einer Apotheke in der Schweiz nachgewiesen werden. Absenzen über acht Wochen (Mutterschaftsurlaub, Krankheit und Unfall, militärische Grundausbildung usw.) gelten nicht als anrechenbare Praxis im Sinne der Zulassungsbedingungen. Als Stichtag für die Anrechnung der beruflichen Praxis gilt der Beginn der Prüfung.

2.2 Administratives

Prüfungsordnung und Wegleitung sowie die Anmeldungsformulare und -unterlagen zur Prüfung können kostenlos im Internet heruntergeladen werden (www.pharma-betriebsassistentin.ch).

Die Anmeldung zur Prüfung erfolgt an das Prüfungssekretariat, welches auch für allfällige Auskünfte zur Verfügung steht.

2.3 Gebühren

Die Prüfungsgebühr schliesst folgende Leistungen ein:

- Zulassungs-/Nachweisüberprüfungen
- Prüfung

Die aktuelle Gebührenregelung kann beim Prüfungssekretariat bezogen werden.

Beschwerden an das SBFI bzw. an das Bundesverwaltungsgericht sind gebührenpflichtig.

Ohne entschuldbare Gründe ist ein Rücktritt bis 3 Monate vor Prüfungsbeginn möglich (Ziff. 4.21 der Prüfungsordnung). Wer später ohne entschuldbaren Grund zurücktritt, hat keinen Anspruch auf Rückerstattung der Gebühr (Ziff. 3.43 der Prüfungsordnung).

Kandidatinnen und Kandidaten, die nach der Anmeldung fristgerecht zurücktreten oder nach dem Zulassungsentscheid aus entschuldbaren Gründen von der Prüfung zurücktreten müssen, wird der einbezahlte Betrag unter Abzug der entstandenen Kosten rückerstattet.

Als entschuldbarer Grund «Mutterschaft» wird die Zeit von der Geburt bis 16 Wochen nach der Geburt eines eigenen Kindes akzeptiert.

2.4 Ablauf der Prüfung

Ausschreibung
Diese erfolgt gemäss Ziff. 3.11 und 3.12 der Prüfungsordnung.

Anmeldung
Die schriftliche Anmeldung hat fristgerecht und unter Verwendung des offiziellen Anmeldeformulars inkl. den geforderten Dokumenten an das Prüfungssekretariat zu erfolgen.

Die Anmeldungen inkl. Beilagen bleiben beim Prüfungssekretariat.

Terminübersicht
Im Zusammenhang mit der Prüfung gelten folgende Termine:

6 Monate vor Beginn der Prüfung	Ausschreibung
5 Monate vor Beginn der Prüfung	Anmeldefrist
4 Monate vor Beginn der Prüfung	Zulassungsentscheid
3 Monate vor Beginn der Prüfung	Rücktritt
4 Wochen vor Beginn der Prüfung	Aufgebot zur Prüfung
2 Wochen vor Beginn der Prüfung	Frist Ausstandsbegehren gegen Experten

Hilfsmittel
Die Kandidatinnen und Kandidaten erhalten mit dem Aufgebot zur Prüfung diesbezüglich genaue Instruktionen. Alle im Aufgebot nicht explizit genannten Hilfsmittel sind nicht zugelassen.

2.5 Prüfungsteile

Die Berufsprüfung orientiert sich an der beruflichen Praxis, die einem steten Wandel unterliegt. Deshalb werden nicht bloss schulisches Wissen, sondern vielmehr berufliche Kenntnisse und Fähigkeiten geprüft. Dabei kommt der Vernetzung der einzelnen Stoffgebiete eine grosse Bedeutung zu. Zum erfolgreichen Bestehen der Prüfung ist praktische Erfahrung nötig.

Die Prüfung umfasst folgende Teile und dauert:

Prüfungsteil		**schriftlich**	**mündlich**
1	Apothekenmanagement	180 Min.	-
2	Marketing und Verkauf	-	30 Min.
3	Mitarbeiterführung	-	30 Min.
4	Betriebsorganisation	-	30 Min.
5	Finanz- und Rechnungswesen	120 Min.	-
	Total	**300 Min.**	**90 Min.**

Die einzelnen Prüfungsteile werden nicht in Positionen unterteilt.

Im Folgenden werden die einzelnen Prüfungsteile beschrieben. Die Expertinnen und Experten orientieren sich bei der Aufgabenstellung an den Anforderungen der Berufspraxis. Die einzelnen Lernziele sind im Kapitel 3 dieser Wegleitung enthalten.

Prüfungsteil 1: Apothekenmanagement (schriftlich, Lernziele 3.1 – 3.4)

Beschreibung

Dieser Prüfungsteil beinhaltet eine schriftliche Prüfung zu verschiedenen betriebswirtschaftlichen Fragen und typischen Situationen des Führungsalltags in der Apotheke. Die Themenbereiche Marketing und Verkauf, Betriebsorganisation, Mitarbeiterführung sowie Finanz- und Rechnungswesen werden themenübergreifend und vernetzt im Rahmen einer umfassenden Fallstudie geprüft.

Dabei sollen die Kandidatinnen und Kandidaten den Nachweis erbringen, dass sie über die erforderlichen fachlichen Kenntnisse verfügen, die sie befähigen, die betriebswirtschaftlichen Aufgaben einer Apotheke auszuführen.

Die schriftlichen Unterlagen werden von zwei Experten korrigiert und bewertet.

Prüfungsteil 2: Fachgespräch Marketing und Verkauf (mündlich, Lernziele 3.1)

Beschreibung

Dieser Prüfungsteil umfasst ein Fachgespräch und/oder Rollenspiel zu Marketing und Verkauf sowie kommunikationstechnisch anspruchsvolle Gespräche aus typischen Situationen mit Kunden in der Apotheke.

Das Fachgespräch und/oder Rollenspiel wird von zwei Experten durchgeführt und bewertet. Zu den beruflichen Kompetenzen wird die Fähigkeit, Probleme vernetzt zu erkennen und zu lösen sowie die Begründungs- und Argumentationsfähigkeit und die Fachkenntnis bewertet.

Prüfungsteil 3: Fachgespräch Mitarbeiterführung (mündlich, Lernziele 3.2)

Beschreibung

Dieser Prüfungsteil beinhaltet ein Fachgespräch und/oder Rollenspiel zur Mitarbeiterführung in der Apotheke.

Das Fachgespräch und/oder Rollenspiel wird von zwei Experten durchgeführt und bewertet. Zu den beruflichen Kompetenzen wird die Fähigkeit, Probleme vernetzt zu erkennen und zu lösen sowie die Begründungs- und Argumentationsfähigkeit und die Fachkenntnis bewertet.

Prüfungsteil 4: Fachgespräch Betriebsorganisation (mündlich, Lernziele 3.3)

Beschreibung

Dieser Prüfungsteil beinhaltet ein Fachgespräch zur Betriebsorganisation in der Apotheke.

Das Fachgespräch wird von zwei Experten durchgeführt und bewertet. Zu den beruflichen Kompetenzen wird die Fähigkeit, Probleme vernetzt zu erkennen und zu lösen sowie die Begründungs- und Argumentationsfähigkeit und die Fachkenntnis bewertet.

Prüfungsteil 5: Finanz- und Rechnungswesen (schriftlich, Lernziele 3.4)

Beschreibung

Dieser Prüfungsteil umfasst eine schriftliche Prüfung zu typischen Aufgabenstellungen im Bereich des Finanz- und Rechnungswesens in der Apotheke.

Die schriftlichen Unterlagen werden von zwei Experten korrigiert und bewertet.

2.6 Akteneinsicht und Beschwerden

Im Fall eines Nichtbestehens der Prüfung (Verweigerung des Fachausweises) bzw. der Nichtzulassung zur Prüfung stehen den Kandidatinnen und Kandidaten Rechtsmittel zur Verfügung (siehe Ziffer 7.3 der Prüfungsordnung). Die Merkblätter zum Akteneinsichtsrecht und zu Beschwerden sind auf der Homepage des SBFI zu finden:
http://www.sbfi.admin.ch/berufsbildung/01472/01474/index.html?lang=de

Im Fall eines Nichtbestehens der Prüfung (Verweigerung des Fachausweises) bzw. der Nichtzulassung zur Prüfung werden den Kandidatinnen und Kandidaten die Merkblätter zum Akteneinsichtsrecht und zu Beschwerden zugestellt.

3 Themenbereiche und Prüfungsinhalte

3.1 Marketing und Verkauf

Kompetenz	Die Kandidatinnen und Kandidaten können in Delegation des verantwortlichen Apothekers ein Marketingkonzept mit den geeigneten Marketinginstrumenten umsetzen. Sie gestalten Angebote und Dienstleistungen entsprechend den verschiedenen Kundengruppen.
Anforderungen	
Marketingkonzept	Bedeutung des Marketings als Konzept des unternehmerischen Denkens und Handelns beschreiben
	Situation des eigenen Betriebs in Bezug auf Standort, Sortiment und Marktpotenzial analysieren (SWOT-Analyse)
	Bedürfnisse und Einkaufsverhalten von Kundengruppen erfassen und analysieren
	Methoden der Informationsbeschaffung beschreiben und anwenden
	Bei der Gestaltung von Marketingkonzepten mitwirken
Marketing-massnahmen	Marketinginstrumente erläutern und ihre Besonderheiten und praxisbezogenen Einsatzmöglichkeiten aufzeigen
	Marketingmassnahmen aufgrund von Marketingkonzepten festlegen, planen und umsetzen
	Wirkung von Marketingmassnahmen mit Kontrollmethoden erfassen sowie die Ergebnisse analysieren, beschreiben und interpretieren
	Sortimentsgestaltung gezielt analysieren, daraus Optimierungsmassnahmen ableiten und umsetzen
	Preise von Produkten und Dienstleistungen aufgrund verschiedener Vorgaben festlegen
	Merchandising-Aktivitäten (Verkaufsförderung und Warenpräsentation inkl. Schaufenster) in der Apotheke selbständig planen und umsetzen
	PR-Massnahmen konzipieren und umsetzen
Verkauf	Informations-, Beratungs- und Verkaufsgespräche mit geeigneter Argumentations- und Verhandlungstechnik durchführen
	Kunden zur Haltbarkeit, zur Aufbewahrung sowie zur ökologischen Entsorgung von Arzneimitteln (u.a. Rücknahme durch Apotheke) informieren und beraten
	Veränderungen im Kaufverhalten interpretieren und zweckmässige Massnahmen ableiten
Kundenbetreuung	Situationsgerechten Kundenkontakt aufbauen und pflegen
	Feedbacks entgegennehmen, auswerten und geeignete Massnahmen festlegen
	Reklamationen und Einwände professionell entgegennehmen sowie kunden- und unternehmensorientierte Lösungen erarbeiten und dokumentieren

3.2 Mitarbeiterführung

Kompetenz	Die Kandidatinnen und Kandidaten kennen die wichtigsten Führungsregeln und haben fundierte Kenntnisse in der Mitarbeiterführung und in der Ausbildung von Lernenden. Sie erkennen die Chancen eines korrekten und motivierenden Umgangs mit Mitarbeitenden.
Anforderungen	
Führung und Kommunikation	Eigenes Führungsverhalten erkennen, reflektieren und weiterentwickeln
	Ziele, Aufgaben bzw. Kompetenzen und Verantwortlichkeiten beschreiben, festlegen und überprüfen
	Arbeits-, Einsatz- und Ferienpläne der Mitarbeitenden erstellen und kontrollieren
	Den Mitarbeitenden konstruktiv und regelmässig Feedback geben
	Informationsfluss im eigenen Bereich effizient und stufengerecht aufbauen
	Mitarbeiter- und Beurteilungsgespräche vorbereiten, auswerten und die notwendigen Massnahmen begründet einleiten
Teamentwicklung	Teams entsprechend den Kompetenzen der einzelnen Mitarbeitenden zusammenstellen und anleiten
	Mitarbeitende und Teams begleiten, führen und motivieren
	Konflikte erkennen und lösen
Mitarbeiterplanung	Anforderungs- und Tätigkeitsprofile für Stelleninserate erarbeiten
	Mitarbeiterbedarf planen und bei Mitarbeitereinstellungen mitwirken
	Arbeitsverträge erstellen
	Mitarbeiteraustritte vorbereiten und Arbeitszeugnisse erstellen
Mitarbeiterförderung und -fortbildung	Fähigkeiten, Entwicklungspotenziale und Bedürfnisse von Mitarbeitenden erkennen und deren weitere Qualifizierung planen und einleiten
	Betriebliche und ausserbetriebliche Fortbildungen für Mitarbeitende und Lernende planen und organisieren
	Mitarbeitende am Arbeitsplatz mit geeigneten Methoden situationsgerecht instruieren
Personaladministration	Lohn- und Sozialversicherungswesen erläutern
	Prozesse der Personaladministration beschreiben
	Personaladministration inkl. Sozialversicherungen vorbereiten

3.3 Betriebsorganisation

Kompetenz	Die Kandidatinnen und Kandidaten verfügen über ein umfassendes Fachwissen, um die betrieblichen Abläufe in Delegation des verantwortlichen Apothekers zu organisieren. Sie kennen die Grundlagen des betrieblichen Qualitätsmanagements und wenden sie richtig an. Sie können die relevanten Gesetze und Vorschriften beschreiben und arbeitsrechtliche Aspekte im Betrieb analysieren, Probleme erkennen sowie Lösungen erarbeiten und beurteilen.
Anforderungen	
Qualitätsmanagement	Aufgaben und Instrumente des betrieblichen Qualitätsmanagements erläutern
	Produkte- und Dienstleistungsqualität im Rahmen ihrer Kompetenz kontrollieren und optimieren
Ablauforganisation	Arbeitsabläufe gestalten, evaluieren, optimieren und veränderten Verhältnissen anpassen
	Aufgrund gesetzlicher Vorgaben die betrieblichen Prozesse von der Beschaffung bis zur Entsorgung ökonomisch und ökologisch nachhaltig planen und umsetzen
	Zusammenarbeit mit anderen Partnern im Gesundheitswesen planen und umsetzen
Arbeitstechnik und Kreativität	Die eigene Arbeit mit den entsprechenden Hilfsmitteln planen und organisieren sowie systematisch, effizient und qualitätsbewusst ausführen
	Kreativitätsmethoden situationsgerecht einsetzen
Kommunikation und Information	Informationen und Daten recherchieren, erfassen, darstellen, bewirtschaften und sichern
	Mit verschiedenen Zielgruppen (Vorgesetzten, Mitarbeitenden, Kunden, Lieferanten, Partnern) mit dem Einsatz aktueller Medien kommunizieren, verhandeln und argumentieren
	Inhalte wirkungsvoll präsentieren und kompetent argumentieren
	Besprechungen und Sitzungen zielgerichtet organisieren und leiten
	Zweckmässige und aussagekräftige Protokolle verfassen
Gesetze und Vorschriften	Für die Apotheke relevante Gesetze und Vorschriften kennen und umsetzen (z.B. Kaufvertrag, Arbeitsvertrag, Produktehaftpflicht, Preisbekanntgabeverordnung)
	Grundlagen des Krankenkassenwesens sowie Krankenkassenverträge kennen und anwenden wie z.B. KVG, VVG, Abrechnungssysteme
Betriebliche Sicherheit	Massnahmen für die Betriebs- und Arbeitssicherheit sowie für den Gesundheitsschutz festlegen und überwachen (EKAS-Richtlinien umsetzen)
Beschaffung und Lagerung	Wichtigste Beschaffungsmärkte der Branche beschreiben
	Unterschiede der verschiedenen Bezugsquellen, deren Vor- und Nachteile sowie deren Bearbeitung erläutern
	Mit Lieferanten verhandeln und Konditionen vereinbaren
	Wareneinkauf ökonomisch und ökologisch planen, ausführen und überwachen
	Lagerorganisation und -bewirtschaftung anordnen und überwachen
	Inventar organisieren und erstellen
	Fachgerechte und ökologische Entsorgung sicherstellen

3.4 Finanz- und Rechnungswesen

Kompetenz	Die Kandidatinnen und Kandidaten setzen in Delegation des verantwortlichen Apothekers die rechtlichen Grundlagen im Rechnungswesen um. Sie verstehen die Grundlagen der Finanzbuchhaltung, der Betriebsabrechnung sowie der Kalkulation und wenden diese praxisbezogen an. Die Kandidatinnen und Kandidaten sind in der Lage, die Bilanz und Erfolgsrechnung zu interpretieren und notwendige Massnahmen abzuleiten.
Anforderungen	
Finanzbuchhaltung	Gesetzliche Grundlagen, Aufbau und Funktion der Finanzbuchhaltung beschreiben
	Zweck und Aufbau des Kontenplans beschreiben
	Debitoren- und Kreditorenbuchhaltung vorbereiten und kontrollieren
	Lohnbuchhaltung und Lagerbuchhaltung vorbereiten und kontrollieren
	Zweck und Aufbau von Bilanz und Erfolgsrechnung erläutern
	Wichtige Bilanzkennzahlen analysieren und notwendige Massnahmen ableiten
	Finanzwirtschaftliche Kennzahlen wie Umsatz, Deckungsbeitrag, Bruttomarge, Gewinn, Cash Flow, Liquidität, Personalkosten/Umsatz und Miete/Umsatz erläutern
	Einen Soll/Ist-Vergleich im Bereich der finanzwirtschaftlichen Kennzahlen erstellen und bei Abweichungen entsprechende Massnahmen einleiten
	Lagerkennzahlen berechnen
	Eigene Mitarbeitende stufengerecht über die aktuellen Kennzahlen informieren
	Teilbudgets von Marketingmassnahmen erstellen und überwachen
	System der Mehrwertsteuer erklären
Kalkulation	Fixe und variable Kosten unterscheiden und berechnen
	Kalkulationen für Produkte und Dienstleistungen durchführen und erklären

4 Inkrafttreten und Gültigkeit

Die vorliegende Wegleitung tritt am 1. Januar 2015 in Kraft.

Diese Wegleitung basiert auf der gültigen Prüfungsordnung.