
VERORDNUNG ÜBER DIE BERUFSAUSBILDUNG NEBST RAHMENLEHRPLAN

Kaufmann für Kurier-, Express-
und Postdienstleistungen/
Kauffrau für Kurier-, Express-
und Postdienstleistungen

vom 22. März 2005
nebst Rahmenlehrplan

Verordnung über die Berufsausbildung zum Kaufmann für Kurier-, Express- und Postdienstleistungen/zur Kauffrau für Kurier-, Express- und Postdienstleistungen vom 22. März 2005 (BGBl. I S. 870 vom 29. März 2005) nebst Rahmenlehrplan (Beschluss der Kultusministerkonferenz vom 18. März 2005)

Inhalt

§ 1	Staatliche Anerkennung des Ausbildungsberufes	4
§ 2	Ausbildungsdauer	4
§ 3	Zielsetzung der Berufsausbildung	4
§ 4	Ausbildungsberufsbild	4
§ 5	Ausbildungsrahmenplan	5
§ 6	Ausbildungsplan	5
§ 7	Berichtsheft	6
§ 8	Zwischenprüfung	6
§ 9	Abschlussprüfung	6
§ 10	Übergangsregelung	8
§ 11	Inkrafttreten, Außerkrafttreten	8
 Ausbildungsrahmenplan für die Berufsausbildung zum Kaufmann für Kurier-, Express- und Postdienstleistungen/ zur Kauffrau für Kurier-, Express- und Postdienstleistungen – Sachliche Gliederung –		
	Anlage 1 (zu § 5)	9
 Ausbildungsrahmenplan für die Berufsausbildung zum Kaufmann für Kurier-, Express- und Postdienstleistungen/ zur Kauffrau für Kurier-, Express- und Postdienstleistungen – Zeitliche Gliederung –		
	Anlage 2 (zu § 5)	14
	Rahmenlehrplan	17

wbv Publikation
ein Geschäftsbereich der wbv Media GmbH & Co. KG
Gesamtherstellung: wbv Media GmbH & Co. KG, Bielefeld
Telefon: 05 21/9 11 01-15 · Fax: 05 21/9 11 01-19
E-Mail: service@wbv.de
Website: wbv.de/berufenet

Verordnung über die Berufsausbildung zum Kaufmann für Kurier-, Express- und Postdienstleistungen/ zur Kauffrau für Kurier-, Express- und Postdienstleistungen

Vom 22. März 2005

(abgedruckt im Bundesgesetzblatt Teil I S. 870 vom 29. März 2005)

Auf Grund des § 25 Abs. 1 in Verbindung mit Abs. 2 Satz 1 des Berufsbildungsgesetzes vom 14. August 1969 (BGBl. I S. 1112), der zuletzt durch Artikel 184 Nr. 1 der Verordnung vom 25. November 2003 (BGBl. I S. 2304) geändert worden ist, verordnet das Bundesministerium für Wirtschaft und Arbeit im Einvernehmen mit dem Bundesministerium für Bildung und Forschung:

§ 1

Staatliche Anerkennung des Ausbildungsberufes

Der Ausbildungsberuf Kaufmann für Kurier-, Express- und Postdienstleistungen/Kauffrau für Kurier-, Express- und Postdienstleistungen wird staatlich anerkannt.

§ 2

Ausbildungsdauer

Die Ausbildung dauert drei Jahre.

§ 3

Zielsetzung der Berufsausbildung

Die in dieser Verordnung genannten Fertigkeiten und Kenntnisse sollen so vermittelt werden, dass die Auszubildenden zur Ausübung einer qualifizierten beruflichen Tätigkeit im Sinne des § 1 Abs. 2 des Berufsbildungsgesetzes befähigt werden, die insbesondere selbstständiges Planen, Durchführen und Kontrollieren einschließt. Diese Befähigung ist auch in den Prüfungen nach den §§ 8 und 9 nachzuweisen.

§ 4

Ausbildungsberufsbild

Gegenstand der Berufsausbildung sind mindestens die folgenden Fertigkeiten und Kenntnisse:

1. Der Ausbildungsbetrieb:
 - 1.1 Stellung, Rechtsform und Struktur des Ausbildungsbetriebes,
 - 1.2 Berufsbildung, arbeits-, sozial- und tarifrechtliche Vorschriften,
 - 1.3 Sicherheit und Gesundheitsschutz bei der Arbeit,
 - 1.4 Umweltschutz;

2. Arbeitsorganisation:
 - 2.1 Arbeitsplanung,
 - 2.2 Informations- und Kommunikationssysteme;
3. Kommunikation und Kooperation:
 - 3.1 Kundenorientierte Kommunikation,
 - 3.2 Teamarbeit und Kooperation;
4. Angebotsgestaltung:
 - 4.1 Dienstleistungsangebot,
 - 4.2 Rechtliche Rahmenbedingungen,
 - 4.3 Qualitätssicherung;
5. Marketing und Vertrieb von Dienstleistungen:
 - 5.1 Märkte, Zielgruppen,
 - 5.2 Verkaufsförderung,
 - 5.3 Verkauf,
 - 5.4 Kundenpflege;
6. Steuerung und Kontrolle von Betriebsprozessen:
 - 6.1 Sendungsbearbeitung,
 - 6.2 Disposition;
7. Personalwirtschaft;
8. Kaufmännische Steuerung und Kontrolle:
 - 8.1 Betriebliches Rechnungswesen,
 - 8.2 Kosten- und Leistungsrechnung,
 - 8.3 Controlling.

§ 5

Ausbildungsrahmenplan

Die Fertigkeiten und Kenntnisse nach § 4 sollen nach den in den Anlagen 1 und 2 enthaltenen Anleitungen zur sachlichen und zeitlichen Gliederung der Berufsausbildung (Ausbildungsrahmenplan) vermittelt werden. Eine von dem Ausbildungsrahmenplan abweichende sachliche und zeitliche Gliederung des Ausbildungsinhaltes ist insbesondere zulässig, soweit eine berufsfeldbezogene Grundbildung vorausgegangen ist oder betriebspraktische Besonderheiten die Abweichung erfordern.

§ 6

Ausbildungsplan

Die Ausbildenden haben unter Zugrundelegung des Ausbildungsrahmenplanes für die Auszubildenden einen Ausbildungsplan zu erstellen.

§ 7

Berichtsheft

Die Auszubildenden haben ein Berichtsheft in Form eines Ausbildungsnachweises zu führen. Ihnen ist Gelegenheit zu geben, das Berichtsheft während der Ausbildungszeit zu führen. Die Auszubildenden haben das Berichtsheft regelmäßig durchzusehen.

§ 8

Zwischenprüfung

(1) Zur Ermittlung des Ausbildungsstandes ist eine Zwischenprüfung durchzuführen. Sie soll in der Mitte des zweiten Ausbildungsjahres stattfinden.

(2) Die Zwischenprüfung erstreckt sich auf die in den Anlagen 1 und 2 für das erste Ausbildungsjahr aufgeführten Fertigkeiten und Kenntnisse sowie auf den im Berufsschulunterricht entsprechend dem Rahmenlehrplan zu vermittelnden Lehrstoff, soweit er für die Berufsausbildung wesentlich ist.

(3) Die Zwischenprüfung ist schriftlich in höchstens 150 Minuten durchzuführen. Der Prüfling soll dabei praxisbezogene Aufgaben oder Fälle aus den folgenden Gebieten bearbeiten:

1. Auftragsabwicklung von Sendungen,
2. Zahlungsvorgänge,
3. Betriebliche Kommunikation,
4. Wirtschafts- und Sozialkunde.

§ 9

Abschlussprüfung

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

(2) Die Abschlussprüfung besteht aus den Prüfungsbereichen:

1. Leistungserstellung im Kurier-, Express- und Postdienst,
2. Vertrieb und kaufmännische Steuerung,
3. Wirtschafts- und Sozialkunde,
4. Fallbezogenes Fachgespräch.

Die Prüfung ist in den Prüfungsbereichen nach den Nummern 1 bis 3 schriftlich und im Prüfungsbereich nach der Nummer 4 mündlich durchzuführen.

(3) Die Anforderungen in den Prüfungsbereichen sind:

1. im Prüfungsbereich Leistungserstellung im Kurier-, Express- und Postdienst:

In höchstens 150 Minuten soll der Prüfling praxisbezogene Aufgaben oder Fälle insbesondere aus den Gebieten

- a) Annahme, Abholung und Zustellung von Sendungen,
- b) Disposition und Umschlag,
- c) Personal- und Transportmitteleinsatz

bearbeiten und dabei zeigen, dass er Betriebsabläufe organisieren, steuern und kontrollieren, Problemstellungen analysieren und Lösungsmöglichkeiten entwickeln, logistische Abläufe planen und dabei qualitätssichernde Maßnahmen umsetzen, rechtliche Rahmenbedingungen sowie Sicherheit und Gesundheitsschutz bei der Arbeit und den Umweltschutz berücksichtigen kann;

2. im Prüfungsbereich Vertrieb und kaufmännische Steuerung:

In höchstens 120 Minuten soll der Prüfling praxisbezogene Aufgaben oder Fälle insbesondere aus den Gebieten

- a) Marketing und Verkauf,
- b) Kaufmännische Steuerung und Kontrolle

bearbeiten und dabei zeigen, dass er Angebote erstellen, Dienstleistungsangebote vermarkten, Problemstellungen analysieren, Lösungsmöglichkeiten markt- und kundenorientiert entwickeln, kaufmännische Zusammenhänge berücksichtigen und Ergebnisse bewerten kann;

3. im Prüfungsbereich Wirtschafts- und Sozialkunde:

In höchstens 60 Minuten soll der Prüfling praxisbezogene Aufgaben oder Fälle bearbeiten und dabei zeigen, dass er wirtschaftliche und gesellschaftliche Zusammenhänge der Berufs- und Arbeitswelt darstellen kann;

4. im Prüfungsbereich Fallbezogenes Fachgespräch:

Der Prüfling soll im Rahmen eines Fachgespräches auf der Grundlage einer von zwei ihm zur Wahl gestellten praxisbezogenen Aufgaben aus dem Gebiet Steuerung und Kontrolle der Sendungsabwicklung zeigen, dass er betriebspraktische Aufgaben lösen, wirtschaftliche, organisatorische, technische und rechtliche Zusammenhänge beachten sowie Gespräche adressatengerecht und situationsbezogen führen kann. Bei der Aufgabenstellung ist der Leistungsschwerpunkt des Ausbildungsbetriebes zu berücksichtigen. Dem Prüfling ist für die von ihm gewählte Aufgabe eine Vorbereitungszeit von höchstens 15 Minuten zu gewähren. Das Fachgespräch soll höchstens 20 Minuten dauern.

(4) Sind die Prüfungsleistungen in bis zu zwei schriftlichen Prüfungsbereichen mit „mangelhaft“ und in den übrigen schriftlichen Prüfungsbereichen mit mindestens „ausreichend“ bewertet worden, so ist auf Antrag des Prüflings oder nach Ermessen des Prüfungsausschusses in einem der mit „mangelhaft“ bewerteten Prüfungsbereiche die schriftliche Prüfung durch eine mündliche Prüfung von etwa 15 Minuten zu ergänzen, wenn diese für das Bestehen der Prüfung den Ausschlag geben kann. Der Prüfungsbereich ist vom Prüfling zu bestimmen. Bei der Ermittlung des Ergebnisses für diesen Prüfungsbereich sind die Ergebnisse der schriftlichen Arbeit und der mündlichen Ergänzungsprüfung im Verhältnis 2 : 1 zu gewichten.

(5) Bei der Ermittlung des Gesamtergebnisses haben die Prüfungsbereiche Leistungserstellung im Kurier-, Express- und Postdienst sowie Fallbezogenes Fachgespräch gegenüber jedem der übrigen Prüfungsbereiche das doppelte Gewicht.

(6) Zum Bestehen der Abschlussprüfung müssen im Gesamtergebnis und in mindestens drei der in Absatz 2 Nr. 1 bis 4 genannten Prüfungsbereiche mindestens ausreichende Prüfungsleistungen erbracht werden. Werden die Prüfungsleistungen in einem Prüfungsbereich mit „ungenügend“ bewertet, so ist die Prüfung nicht bestanden.

§ 10

Übergangsregelung

(1) Auf Berufsausbildungsverhältnisse, die bei Inkrafttreten dieser Verordnung bestehen, sind die bisherigen Vorschriften weiter anzuwenden, es sei denn, die Vertragsparteien vereinbaren die Anwendung der Vorschriften dieser Verordnung.

(2) Ist ein Berufsausbildungsverhältnis in dem Ausbildungsberuf Fachkraft für Brief- und Frachtverkehr abgeschlossen worden, können die Vertragsparteien ein Berufsausbildungsverhältnis in dem Ausbildungsberuf Postverkehrskaufmann/Postverkehrskauffrau gemäß den bisherigen Vorschriften für das dritte Ausbildungsjahr vereinbaren, wenn dadurch die Ausbildung im unmittelbaren Anschluss an das zweite Ausbildungsjahr fortgeführt wird.

§ 11

Inkrafttreten, Außerkrafttreten

Diese Verordnung tritt am 1. August 2005 in Kraft. Gleichzeitig tritt die Verordnung über die Berufsausbildung zur Fachkraft für Brief- und Frachtverkehr und zum Postverkehrskaufmann/zur Postverkehrskauffrau vom 7. April 1995 (BGBl. I S. 489), zuletzt geändert durch die Verordnung vom 6. Juni 2001 (BGBl. I S. 1038), außer Kraft.

Berlin, den 22. März 2005

**Der Bundesminister
für Wirtschaft und Arbeit**

In Vertretung

Georg Wilhelm Adamowitsch

Anlage 1
(zu § 5)

Ausbildungsrahmenplan für die Berufsausbildung
zum Kaufmann für Kurier-, Express- und Postdienstleistungen/
zur Kauffrau für Kurier-, Express- und Postdienstleistungen
– Sachliche Gliederung –

Lfd. Nr.	Teil des Ausbildungsberufsbildes	Zu vermittelnde Fertigkeiten und Kenntnisse
1	2	3
1	Der Ausbildungsbetrieb (§ 4 Nr. 1)	
1.1	Stellung, Rechtsform und Struktur des Ausbildungsbetriebes (§ 4 Nr. 1.1)	<ul style="list-style-type: none"> a) Geschäftsfelder des Ausbildungsbetriebes und seine Stellung am Markt beschreiben b) Aufbau- und Ablauforganisation sowie Zuständigkeiten im Ausbildungsbetrieb erläutern c) Rechtsform des Ausbildungsbetriebes darstellen d) Zusammenarbeit des Ausbildungsbetriebes mit Wirtschaftsorganisationen, Behörden, Gewerkschaften und Berufsvertretungen beschreiben
1.2	Berufsbildung, arbeits-, sozial- und tarifrechtliche Vorschriften (§ 4 Nr. 1.2)	<ul style="list-style-type: none"> a) Rechte und Pflichten aus dem Ausbildungsvertrag feststellen und Aufgaben der Beteiligten im dualen System beschreiben b) den betrieblichen Ausbildungsplan mit der Ausbildungsordnung vergleichen c) Positionen der eigenen Entgeltabrechnung beschreiben d) arbeits-, sozial- und mitbestimmungsrechtliche Vorschriften sowie für den Ausbildungsbetrieb geltende Tarif- und Arbeitszeitregelungen beachten e) wesentliche Inhalte und Bestandteile eines Arbeitsvertrages darstellen f) lebensbegleitendes Lernen für die berufliche und persönliche Entwicklung begründen; berufliche Aufstiegs- und Weiterentwicklungsmöglichkeiten darstellen
1.3	Sicherheit und Gesundheitsschutz bei der Arbeit (§ 4 Nr. 1.3)	<ul style="list-style-type: none"> a) Gefährdung von Sicherheit und Gesundheit am Arbeitsplatz feststellen und Maßnahmen zu ihrer Vermeidung ergreifen b) berufsbezogene Arbeitsschutz- und Unfallverhütungsvorschriften anwenden c) Verhaltensweisen bei Unfällen beschreiben sowie erste Maßnahmen einleiten d) Vorschriften des vorbeugenden Brandschutzes anwenden; Verhaltensweisen bei Bränden beschreiben und Maßnahmen zur Brandbekämpfung ergreifen
1.4	Umweltschutz (§ 4 Nr. 1.4)	<p>Zur Vermeidung betriebsbedingter Umweltbelastungen im beruflichen Einwirkungsbereich beitragen, insbesondere</p> <ul style="list-style-type: none"> a) mögliche Umweltbelastungen durch den Ausbildungsbetrieb und seinen Beitrag zum Umweltschutz an Beispielen erklären b) für den Ausbildungsbetrieb geltende Regelungen des Umweltschutzes anwenden c) Möglichkeiten der wirtschaftlichen und umweltschonenden Energie- und Materialverwendung nutzen d) Abfälle vermeiden; Stoffe und Materialien einer umweltschonenden Entsorgung zuführen

Lfd. Nr.	Teil des Ausbildungsberufsbildes	Zu vermittelnde Fertigkeiten und Kenntnisse
1	2	3
2	Arbeitsorganisation (§ 4 Nr. 2)	
2.1	Arbeitsplanung (§ 4 Nr. 2.1)	<ul style="list-style-type: none"> a) Arbeitsaufträge erfassen, die eigene Arbeit strukturieren, Arbeitsschritte mit den Beteiligten abstimmen b) Arbeitstechniken, Arbeits- und Organisationsmittel sowie Lerntechniken einsetzen c) Informationsquellen auch in einer Fremdsprache nutzen d) ergonomische Regeln bei der Arbeit beachten e) Maßnahmen zur Verbesserung der Arbeitsorganisation vorschlagen
2.2	Informations- und Kommunikationssysteme (§ 4 Nr. 2.2)	<ul style="list-style-type: none"> a) Betriebssysteme, Standardsoftware und betriebsspezifische Software anwenden b) Netze und Dienste nutzen, Sicherheitsanforderungen beachten c) Daten und Informationen aufgabenbezogen erfassen, auswerten und bereitstellen d) Notwendigkeit der Datensicherung begründen; betriebliche Datenschutz- und Datensicherungsmaßnahmen anwenden
3	Kommunikation und Kooperation (§ 4 Nr. 3)	
3.1	Kundenorientierte Kommunikation (§ 4 Nr. 3.1)	<ul style="list-style-type: none"> a) die eigene Rolle als Dienstleister im Kundenkontakt berücksichtigen; kundenorientiert handeln und kommunizieren b) fremdsprachige Fachbegriffe und Standardtexte anwenden c) Informations-, Beratungs- und Verkaufsgespräche planen, durchführen und nachbereiten d) Auskünfte erteilen, auch in einer Fremdsprache e) Sachverhalte situationsbezogen und adressatengerecht aufbereiten und präsentieren
3.2	Teamarbeit und Kooperation (§ 4 Nr. 3.2)	<ul style="list-style-type: none"> a) Zusammenarbeit aktiv gestalten und Aufgaben teamorientiert und kooperativ umsetzen b) Auswirkungen von Information, Kommunikation und Kooperation auf Betriebsklima, Arbeitsleistung und Geschäftserfolg beachten c) zur Vermeidung von Kommunikationsstörungen beitragen und Möglichkeiten der Konfliktlösung anwenden
4	Angebotserstellung (§ 4 Nr. 4)	
4.1	Dienstleistungsangebot (§ 4 Nr. 4.1)	<ul style="list-style-type: none"> a) Dienstleistungsangebote der Branche unterscheiden b) bei Entwicklung und Ausgestaltung des Dienstleistungsangebotes mitwirken c) Fremdleistungen einkaufen

Lfd. Nr.	Teil des Ausbildungsberufsbildes	Zu vermittelnde Fertigkeiten und Kenntnisse
1	2	3
4.2	Rechtliche Rahmenbedingungen (§ 4 Nr. 4.2)	<ul style="list-style-type: none"> a) rechtliche Vorschriften beachten und allgemeine Geschäftsbedingungen anwenden b) Regelungen zur Wahrung des Postgeheimnisses und des Datenschutzes anwenden c) sendungsbezogene Sicherheitsvorschriften beachten sowie Schutz- und Sicherheitsvorkehrungen treffen d) Gefahrgut identifizieren; sendungsbezogene Gefahrgutvorschriften beachten e) rechtliche Vorschriften im grenzüberschreitenden Verkehr berücksichtigen f) Versicherungsbedingungen beachten; Haftungsregelungen anwenden
4.3	Qualitätssicherung (§ 4 Nr. 4.3)	<ul style="list-style-type: none"> a) Qualitätsziele des Unternehmens im eigenen Arbeitsbereich umsetzen b) zur kontinuierlichen Verbesserung von Arbeitsprozessen beitragen c) Auswirkungen von Qualität und Kundenzufriedenheit auf das Betriebsergebnis darstellen
5	Marketing und Vertrieb von Dienstleistungen (§ 4 Nr. 5)	
5.1	Märkte, Zielgruppen (§ 4 Nr. 5.1)	<ul style="list-style-type: none"> a) Informationen über Zielgruppen und Märkte auswerten und nutzen b) Dienstleistungen und Konditionen von Wettbewerbern vergleichen c) bei der Ermittlung des Nachfragepotenzials für Dienstleistungen mitwirken
5.2	Verkaufsförderung (§ 4 Nr. 5.2)	<ul style="list-style-type: none"> a) verkaufsfördernde Maßnahmen umsetzen b) bei der Planung von verkaufsfördernden Maßnahmen mitwirken c) Verkaufsargumente für Dienstleistungsangebote entwickeln
5.3	Verkauf (§ 4 Nr. 5.3)	<ul style="list-style-type: none"> a) Kundenwünsche ermitteln b) Dienstleistungen präsentieren c) Angebote erstellen d) Dienstleistungen verkaufen, Verträge abschließen
5.4	Kundenpflege (§ 4 Nr. 5.4)	<ul style="list-style-type: none"> a) Kundenzufriedenheit prüfen b) Kunden bei Leistungsstörungen Lösungsalternativen aufzeigen c) Kundenreklamationen entgegennehmen und bearbeiten d) Beschwerdemanagement als Element einer kundenorientierten Geschäftspolitik anwenden
6	Steuerung und Kontrolle von Betriebsprozessen (§ 4 Nr. 6)	
6.1	Sendungsbearbeitung (§ 4 Nr. 6.1)	<ul style="list-style-type: none"> a) Sendungen annehmen, sortieren und ausliefern b) Aufträge annehmen und bearbeiten c) Sendungsdokumentationen erstellen, abgleichen und bearbeiten d) Sendungsentgelte berechnen und kassieren

Lfd. Nr.	Teil des Ausbildungsbildes	Zu vermittelnde Fertigkeiten und Kenntnisse
1	2	3
		e) Transport- und Sendungsstatus überwachen, Auskünfte erteilen f) Maßnahmen bei Leistungsstörungen ergreifen g) Schadensfälle bearbeiten
6.2	Disposition (§ 4 Nr. 6.2)	a) Zusammenhänge zwischen Transportkonzepten, Transportmitteleinsatz und Sendungsarten darstellen b) Leistungsanforderungen aus Aufträgen ermitteln c) Eignung von Geräten für Transport und Sendungsumschlag beurteilen d) Umschlag und Sortierung unter Berücksichtigung von Leitsystemen steuern e) Rücklauf von Sendungen und Nachbearbeitung organisieren und überwachen f) Abweichungen in Betriebsprozessen feststellen und zur Beseitigung beitragen g) Materialbedarf feststellen, Beschaffungen veranlassen h) Fahrtrouten und Logistikketten unter Berücksichtigung von Wirtschaftlichkeit, zeitlichen Vorgaben sowie verkehrsgeographischen Bedingungen planen und koordinieren i) Personal und Transportmittel disponieren k) Wartung von Transportmitteln und Geräten steuern und kontrollieren
7	Personalwirtschaft (§ 4 Nr. 7)	a) an Personalplanung, Personalbeschaffung und Personalauswahl mitwirken b) Vorgänge der Personalverwaltung auch in Verbindung mit Beginn und Beendigung von Arbeitsverhältnissen bearbeiten; Personaldaten schützen c) bei Maßnahmen der Personalentwicklung mitwirken d) Entgeltarten unterscheiden und bei Entgeltabrechnungen mitwirken e) rechtliche Bedingungen beim Einsatz von Beschäftigten des eigenen Unternehmens und von Fremddienstleistern berücksichtigen
8	Kaufmännische Steuerung und Kontrolle (§ 4 Nr. 8)	
8.1	Betriebliches Rechnungswesen (§ 4 Nr. 8.1)	a) Bedeutung des Rechnungswesens für den Betriebserfolg darstellen b) Kassen führen und Kassenabschlüsse erstellen c) Rechnungen erstellen d) vorbereitende Arbeiten für Buchungen durchführen, Aufbau des betrieblichen Buchungssystems berücksichtigen e) Vorgänge des Zahlungsverkehrs und des Mahnwesens bearbeiten f) Steuern und Abgaben berücksichtigen g) an vorbereitenden Arbeiten zur Erstellung von Jahresabschlüssen mitwirken
8.2	Kosten- und Leistungsrechnung (§ 4 Nr. 8.2)	a) Aufbau und Struktur der betrieblichen Kosten- und Leistungsrechnung erläutern b) Kosten und Erträge von Dienstleistungen erfassen und bewerten c) Kalkulationen durchführen

Lfd. Nr.	Teil des Ausbildungsberufsbildes	Zu vermittelnde Fertigkeiten und Kenntnisse
1	2	3
8.3	Controlling (§ 4 Nr. 8.3)	a) Funktion des Controllings erläutern b) an kaufmännischen Planungs-, Steuerungs- und Kontrollaufgaben mitwirken c) Daten für die Erstellung von Statistiken beschaffen; Statistiken erstellen und präsentieren d) an Aufgaben des kaufmännischen Berichtswesens mitwirken

Anlage 2

(zu § 5)

Ausbildungsrahmenplan
für die Berufsausbildung zum Kaufmann für Kurier-, Express- und Postdienstleistungen/
zur Kauffrau für Kurier-, Express- und Postdienstleistungen
– Zeitliche Gliederung –

1. Ausbildungsjahr

(1) In einem Zeitraum von insgesamt zwei bis drei Monaten sind schwerpunktmäßig die Fertigkeiten und Kenntnisse der Berufsbildpositionen

- 1.1 Stellung, Rechtsform und Struktur des Ausbildungsbetriebes,
- 1.2 Berufsbildung, arbeits-, sozial- und tarifrechtliche Vorschriften, Lernziele a bis e,
- 1.3 Sicherheit und Gesundheitsschutz bei der Arbeit,
- 6.1 Sendungsbearbeitung, Lernziel a,

zu vermitteln.

(2) In einem Zeitraum von insgesamt vier bis fünf Monaten sind schwerpunktmäßig die Fertigkeiten und Kenntnisse der Berufsbildpositionen

- 2.1 Arbeitsplanung, Lernziele a, b und d,
- 2.2 Informations- und Kommunikationssysteme,
- 4.2 Rechtliche Rahmenbedingungen, Lernziele a bis c,
- 6.1 Sendungsbearbeitung, Lernziele b und c,

zu vermitteln.

(3) In einem Zeitraum von insgesamt vier bis sechs Monaten sind schwerpunktmäßig die Fertigkeiten und Kenntnisse der Berufsbildpositionen

- 1.4 Umweltschutz,
- 3.1 Kundenorientierte Kommunikation, Lernziele a und b,
- 3.2 Teamarbeit und Kooperation, Lernziele a und b,
- 6.1 Sendungsbearbeitung, Lernziele d und e,
- 8.1 Betriebliches Rechnungswesen, Lernziele a und b,

zu vermitteln.

2. Ausbildungsjahr

(1) In einem Zeitraum von insgesamt drei bis fünf Monaten sind schwerpunktmäßig die Fertigkeiten und Kenntnisse der Berufsbildpositionen

3.1 Kundenorientierte Kommunikation, Lernziel c,

4.1 Dienstleistungsangebot, Lernziel a,

5.3 Verkauf, Lernziele a und b,

zu vermitteln.

(2) In einem Zeitraum von insgesamt drei bis fünf Monaten sind schwerpunktmäßig die Fertigkeiten und Kenntnisse der Berufsbildpositionen

2.1 Arbeitsplanung, Lernziel c,

4.2 Rechtliche Rahmenbedingungen, Lernziele d und e,

4.3 Qualitätssicherung,

6.2 Disposition, Lernziele a bis g,

zu vermitteln.

(3) In einem Zeitraum von insgesamt drei bis fünf Monaten sind schwerpunktmäßig die Fertigkeiten und Kenntnisse der Berufsbildpositionen

3.2 Teamarbeit und Kooperation, Lernziel c,

4.1 Dienstleistungsangebot, Lernziel b,

4.2 Rechtliche Rahmenbedingungen, Lernziel f,

5.2 Verkaufsförderung, Lernziel a,

5.4 Kundenpflege,

6.1 Sendungsbearbeitung, Lernziele f und g,

8.1 Betriebliches Rechnungswesen, Lernziele c bis f,

zu vermitteln und im Zusammenhang damit die Vermittlung der Fertigkeiten und Kenntnisse der Berufsbildposition

6.1 Sendungsbearbeitung, Lernziele c und e,

fortzuführen.

3. Ausbildungsjahr

(1) In einem Zeitraum von insgesamt zwei bis vier Monaten sind schwerpunktmäßig die Fertigkeiten und Kenntnisse der Berufsbildpositionen

- 1.2 Berufsbildung, arbeits-, sozial- und tarifrechtliche Vorschriften, Lernziel f,
- 7. Personalwirtschaft

zu vermitteln.

(2) In einem Zeitraum von insgesamt vier bis sechs Monaten sind schwerpunktmäßig die Fertigkeiten und Kenntnisse der Berufsbildpositionen

- 2.1 Arbeitsplanung, Lernziel e,
- 3.1 Kundenorientierte Kommunikation, Lernziele d und e,
- 4.1 Dienstleistungsangebot, Lernziel c,
- 5.1 Märkte, Zielgruppen,
- 5.2 Verkaufsförderung, Lernziele b und c,
- 5.3 Verkauf, Lernziele c und d,
- 6.2 Disposition, Lernziele h bis k,

zu vermitteln und im Zusammenhang damit die Vermittlung der Fertigkeiten und Kenntnisse der Berufsbildposition

- 3.1 Kundenorientierte Kommunikation, Lernziele a und c,

fortzuführen.

(3) In einem Zeitraum von insgesamt drei bis fünf Monaten sind schwerpunktmäßig die Fertigkeiten und Kenntnisse der Berufsbildpositionen

- 8.1 Betriebliches Rechnungswesen, Lernziel g,
- 8.2 Kosten- und Leistungsrechnung,
- 8.3 Controlling

zu vermitteln und im Zusammenhang damit die Vermittlung der Fertigkeiten und Kenntnisse der Berufsbildposition

- 8.1 Betriebliches Rechnungswesen, Lernziele d und f,

fortzuführen.

**Rahmenlehrplan
für den Ausbildungsberuf
Kaufmann für Kurier-, Express- und Postdienstleistungen/
Kauffrau für Kurier-, Express- und Postdienstleistungen
(Beschluss der Kultusministerkonferenz vom 18. März 2005)**

Teil I:

Vorbemerkungen

Dieser Rahmenlehrplan für den berufsbezogenen Unterricht der Berufsschule ist durch die Ständige Konferenz der Kultusminister und -senatoren der Länder (KMK) beschlossen worden.

Der Rahmenlehrplan ist mit der entsprechenden Ausbildungsordnung des Bundes (erlassen vom Bundesministerium für Wirtschaft und Arbeit oder dem sonst zuständigen Fachministerium im Einvernehmen mit dem Bundesministerium für Bildung und Forschung) abgestimmt.

Der Rahmenlehrplan baut grundsätzlich auf dem Hauptschulabschluss auf und beschreibt Mindestanforderungen.

Der Rahmenlehrplan ist für die einem Berufsfeld zugeordneten Ausbildungsberufe in eine berufsfeldbreite Grundbildung und eine darauf aufbauende Fachbildung gegliedert.

Auf der Grundlage der Ausbildungsordnung und des Rahmenlehrplans, die Ziele und Inhalte der Berufsausbildung regeln, werden die Abschlussqualifikation in einem anerkannten Ausbildungsberuf sowie – in Verbindung mit Unterricht in weiteren Fächern – der Abschluss der Berufsschule vermittelt. Damit werden wesentliche Voraussetzungen für eine qualifizierte Beschäftigung sowie für den Eintritt in schulische und berufliche Fort- und Weiterbildungsgänge geschaffen.

Der Rahmenlehrplan enthält keine methodischen Festlegungen für den Unterricht. Bei der Unterrichtsgestaltung sollen jedoch Unterrichtsmethoden, mit denen Handlungskompetenz unmittelbar gefördert wird, besonders berücksichtigt werden. Selbstständiges und verantwortungsbewusstes Denken und Handeln als übergreifendes Ziel der Ausbildung muss Teil des didaktisch-methodischen Gesamtkonzepts sein.

Die Länder übernehmen den Rahmenlehrplan unmittelbar oder setzen ihn in eigene Lehrpläne um. Im zweiten Fall achten sie darauf, dass das im Rahmenlehrplan erzielte Ergebnis der fachlichen und zeitlichen Abstimmung mit der jeweiligen Ausbildungsordnung erhalten bleibt.

Teil II:

Bildungsauftrag der Berufsschule

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

Die Berufsschule ist dabei ein eigenständiger Lernort. Sie arbeitet als gleichberechtigter Partner mit den anderen an der Berufsausbildung Beteiligten zusammen. Sie hat die Aufgabe, den Schülern und Schülerinnen berufliche und allgemeine Lerninhalte unter besonderer Berücksichtigung der Anforderungen der Berufsausbildung zu vermitteln.

Die Berufsschule hat eine berufliche Grund- und Fachbildung zum Ziel und erweitert die vorher erworbene allgemeine Bildung. Damit will sie zur Erfüllung der Aufgaben im Beruf sowie zur Mitgestaltung der Arbeitswelt und Gesellschaft in sozialer und ökologischer Verantwortung befähigen. Sie richtet sich dabei nach den für die Berufsschule geltenden Regelungen der Schulgesetze der Länder. Insbesondere der berufsbezogene Unterricht orientiert sich außerdem an den für jeden staatlich anerkannten Ausbildungsberuf bundeseinheitlich erlassenen Ordnungsmitteln:

- Rahmenlehrplan der Ständigen Konferenz der Kultusminister und -senatoren der Länder (KMK)
- Verordnung über die Berufsausbildung (Ausbildungsordnung) des Bundes für die betriebliche Ausbildung.

Nach der Rahmenvereinbarung über die Berufsschule (Beschluss der KMK vom 15. März 1991) hat die Berufsschule zum Ziel,

- „eine Berufsfähigkeit zu vermitteln, die Fachkompetenz mit allgemeinen Fähigkeiten humaner und sozialer Art verbindet
- berufliche Flexibilität zur Bewältigung der sich wandelnden Anforderungen in Arbeitswelt und Gesellschaft auch im Hinblick auf das Zusammenwachsen Europas zu entwickeln
- die Bereitschaft zur beruflichen Fort- und Weiterbildung zu wecken
- die Fähigkeit und Bereitschaft zu fördern, bei der individuellen Lebensgestaltung und im öffentlichen Leben verantwortungsbewusst zu handeln“.

Zur Erreichung dieser Ziele muss die Berufsschule

- den Unterricht an einer für ihre Aufgabe spezifischen Pädagogik ausrichten, die Handlungsorientierung betont
- unter Berücksichtigung notwendiger beruflicher Spezialisierung berufs- und berufsfeldübergreifende Qualifikationen vermitteln
- ein differenziertes und flexibles Bildungsangebot gewährleisten, um unterschiedlichen Fähigkeiten und Begabungen sowie den jeweiligen Erfordernissen der Arbeitswelt und Gesellschaft gerecht zu werden
- Einblicke in unterschiedliche Formen von Beschäftigung einschließlich unternehmerischer Selbstständigkeit vermitteln, um eine selbstverantwortliche Berufs- und Lebensplanung zu unterstützen
- im Rahmen ihrer Möglichkeiten Behinderte und Benachteiligte umfassend stützen und fördern
- auf die mit Berufsausübung und privater Lebensführung verbundenen Umweltbedrohungen und Unfallgefahren hinweisen und Möglichkeiten zu ihrer Vermeidung bzw. Verminderung aufzeigen.

Die Berufsschule soll darüber hinaus im allgemeinen Unterricht und soweit es im Rahmen des berufsbezogenen Unterrichts möglich ist, auf Kernprobleme unserer Zeit wie zum Beispiel:

- Arbeit und Arbeitslosigkeit
- friedliches Zusammenleben von Menschen, Völkern und Kulturen in einer Welt unter Wahrung kultureller Identität
- Erhaltung der natürlichen Lebensgrundlage sowie
- Gewährleistung der Menschenrechte

eingehen.

Die aufgeführten Ziele sind auf die Entwicklung von **Handlungskompetenz** gerichtet. Diese wird hier verstanden als die Bereitschaft und Befähigung des Einzelnen, sich in beruflichen, gesellschaftlichen und privaten Situationen sachgerecht, durchdacht sowie individuell und sozial verantwortlich zu verhalten. Handlungskompetenz entfaltet sich in den Dimensionen von Fachkompetenz, Humankompetenz und Sozialkompetenz.

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

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

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

Bestandteil sowohl von Fachkompetenz als auch von Humankompetenz als auch von Sozialkompetenz sind Methodenkompetenz, kommunikative Kompetenz und Lernkompetenz.

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

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

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

Teil III:

Didaktische Grundsätze

Die Zielsetzung der Berufsausbildung erfordert es, den Unterricht an einer auf die Aufgaben der Berufsschule zugeschnittenen Pädagogik auszurichten, die Handlungsorientierung betont und junge Menschen zu selbstständigem Planen, Durchführen und Beurteilen von Arbeitsaufgaben im Rahmen ihrer Berufstätigkeit befähigt.

Lernen in der Berufsschule vollzieht sich grundsätzlich in Beziehung auf konkretes berufliches Handeln sowie in vielfältigen gedanklichen Operationen, auch gedanklichem Nachvollziehen von Handlungen anderer. Dieses Lernen ist vor allem an die Reflexion der Vollzüge des Handelns (des Handlungsplans, des Ablaufs, der Ergebnisse) gebunden. Mit dieser gedanklichen Durchdringung beruflicher Arbeit werden die Voraussetzungen für das Lernen in und aus der Arbeit geschaffen. Dies bedeutet für den Rahmenlehrplan, dass das Ziel und die Auswahl der Inhalte berufsbezogen erfolgt.

Auf der Grundlage lerntheoretischer und didaktischer Erkenntnisse werden in einem pragmatischen Ansatz für die Gestaltung handlungsorientierten Unterrichts folgende Orientierungspunkte genannt:

- Didaktische Bezugspunkte sind Situationen, die für die Berufsausübung bedeutsam sind (Lernen für Handeln).
- Den Ausgangspunkt des Lernens bilden Handlungen, möglichst selbst ausgeführt oder aber gedanklich nachvollzogen (Lernen durch Handeln).
- Handlungen müssen von den Lernenden möglichst selbstständig geplant, durchgeführt, überprüft, gegebenenfalls korrigiert und schließlich bewertet werden.
- Handlungen sollten ein ganzheitliches Erfassen der beruflichen Wirklichkeit fördern, zum Beispiel technische, sicherheitstechnische, ökonomische, rechtliche, ökologische, soziale Aspekte einbeziehen.
- Handlungen müssen in die Erfahrungen der Lernenden integriert und in Bezug auf ihre gesellschaftlichen Auswirkungen reflektiert werden.
- Handlungen sollen auch soziale Prozesse, zum Beispiel der Interessenerklärung oder der Konfliktbewältigung, sowie unterschiedliche Perspektiven der Berufs- und Lebensplanung einbeziehen.

Handlungsorientierter Unterricht ist ein didaktisches Konzept, das fach- und handlungssystematische Strukturen miteinander verschränkt. Es lässt sich durch unterschiedliche Unterrichtsmethoden verwirklichen.

Das Unterrichtsangebot der Berufsschule richtet sich an Jugendliche und Erwachsene, die sich nach Vorbildung, kulturellem Hintergrund und Erfahrungen aus den Ausbildungsbetrieben unterscheiden. Die Berufsschule kann ihren Bildungsauftrag nur erfüllen, wenn sie diese Unterschiede beachtet und Schüler und Schülerinnen – auch benachteiligte oder besonders begabte – ihren individuellen Möglichkeiten entsprechend fördert.

Teil IV:

Berufsbezogene Vorbemerkungen

Der vorliegende Rahmenlehrplan für die Berufsausbildung zum Kaufmann für Kurier-, Express- und Postdienstleistungen/zur Kauffrau für Kurier-, Express- und Postdienstleistungen ist mit der Verordnung über die Berufsausbildung zum Kaufmann für Kurier-, Express- und Postdienstleistungen/zur Kauffrau für Kurier-, Express- und Postdienstleistungen vom 22. März 2005 (BGBl. I S. 870) abgestimmt.

Der Ausbildungsberuf ist nach der Berufsgrundbildungsjahr-Anrechnungs-Verordnung dem Berufsfeld Wirtschaft und Verwaltung, Schwerpunkt Absatzwirtschaft und Kundenberatung zugeordnet.

Der Rahmenlehrplan für die Ausbildungsberufe Fachkraft für Brief- und Frachtverkehr und Postverkehrskaufmann/Postverkehrskauffrau (Beschluss der KMK vom 20. Januar 1995) wird durch den vorliegenden Rahmenlehrplan aufgehoben.

Kaufleute für Kurier-, Express- und Postdienstleistungen arbeiten in Unternehmen, die den Transport vorwiegend kleinteiliger und zeitkritischer Sendungen organisieren und durchführen. Darüber hinaus bieten die Unter-

nehmen zusätzliche Dienstleistungen an, die über die reine Transportleistung hinausgehen und ständig verändert und erweitert werden. Diesem Umstand wird besonders in Lernfeld 6 Rechnung getragen. Hier werden exemplarisch Dienstleistungen aufgeführt, die je nach aktueller Lage im Bereich der Kurier-, Express- und Postdienstleistungen ergänzt werden müssen. Der Beschaffung von Informationen über neue Dienstleistungen kommt deshalb ein hoher Stellenwert zu.

Die Kaufleute für Kurier-, Express- und Postdienstleistungen sind hauptsächlich mit dem organisatorisch-dispositiven Teil der Leistungserbringung der Branche betraut.

Die Kernleistungen der Branche umfassen im Wesentlichen die vier Bereiche Kurier, Express, Paket und Brief, wobei sich sowohl die Unternehmensstrukturen als auch die Prozesse der Leistungserbringung nicht nur zwischen diesen vier Bereichen, sondern auch zwischen den einzelnen Unternehmen stark unterscheiden. Diesem Umstand soll auch in der Berufsschule Rechnung getragen werden.

In den einzelnen Lernfeldern sind die Möglichkeiten moderner Informations- und Kommunikationstechniken als immanenter Bestandteil des Unterrichts zu nutzen. Die entsprechenden Kompetenzen sind in den Zielen und mögliche Schwerpunkte in den Inhalten der Lernfelder ausgewiesen. Hierfür ist ein Gesamtumfang von mindestens 60 Stunden im Rahmenlehrplan berücksichtigt.

Die Vermittlung von fremdsprachlichen Qualifikationen gemäß der Ausbildungsordnung zur Entwicklung entsprechender Kommunikationsfähigkeit ist mit 40 Stunden in die Lernfelder integriert. Darüber hinaus können 80 Stunden berufsspezifische Fremdsprachenvermittlung als freiwillige Ergänzung der Länder angeboten werden.

In Lernfeld 5 besteht die Möglichkeit, Übungen zur Sicherung des notwendigen Anfangsniveaus für das kaufmännische Rechnen einzuplanen.

Aufgrund der Kundenorientierung im Beruf ist die Kommunikationsfähigkeit in allen Lernfeldern zu fördern.

**Teil V:
Lernfelder**

Übersicht über die Lernfelder für den Ausbildungsberuf Kaufmann für Kurier-, Express- und Postdienstleistungen/ Kauffrau für Kurier-, Express- und Postdienstleistungen				
Lernfelder		Zeitrichtwerte in Unterrichtsstunden		
Nr.		1. Jahr	2. Jahr	3. Jahr
1	Im KEP-Unternehmen lernen und arbeiten	80		
2	Transportaufträge und Sendungen für das Unternehmen annehmen	60		
3	Sendungen im Unternehmen bearbeiten und transportieren	60		
4	Sendungen an Empfänger ausliefern	60		
5	Zahlungsvorgänge bearbeiten, dokumentieren und abrechnen	60		
6	Zusätzliche Dienstleistungen analysieren, bearbeiten und dokumentieren		60	
7	Geschäftsprozesse erfassen und betriebliche Daten aufbereiten		80	
8	Transporte von Sendungen planen, organisieren und steuern		80	
9	Kunden gewinnen und Kundenkontakte pflegen		60	
10	Bei Personalmaßnahmen mitwirken und arbeitsrechtliche Bestimmungen anwenden			80
11	Geschäftsprozesse dokumentieren und auswerten			80
12	Dienstleistungen anbieten und verkaufen			60
13	Unternehmerische Entscheidungen vorbereiten			60
	Summen: insgesamt 880 Stunden	320	280	280

Lernfeld 1:	Im KEP-Unternehmen lernen und arbeiten	1. Ausbildungsjahr Zeitrichtwert: 80 Stunden
<p>Ziel:</p> <p>Die Schülerinnen und Schüler setzen sich mit Unternehmensleitbildern, ökonomischen und ökologischen Zielsetzungen sowie der Verantwortung der Unternehmen im Dienstleistungssektor auseinander. Dabei erkennen sie mögliche Zielkonflikte. Sie begreifen Kundenorientierung als Leitbild ihres beruflichen Handelns.</p> <p>Im Hinblick auf ihre beruflichen Tätigkeits- und Weiterentwicklungsmöglichkeiten stellen sie wesentliche Leistungsschwerpunkte und Arbeitsgebiete von Unternehmen im Bereich der Kurier-, Express- und Postdienstleistungen dar. Sie informieren sich über die Rechtsform ihres Unternehmens und dessen Eingliederung in die Gesamtwirtschaft. Dabei untersuchen sie den Zusammenhang zwischen Aufbau und Struktur des Betriebes und den unterschiedlichen Dienstleistungsangeboten.</p> <p>Die Schülerinnen und Schüler setzen sich mit den Aufgaben, Rechten und Pflichten der Beteiligten im dualen System der beruflichen Ausbildung auseinander. Unter Berücksichtigung von Tarifverhandlungen im KEP-Bereich beurteilen sie die Bedeutung von Tarifverträgen und die Rolle der Sozialpartner bei deren Zustandekommen. Sie erfahren von den Möglichkeiten der betrieblichen Mitbestimmung von Auszubildenden und Arbeitnehmern.</p> <p>Sie präsentieren ihren Ausbildungsbetrieb und dokumentieren ihre Arbeitsergebnisse strukturiert unter Verwendung geeigneter Informationsquellen und unter Einbeziehung angemessener Medien.</p>		
<p>Inhalte:</p> <p>Einordnung der Ausbildungsbetriebe in die Gesamtwirtschaft</p> <p>Gesellschaftliche Arbeitsteilung</p> <p>Einfacher Wirtschaftskreislauf</p> <p>Grundlagen von Unternehmensformen</p> <p>Betriebliche Organisation und Arbeitsabläufe</p> <p>Arbeits- und Gesundheitsschutz, Nachhaltigkeit</p> <p>Berufsausbildungsvertrag</p> <p>Tarif- und Betriebsverfassungsrecht</p> <p>Arbeitszeitgesetz, Urlaubsgesetz</p> <p>Informationsquellen</p> <p>Problemlösungsstrategien, Präsentationsmöglichkeiten</p>		

Lernfeld 2:	Transportaufträge und Sendungen für das Unternehmen annehmen	1. Ausbildungsjahr Zeitrictwert: 60 Stunden
Ziel:		
<p>Auf der Grundlage der Allgemeinen Geschäftsbedingungen informieren die Schülerinnen und Schüler Kunden über typische Dienstleistungsangebote der Unternehmen der KEP-Branche. Dazu nutzen sie verschiedene Informationsquellen und werten Informationen aus. Sie nehmen Transportaufträge entgegen und leiten diese weiter. Sie vergleichen unterschiedliche Vorgänge der Abholung und Einlieferung von Sendungen und ziehen Schlussfolgerungen für das Zustandekommen branchenspezifischer Rechtsgeschäfte. Sie berechnen Sendungsentgelte, erfassen Eigenschaften von Sendungen, beurteilen, ob Sendungen transportiert werden können, und treffen entsprechende Maßnahmen.</p> <p>Die Schülerinnen und Schüler erklären die Bedeutung sendungsbegleitender Dokumentationen und führen beleggebundene und elektronische Dokumentationsmöglichkeiten durch. Sie verwenden fremdsprachige Fachbegriffe und Standardformulierungen. Sie beachten Geheimhaltungsvorschriften und kommunizieren adressatengerecht. Sie sind sich dabei ihrer Verantwortung für eine positive Darstellung ihres Unternehmens nach außen bewusst. Sie wählen branchenübliche Verpackungsmöglichkeiten und Transportbehälter aus und erstellen Routen für die Abholung von Sendungen bei mehreren Kunden unter Berücksichtigung zeitlicher, wirtschaftlicher und ökologischer Faktoren sowie regionaler Gegebenheiten.</p>		
Inhalte:		
<p>Allgemeine Geschäftsbedingungen Rechtliche Vertragsgrundlagen Kurierverkehr Expressdienstleistungen Paketversand Frachtsendungen Briefdienstleistungen Geheimhaltungsvorschriften Gefahrgut-, Kleinstmengenverordnung Vorschriften für Sendungen ins Ausland Begleitpapiere Sendungserfassung</p>		

Lernfeld 3:	Sendungen im Unternehmen bearbeiten und transportieren	1. Ausbildungsjahr Zeitrictwert: 60 Stunden
Ziel:		
<p>Die Schülerinnen und Schüler kennen Bearbeitungsprozesse von Sendungen innerhalb der verschiedenen Unternehmen der KEP-Branche. Sie wählen Verpackungen für den weiteren Transport aus, kennzeichnen die Sendungen und dokumentieren den Transportverlauf. Sie beachten Eigenschaften und Leistungsmerkmale verschiedener Verkehrsmittel und -träger sowie geografische und logistische Strukturen. Sie erschließen sich Informationsquellen über nationale und internationale Transportbestimmungen unter Einbeziehung der notwendigen Dokumente. Die Schülerinnen und Schüler wenden dabei Fremdsprachenkenntnisse an.</p>		
Inhalte:		
<p>Verkehrsgeografie Postleitzahlensystem Verteilnetze Verfolgung des Sendungsverlaufs</p>		

Lernfeld 4:	Sendungen an Empfänger ausliefern	1. Ausbildungsjahr Zeitrichtwert: 60 Stunden
--------------------	--	---

Ziel:
 Die Schülerinnen und Schüler führen Feinsortierungen entsprechend der Auslieferungsrouten durch. Sie stellen Routen zur Auslieferung von Sendungen an verschiedene Empfänger unter Berücksichtigung geografischer, zeitlicher, wirtschaftlicher und ökologischer Gesichtspunkte zusammen. Sie beachten Kriterien für das richtige und sichere Beladen eines Fahrzeugs. Sie liefern Sendungen ordnungsgemäß aus. Sie entscheiden verantwortungsbewusst über weitere Bearbeitungsschritte, falls Sendungen nicht ausgeliefert werden können oder Schäden aufgetreten sind. Sie entscheiden und begründen, welche Dokumentationsschritte im Einzelfall durchzuführen sind. Sie verhalten sich kundenorientiert, indem sie situationsgerecht kommunizieren, Beschwerden und Reklamationen entgegennehmen und weiterleiten. Sie nutzen das Kundengespräch als wichtiges Instrument zur Pflege und Gewinnung von Kunden. Im Umgang mit Kunden und bei der Bearbeitung von Dokumenten wenden sie Fremdsprachenkenntnisse an.

Inhalte:
 Ladungssicherung
 Ablieferungshindernisse
 Bedeutung der Incoterms
 Kundenorientierung, Kommunikation
 Nachentgelt

Lernfeld 5:	Zahlungsvorgänge bearbeiten, dokumentieren und abrechnen	1. Ausbildungsjahr Zeitrichtwert: 60 Stunden
--------------------	---	---

Ziel:
 Die Schülerinnen und Schüler führen im Zahlungsverkehr anfallende Tätigkeiten entsprechend den gesetzlichen und betrieblichen Bestimmungen durch. Sie informieren den Kunden kompetent und situationsgerecht über übliche Zahlungsarten und deren Vor- und Nachteile. Sie bewerten die Zahlungsarten hinsichtlich ihrer Wirtschaftlichkeit für das Unternehmen.
 Sie stellen Rechnungen und Quittungen aus, führen Kassenabrechnungen durch, dokumentieren die Zahlungsvorgänge und werten sie aus.
 Die Schülerinnen und Schüler verschaffen sich einen Überblick über unterschiedliche Zahlungs- und Abrechnungssysteme und erkennen den Nutzen dieser Systeme für die Dokumentation und Abrechnung im KEP-Unternehmen. Sie wenden die erforderlichen kaufmännischen Rechentechniken an und erkennen die Bedeutung des Rechnungswesens für die Erfolgsermittlung.

Inhalte:
 Zahlungsmittel, Zahlungsarten
 Zahlungs- und Abrechnungssysteme
 Kassenführung und -abrechnung
 Kassenbelege
 Umsatzsteuer

Lernfeld 6:	Zusätzliche Dienstleistungen analysieren, bearbeiten und dokumentieren	2. Ausbildungsjahr Zeitrictwert: 60 Stunden
Ziel:		
<p>Die Schülerinnen und Schüler informieren sich unter Nutzung unterschiedlicher Informationsquellen über die Vielfalt branchenspezifischer zusätzlicher Dienstleistungen, die über die reine Transportleistung hinausgehen, und über den in diesem Zusammenhang benutzten Begriff der „Mehrwertdienstleistung“. Unter Beachtung der rechtlichen Grundlagen führen sie gängige zusätzliche Dienstleistungen aus, dokumentieren diese und führen Nachbereitungen durch.</p> <p>Sie entwickeln aus Kundenwünschen und Vergleichen mit anderen Unternehmen Vorschläge zur Ausgestaltung des betrieblichen Leistungsangebots und präsentieren diese. Sie beraten situations- und kundengerecht und beachten branchenübliche und gesetzliche Haftungsregeln. Die Schülerinnen und Schüler erkennen den Zusammenhang zwischen zusätzlichen Dienstleistungen, betriebswirtschaftlichem Ergebnis und Erfüllung von Qualitätsanforderungen.</p>		
Inhalte:		
<p>Nachnahme Zustellungsauftrag Transportversicherung AGB HGB Produkthaftung Zivilprozessordnung</p>		

Lernfeld 7:	Geschäftsprozesse erfassen und betriebliche Daten aufbereiten	2. Ausbildungsjahr Zeitrictwert: 80 Stunden
Ziel:		
<p>Die Schülerinnen und Schüler erfassen anhand von Belegen betriebliche Daten von Geschäftsprozessen im KEP-Bereich. Unter Berücksichtigung rechtlicher Grundlagen führen sie einfache Buchungen durch. Sie erkennen die Notwendigkeit einer systematischen Aufzeichnung der anfallenden Werte zur Erfolgsermittlung und zur Rechnungslegung.</p> <p>Sie erstellen einfache Inventare, leiten daraus Bilanzen ab und führen Kontenabschlüsse durch.</p> <p>Die Schülerinnen und Schüler vergleichen Ergebnisse einzelner Geschäftsjahre und analysieren, wie sich das Vermögen eines Unternehmens zusammensetzt.</p> <p>Sie wenden zeitgemäße Präsentationstechniken an und veranschaulichen die Ergebnisse.</p>		
Inhalte:		
<p>Aufzeichnungspflichten Inventur Wertveränderungen in der Bilanz Bestandskonten Erfolgsermittlung Abschreibung Standardsoftware</p>		

Lernfeld 8:	Transporte von Sendungen planen, organisieren und steuern	2. Ausbildungsjahr Zeitrichtwert: 80 Stunden
Ziel:		
<p>Die Schülerinnen und Schüler planen und organisieren unter Berücksichtigung der Kundenwünsche die Beförderung von Sendungen von der Abholung bis zur Auslieferung an den Empfänger. Dabei beziehen sie ergänzende logistische Leistungen mit ein.</p> <p>Sie steuern den Einsatz von Personen, Fahrzeugen und anderen erforderlichen Betriebsmitteln und veranlassen die Bereitstellung. Dazu schließen sie Verträge ab. Sie gewährleisten eine sichere, umweltgerechte und vorschriftsmäßige Beförderung und die Einhaltung betrieblicher Qualitätsstandards. Sie stimmen ihr Vorgehen mit den Beteiligten ab und kommunizieren adressatengerecht. Sie reflektieren ihre Arbeitsschritte und wirken bei der Entwicklung von Verbesserungsvorschlägen mit.</p> <p>Bei internationalen Transporten beachten sie rechtliche Rahmenbedingungen des internationalen Handels. Die Schülerinnen und Schüler erschließen unterschiedliche Informationsquellen über länderspezifische Importbestimmungen und führen Einfuhrabfertigungen unter Einbeziehung der notwendigen Dokumente und Beachtung der Vorschriften des Zoll- und Steuerrechts durch.</p> <p>Die Schülerinnen und Schüler wenden bei der Dokumentenbearbeitung und Korrespondenz Fremdsprachenkenntnisse an.</p> <p>Sie setzen sich mit Möglichkeiten der Bewältigung von Stress- und Konfliktsituationen auseinander. Sie beachten die physischen Belastungen der Tätigkeiten und beugen gesundheitlichen Schädigungen vor.</p>		
Inhalte:		
<p>Ablauf- und Organisationspläne Personaleinsatzpläne Mitarbeiterinweisung Arbeits- und Gesundheitsschutz Lenk- und Ruhezeiten Umweltschutz Kapazitätsauslastung Internetrecherche Außenwirtschaftliche Bestimmungen</p>		

Lernfeld 9:	Kunden gewinnen und Kundenkontakte pflegen	2. Ausbildungsjahr Zeitrichtwert: 60 Stunden
Ziel:		
<p>Die Schülerinnen und Schüler begreifen die Kundengewinnung und den Kundenservice als elementaren Inhalt der Absatzpolitik ihres Unternehmens.</p> <p>Sie ermitteln Kundenbedürfnisse und ziehen Schlussfolgerungen für das Leistungsangebot. Darüber hinaus erkennen sie, wie durch eine systematische Marktforschung und Marktbeobachtung zuverlässige Marktdaten hervorgebracht werden können.</p> <p>Die Schülerinnen und Schüler verwenden die Marketinginstrumente zur Planung, Organisation, Durchführung und Kontrolle absatzpolitischer Ziele und entwickeln daraus ein Marketingkonzept.</p> <p>Sie nutzen Möglichkeiten, Kunden zu gewinnen und Kundenkontakte zu pflegen. Sie bearbeiten Reklamationen und Schadensfälle, überwachen Zahlungstermine und führen Maßnahmen des Mahnwesens durch.</p>		
Inhalte:		
<p>Markt, Marktforschung Marketing-Mix Strategien der Gesprächsführung, Kommunikationstechniken ABC-Analyse Qualitätssicherung, Zertifizierung Internetrecherche Präsentationstechniken</p>		

Lernfeld 12:	Dienstleistungen anbieten und verkaufen	3. Ausbildungsjahr Zeitrichtwert: 60 Stunden
Ziel:		
<p>Auf der Grundlage des Leistungsspektrums von KEP-Unternehmen erstellen die Schülerinnen und Schüler Angebote an Kunden. Dazu ermitteln sie den Bedarf des Kunden und stellen Leistungen zusammen. Sie holen Angebote von anderen Dienstleistern ein und vergleichen diese unter Berücksichtigung quantitativer und qualitativer Bewertungskriterien. Dabei analysieren sie Vor- und Nachteile einer Fremdvergabe. Sie kalkulieren Angebote, präsentieren sie dem Kunden und berücksichtigen dabei qualitative Aspekte. Sie schließen Verträge und rechnen erbrachte Leistungen einschließlich Fremdleistungen ab.</p>		
Inhalte:		
<p>Anfrage Bindung an das Angebot Preisuntergrenze Beförderungsvertrag Vertragsstörungen</p>		

Lernfeld 13:	Unternehmerische Entscheidungen vorbereiten	3. Ausbildungsjahr Zeitrichtwert: 60 Stunden
Ziel:		
<p>Die Schülerinnen und Schüler erfassen die Zusammenhänge zwischen Kapitalausstattung, Liquidität und Existenz des Unternehmens sowie zwischen Geschäftsentwicklung und Konjunkturverlauf. Sie vergleichen verschiedene Unternehmensformen. Dazu informieren sie sich über wichtige rechtliche Vorschriften. Sie ziehen bei Einzelentscheidungen alternative Finanzierungsmöglichkeiten in Betracht und bereiten Vertragsabschlüsse vor.</p> <p>Die Schülerinnen und Schüler prüfen verschiedene Arten der Kooperation mit anderen Dienstleistungsunternehmen und untersuchen die Auswirkungen von Innovationen. Sie ziehen Rückschlüsse auf Personalbedarf, Betriebsorganisation und Investition. Sie kommunizieren mit den Beteiligten, sammeln Informationen, bereiten Daten auf und präsentieren sie den Entscheidungsträgern.</p>		
Inhalte:		
<p>Handelsregister Handelsfirma Kaufleute Geschäftsführung Vertretung Haftung Eigenkapital, Fremdkapital Kreditvertrag Leasingvertrag</p>		