

RAHMENLEHRPLAN

für den Ausbildungsberuf

Kaufmann für Kurier-, Express- und Postdienstleistungen/

Kauffrau für Kurier-, Express- und Postdienstleistungen

(Beschluss der Kultusministerkonferenz vom 18.03.2005)

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 15.03.1991) 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 22.03.2005 (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 20.01.1995) 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 Unternehmen 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.

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		
		1. Jahr	2. Jahr	3. Jahr.
Nr.				
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**

Ziel:

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.

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.

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.

Sie präsentieren ihren Ausbildungsbetrieb und dokumentieren ihre Arbeitsergebnisse strukturiert unter Verwendung geeigneter Informationsquellen und unter Einbeziehung angemessener Medien.

Inhalte:

Einordnung der Ausbildungsbetriebe in die Gesamtwirtschaft

Gesellschaftliche Arbeitsteilung

Einfacher Wirtschaftskreislauf

Grundlagen von Unternehmensformen

Betriebliche Organisation und Arbeitsabläufe

Arbeits- und Gesundheitsschutz, Nachhaltigkeit

Berufsausbildungsvertrag

Tarif- und Betriebsverfassungsrecht

Arbeitszeitgesetz, Urlaubsgesetz

Problemlösungsstrategien, Präsentationsmöglichkeiten

Lernfeld 2: Transportaufträge und Sendungen für das Unternehmen annehmen

**1. Ausbildungsjahr
Zeitrichtwert: 60 Stunden**

Ziel:

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.

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.

Inhalte:

Allgemeine Geschäftsbedingungen
Rechtliche Vertragsgrundlagen
Kurierverkehr
Expressdienstleistungen
Paketversand
Frachtsendungen
Briefdienstleistungen
Geheimhaltungsvorschriften
Gefahrgut-, Kleinstmengenverordnung
Vorschriften für Sendungen ins Ausland
Begleitpapiere
Sendungserfassung

**Lernfeld 3: Sendungen im Unternehmen bearbeiten
und transportieren**

**1. Ausbildungsjahr
Zeitrichtwert: 60 Stunden**

Ziel:

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.

Inhalte:

Verkehrsgeografie
Postleitzahlensystem
Verteilnetze
Verfolgung des Sendungsverlaufs

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
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
Zeitrichtwert: 60 Stunden**

Ziel:

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.

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.

Inhalte:

Nachnahme
Zustellungsauftrag
Transportversicherung
AGB
HGB
Produkthaftung
Zivilprozessordnung

Lernfeld 7: Geschäftsprozesse erfassen und betriebliche Daten aufbereiten **2. Ausbildungsjahr**
Zeitrichtwert: 80 Stunden

Ziel:

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.

Sie erstellen einfache Inventare, leiten daraus Bilanzen ab und führen Kontenabschlüsse durch.

Die Schülerinnen und Schüler vergleichen Ergebnisse einzelner Geschäftsjahre und analysieren, wie sich das Vermögen eines Unternehmens zusammensetzt.

Sie wenden zeitgemäße Präsentationstechniken an und veranschaulichen die Ergebnisse.

Inhalte:

Aufzeichnungspflichten

Inventur

Wertveränderungen in der Bilanz

Bestandskonten

Erfolgsermittlung

Abschreibung

Standardsoftware

Lernfeld 8: Transporte von Sendungen planen, organisieren und steuern

**2. Ausbildungsjahr
Zeitrichtwert: 80 Stunden**

Ziel:

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.

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.

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.

Die Schülerinnen und Schüler wenden bei der Dokumentenbearbeitung und Korrespondenz Fremdsprachenkenntnisse an.

Sie setzen sich mit Möglichkeiten der Bewältigung von Stress- und Konfliktsituationen auseinander. Sie beachten die physischen Belastungen der Tätigkeiten und beugen gesundheitlichen Schädigungen vor.

Inhalte:

Ablauf- und Organisationspläne
Personaleinsatzpläne
Mitarbeiterinweisung
Arbeits- und Gesundheitsschutz
Lenk- und Ruhezeiten
Umweltschutz
Kapazitätsauslastung
Internetrecherche
Außenwirtschaftliche Bestimmungen

**Lernfeld 9: Kunden gewinnen und
Kundenkontakte pflegen**

**2. Ausbildungsjahr
Zeitrichtwert: 60 Stunden**

Ziel:

Die Schülerinnen und Schüler begreifen die Kundengewinnung und den Kundenservice als elementaren Inhalt der Absatzpolitik ihres Unternehmens.

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.

Die Schülerinnen und Schüler verwenden die Marketinginstrumente zur Planung, Organisation, Durchführung und Kontrolle absatzpolitischer Ziele und entwickeln daraus ein Marketingkonzept.

Sie nutzen Möglichkeiten Kunden zu gewinnen und Kundenkontakte zu pflegen. Sie bearbeiten Reklamationen und Schadensfälle, überwachen Zahlungstermine und führen Maßnahmen des Mahnwesens durch.

Inhalte:

Markt, Marktforschung

Marketing-Mix

Strategien der Gesprächsführung, Kommunikationstechniken

ABC-Analyse

Qualitätssicherung, Zertifizierung

Internetrecherche

Präsentationstechniken

**Lernfeld 10: Bei Personalmaßnahmen mitwirken
und arbeitsrechtliche Bestimmungen
anwenden**

**3. Ausbildungsjahr
Zeitrichtwert: 80 Stunden**

Ziel:

Die Schülerinnen und Schüler erkennen, dass qualifizierte und motivierte Mitarbeiter für den Erfolg des Unternehmens von entscheidender Bedeutung sind.

Sie stellen verschiedene Möglichkeiten der Mitarbeiterqualifikation und –motivation dar. Die Schülerinnen und Schüler kennen die Bedeutung von Stellenbeschreibungen als Voraussetzung der Personalplanung. Sie informieren sich über verschiedene Beschäftigungsverhältnisse und vergleichen sie im Hinblick auf die Eignung für Stellenbeschreibungen. Sie planen Einstellungsverfahren von der Stellenausschreibung über die Auswahl geeigneter Bewerber bis zum Abschluss von Arbeitsverträgen. Sie führen diese durch und begründen Personalauswahlentscheidungen.

Die Schülerinnen und Schüler erläutern Entgeltarten und führen Entgeltabrechnungen durch. Sie verschaffen sich einen Überblick über Kriterien der Mitarbeiterbeurteilung, wesentliche Inhalte des Arbeitsvertrages, rechtliche Aspekte der Beendigung von Arbeitsverhältnissen und interpretieren Arbeitszeugnisse.

Inhalte:

Fort- und Weiterbildungsmöglichkeiten
Innerbetriebliche Kommunikation
Datenschutz, Datensicherheit
Befristung von Arbeitsverhältnissen
Kündigungsschutz
Zeitlohn, Leistungslohn

Lernfeld 11: Geschäftsprozesse dokumentieren und auswerten

**3. Ausbildungsjahr
Zeitrictwert: 80 Stunden**

Ziel:

Die Schülerinnen und Schüler erfassen im Leistungserstellungsprozess entstehende Kosten und erzielte Leistungen und berechnen im Rahmen der Ergebnisrechnung den Erfolg einzelner Dienstleistungen und Abteilungen sowie den Betriebserfolg.

Sie ermitteln aus den Werten der Geschäftsbuchführung und der Kosten- und Leistungsrechnung Kennzahlen, bewerten diese und leiten daraus betriebliche Entscheidungen für das operative Controlling ab. Sie bereiten Daten für die Planung, Steuerung und Kontrolle von Geschäftsprozessen auf und präsentieren diese.

Die Schülerinnen und Schüler werten Statistiken aus und vergleichen die Ergebnisse mit Qualitätsanforderungen in der KEP-Branche.

Inhalte:

Kostenstruktur
Einstufiger und mehrstufiger Betriebsabrechnungsbogen
Break-Even-Analyse
Deckungsbeitragsrechnung
Vermögens- und Kapitalstruktur
Cashflow
Rentabilität
Wirtschaftlichkeit
Standardsoftware

Lernfeld 12: Dienstleistungen anbieten und verkaufen

**3. Ausbildungsjahr
Zeitrichtwert: 60 Stunden**

Ziel:

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.

Inhalte:

Anfrage
Bindung an das Angebot
Preisuntergrenze
Beförderungsvertrag
Vertragsstörungen

Lernfeld 13: Unternehmerische Entscheidungen vorbereiten

**3. Ausbildungsjahr
Zeitrichtwert: 60 Stunden**

Ziel:

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.

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.

Inhalte:

Handelsregister
Handelsfirma
Kaufleute
Geschäftsführung
Vertretung
Haftung
Eigenkapital, Fremdkapital
Kreditvertrag
Leasingvertrag