

Verordnung  
über die  
Berufsausbildung

Fachkraft für Kurier-, Express-  
und Postdienstleistungen

vom 22. März 2005

**nebst Rahmenlehrplan**

Verordnung über die Berufsausbildung zur Fachkraft für Kurier-, Express- und Postdienstleistungen vom 22. März 2005 (BGBl. I S. 879 vom 29. März 2005) nebst Rahmenlehrplan (Beschluss der Kultusministerkonferenz vom 18. März 2005)

## Inhalt

	Seite
§ 1 Staatliche Anerkennung des Ausbildungsberufes .....	3
§ 2 Ausbildungsdauer .....	3
§ 3 Zielsetzung der Berufsausbildung .....	3
§ 4 Ausbildungsberufsbild .....	3
§ 5 Ausbildungsrahmenplan .....	4
§ 6 Ausbildungsplan .....	4
§ 7 Berichtsheft .....	4
§ 8 Zwischenprüfung .....	5
§ 9 Abschlussprüfung .....	5
§ 10 Fortsetzung der Berufsausbildung .....	7
§ 11 Übergangsregelung .....	7
§ 12 Inkrafttreten .....	7
<b>Ausbildungsrahmenplan für die Berufsausbildung zur Fachkraft für Kurier-, Express- und Postdienstleistungen – Sachliche Gliederung –</b>	
Anlage 1 (zu § 5) .....	8
<b>Ausbildungsrahmenplan für die Berufsausbildung zur Fachkraft für Kurier-, Express- und Postdienstleistungen – Zeitliche Gliederung –</b>	
Anlage 2 (zu § 5) .....	11
<b>Rahmenlehrplan</b> .....	13



wbv Media GmbH & Co. KG

Postfach 10 06 33 · 33506 Bielefeld

Tel.: 05 21 / 9 11 01-15 · Fax: 05 21 / 9 11 01-19

E-Mail: [service@wbv.de](mailto:service@wbv.de)

[wbv.de/berufe.net](http://wbv.de/berufe.net)

# **Verordnung über die Berufsausbildung zur Fachkraft für Kurier-, Express- und Postdienstleistungen**

Vom 22. März 2005

(abgedruckt im Bundesgesetzblatt Teil I S. 879 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 Fachkraft für Kurier-, Express- und Postdienstleistungen wird staatlich anerkannt.

## **§ 2**

### **Ausbildungsdauer**

Die Ausbildung dauert zwei 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. Leistungserstellung:
  - 4.1 Dienstleistungsangebot,
  - 4.2 Rechtliche Rahmenbedingungen,
  - 4.3 Qualitätssicherung;
5. Annahme und Abholung;
6. Umschlag;
7. Auslieferung:
  - 7.1 Zustellungsvorbereitung,
  - 7.2 Zustellungsdurchführung,
  - 7.3 Zustellungsnachbearbeitung;
8. Kassenführung.

## § 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 Ausbildenden haben das Berichtsheft regelmäßig durchzusehen.

## § 8

### **Zwischenprüfung**

(1) Zur Ermittlung des Ausbildungsstandes ist eine Zwischenprüfung durchzuführen. Sie soll zu Beginn 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 120 Minuten durchzuführen. Der Prüfling soll dabei praxisbezogene Aufgaben oder Fälle aus den folgenden Gebieten bearbeiten:

1. Sendungsbezogene Dienstleistungen,
2. Sortierung, Auslieferung und Zahlungsvorgänge,
3. 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. Auftragsbearbeitung,
2. Zustellung,
3. Wirtschafts- und Sozialkunde,
4. Praktische Arbeitsaufgabe.

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

(3) Die Anforderungen in den Prüfungsbereichen sind:

1. im Prüfungsbereich Auftragsbearbeitung:

In höchstens 90 Minuten soll der Prüfling praxisbezogene Aufgaben oder Fälle insbesondere aus den Gebieten

- a) Auftragsannahme und Qualitätssicherung,
- b) Sortierungs- und Umschlagsprozesse

bearbeiten und dabei zeigen, dass er Arbeitsschritte planen, Sendungen unter Beachtung organisatorischer, rechtlicher und technischer Rahmenbedingungen annehmen und umschlagen sowie Qualitätsanforderungen, Sicherheit und Gesundheitsschutz bei der Arbeit und den Umweltschutz berücksichtigen kann. Die Lösungen können vom Prüfling wahlweise am Beispiel von Brief-, Paket- oder Frachtsendungen entwickelt werden;

2. im Prüfungsbereich Zustellung:

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

- a) Zustellungsprozesse,
- b) Kassenabrechnungen

bearbeiten und dabei zeigen, dass er die Zustellung von Sendungen von der Vorbereitung bis zur Nachbearbeitung kundenorientiert planen und durchführen, rechtliche und wirtschaftliche Anforderungen beachten sowie Zahlungen abrechnen und Kassen führen 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 Praktische Arbeitsaufgabe:

Der Prüfling soll bis zu zwei praktische Aufgaben aus den Gebieten

- a) Auftragsannahme und Sortierung,
- b) Auslieferung von Sendungen,
- c) Vor- und Nachbearbeitungsprozesse

bearbeiten und hierüber ein Fachgespräch führen. Bei der Aufgabenstellung ist der Leistungsschwerpunkt des Ausbildungsbetriebes zu Grunde zu legen. Die Bearbeitung der Aufgaben und das Fachgespräch sollen insgesamt höchstens 45 Minuten dauern. Im Prüfungsbereich Praktische Arbeitsaufgabe soll der Prüfling zeigen, dass er Problemstellungen beurteilen, Sendungen zielorientiert und nach Kundenanforderungen bearbeiten und mit Kunden situationsbezogen kommunizieren kann.

(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 hat der Prüfungsbereich Praktische Arbeitsaufgabe gegenüber jedem der übrigen Prüfungsbereiche das doppelte Gewicht.

(6) Zum Bestehen der Abschlussprüfung müssen im Gesamtergebnis, im Prüfungsbereich Praktische Arbeitsaufgabe sowie in mindestens zwei der in Absatz 2 Nr. 1 bis 3 genannten Prüfungsbereiche mindestens ausreichende Prüfungsleistungen erbracht werden. Werden die Prüfungsleistungen in einem Prüfungsbereich mit „ungenügend“ bewertet, so ist die Prüfung nicht bestanden.

## § 10

### **Fortsetzung der Berufsausbildung**

Die Berufsausbildung im Ausbildungsberuf Fachkraft für Kurier-, Express- und Postdienstleistungen kann in dem Ausbildungsberuf Kaufmann für Kurier-, Express- und Postdienstleistungen/Kauffrau für Kurier-, Express- und Postdienstleistungen nach den Vorschriften für das dritte Ausbildungsjahr fortgesetzt werden.

## § 11

### **Übergangsregelung**

Auf Berufsausbildungsverhältnisse im Ausbildungsberuf Fachkraft für Brief- und Frachtverkehr, die bei Inkrafttreten dieser Verordnung bestehen, sind die bisherigen Vorschriften weiter anzuwenden, es sei denn, die Vertragsparteien vereinbaren die Anwendung der Vorschriften dieser Verordnung.

## § 12

### **Inkrafttreten**

Diese Verordnung tritt am 1. August 2005 in 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 zur Fachkraft 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"> <li>a) Geschäftsfelder des Ausbildungsbetriebes und seine Stellung am Markt beschreiben</li> <li>b) Aufbau- und Ablauforganisation sowie Zuständigkeiten im Ausbildungsbetrieb erläutern</li> <li>c) Rechtsform des Ausbildungsbetriebes darstellen</li> <li>d) Zusammenarbeit des Ausbildungsbetriebes mit Wirtschaftsorganisationen, Behörden, Gewerkschaften und Berufsvertretungen beschreiben</li> </ul>
1.2	Berufsbildung, arbeits-, sozial- und tarifrechtliche Vorschriften (§ 4 Nr. 1.2)	<ul style="list-style-type: none"> <li>a) Rechte und Pflichten aus dem Ausbildungsvertrag feststellen und Aufgaben der Beteiligten im dualen System beschreiben</li> <li>b) den betrieblichen Ausbildungsplan mit der Ausbildungsordnung vergleichen</li> <li>c) Positionen der eigenen Entgeltabrechnung beschreiben</li> <li>d) arbeits-, sozial- und mitbestimmungsrechtliche Vorschriften sowie für den Ausbildungsbetrieb geltende Tarif- und Arbeitszeitregelungen beachten</li> <li>e) wesentliche Inhalte und Bestandteile eines Arbeitsvertrages darstellen</li> <li>f) lebensbegleitendes Lernen für die berufliche und persönliche Entwicklung begründen; berufliche Aufstiegs- und Weiterentwicklungsmöglichkeiten darstellen</li> </ul>
1.3	Sicherheit und Gesundheitsschutz bei der Arbeit (§ 4 Nr. 1.3)	<ul style="list-style-type: none"> <li>a) Gefährdung von Sicherheit und Gesundheit am Arbeitsplatz feststellen und Maßnahmen zu ihrer Vermeidung ergreifen</li> <li>b) berufsbezogene Arbeitsschutz- und Unfallverhütungsvorschriften anwenden</li> <li>c) Verhaltensweisen bei Unfällen beschreiben sowie erste Maßnahmen einleiten</li> <li>d) Vorschriften des vorbeugenden Brandschutzes anwenden; Verhaltensweisen bei Bränden beschreiben und Maßnahmen zur Brandbekämpfung ergreifen</li> </ul>
1.4	Umweltschutz (§ 4 Nr. 1.4)	<p>Zur Vermeidung betriebsbedingter Umweltbelastungen im beruflichen Einwirkungsbereich beitragen, insbesondere</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>a) mögliche Umweltbelastungen durch den Ausbildungsbetrieb und seinen Beitrag zum Umweltschutz an Beispielen erklären</li> <li>b) für den Ausbildungsbetrieb geltende Regelungen des Umweltschutzes anwenden</li> <li>c) Möglichkeiten der wirtschaftlichen und umweltschonenden Energie- und Materialverwendung nutzen</li> <li>d) Abfälle vermeiden; Stoffe und Materialien einer umweltschonenden Entsorgung zuführen</li> </ul>

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"> <li>a) Arbeitsaufträge erfassen, die eigene Arbeit strukturieren, Arbeitsschritte mit den Beteiligten abstimmen</li> <li>b) Arbeitstechniken, Arbeits- und Organisationsmittel sowie Lerntechniken einsetzen</li> <li>c) Informationsquellen nutzen</li> <li>d) ergonomische Regeln bei der Arbeit beachten</li> <li>e) Maßnahmen zur Verbesserung der Arbeitsorganisation im eigenen Arbeitsbereich vorschlagen</li> </ul>
2.2	Informations- und Kommunikationssysteme (§ 4 Nr. 2.2)	<ul style="list-style-type: none"> <li>a) betriebsspezifische Software anwenden</li> <li>b) Netze und Dienste nutzen, Sicherheitsanforderungen beachten</li> <li>c) Daten und Informationen aufgabenbezogen erfassen und bereitstellen</li> <li>d) Notwendigkeit der Datensicherung begründen; betriebliche Datenschutz- und Datensicherungsmaßnahmen anwenden</li> <li>e) Sendungsverfolgungs- und Nachweissysteme anwenden</li> </ul>
3	Kommunikation und Kooperation (§ 4 Nr. 3)	
3.1	Kundenorientierte Kommunikation (§ 4 Nr. 3.1)	<ul style="list-style-type: none"> <li>a) die eigene Rolle als Dienstleister im Kundenkontakt berücksichtigen und kundenorientiert handeln</li> <li>b) im Kundengespräch sprachliche und nichtsprachliche Kommunikationsformen berücksichtigen</li> <li>c) fremdsprachige Fachbegriffe anwenden</li> <li>d) Kundenreklamationen und Beschwerden entgegennehmen und weiterleiten</li> <li>e) Sachverhalte situationsbezogen und adressatengerecht aufbereiten</li> </ul>
3.2	Teamarbeit und Kooperation (§ 4 Nr. 3.2)	<ul style="list-style-type: none"> <li>a) Zusammenarbeit aktiv gestalten und Aufgaben teamorientiert und kooperativ umsetzen</li> <li>b) Auswirkungen von Information, Kommunikation und Kooperation auf Betriebsklima, Arbeitsleistung und Geschäftserfolg beachten</li> <li>c) zur Vermeidung von Kommunikationsstörungen beitragen und Möglichkeiten der Konfliktlösung anwenden</li> </ul>
4	Leistungserstellung (§ 4 Nr. 4)	
4.1	Dienstleistungsangebot (§ 4 Nr. 4.1)	<ul style="list-style-type: none"> <li>a) Dienstleistungsangebote der Branche unterscheiden</li> <li>b) Schnittstellen zu Fremdleistungen berücksichtigen</li> <li>c) bei der Ausgestaltung des betrieblichen Dienstleistungsangebotes mitwirken</li> </ul>
4.2	Rechtliche Rahmenbedingungen (§ 4 Nr. 4.2)	<ul style="list-style-type: none"> <li>a) rechtliche Vorschriften beachten und allgemeine Geschäftsbedingungen anwenden</li> <li>b) Regelungen zur Wahrung des Postgeheimnisses und des Datenschutzes anwenden</li> </ul>

Lfd. Nr.	Teil des Ausbildungsberufsbildes	Zu vermittelnde Fertigkeiten und Kenntnisse
1	2	3
		<ul style="list-style-type: none"> <li>c) sendungsbezogene Sicherheitsvorschriften beachten sowie Schutz- und Sicherheitsvorkehrungen treffen</li> <li>d) Gefahrgut identifizieren; sendungsbezogene Gefahrgutvorschriften beachten</li> <li>e) Haftungsregelungen beachten</li> </ul>
4.3	Qualitätssicherung (§ 4 Nr. 4.3)	<ul style="list-style-type: none"> <li>a) Qualitätsziele des Unternehmens im eigenen Arbeitsbereich umsetzen</li> <li>b) zur kontinuierlichen Verbesserung von Arbeitsprozessen beitragen</li> <li>c) den Zusammenhang zwischen Qualität und Kundenzufriedenheit beachten</li> <li>d) Einsatzbereitschaft von Arbeitsmitteln gewährleisten</li> </ul>
5	Annahme und Abholung (§ 4 Nr. 5)	<ul style="list-style-type: none"> <li>a) Sendungsdokumentationen sowie Übereinstimmung von Sendungen und Aufträgen prüfen, bei Abweichungen Maßnahmen einleiten</li> <li>b) über Preise, Versendungsformen und Versandbedingungen des Ausbildungsbetriebes informieren</li> <li>c) Sendungsentgelte berechnen</li> <li>d) Aufträge und Sendungen annehmen</li> <li>e) verkehrsgeographische Bedingungen berücksichtigen</li> </ul>
6	Umschlag (§ 4 Nr. 6)	<ul style="list-style-type: none"> <li>a) Leistungsanforderungen aus den Aufträgen für den Transport ermitteln und Transportmittel wählen</li> <li>b) Sendungen für Weitertransport, Lagerung, Nachsendung und Zustellung sortieren</li> <li>c) Sendungen nachbearbeiten, Maße und Gewichte prüfen, Nachentgelte berechnen</li> </ul>
7	Auslieferung (§ 4 Nr. 7)	
7.1	Zustellungsvorbereitung (§ 4 Nr. 7.1)	<ul style="list-style-type: none"> <li>a) Auslieferfolge unter Berücksichtigung von Wirtschaftlichkeit und zeitlichen Vorgaben planen</li> <li>b) Sendungen überprüfen und nach Auslieferfolge sortieren</li> <li>c) Auslieferungsanforderungen beachten</li> <li>d) Sendungen für Transport und Zustellung vorbereiten</li> <li>e) Ladungssicherheit berücksichtigen</li> </ul>
7.2	Zustellungsdurchführung (§ 4 Nr. 7.2)	<ul style="list-style-type: none"> <li>a) Auslieferungsbestimmungen anwenden</li> <li>b) Sendungen transportieren und zustellen, Zustellungen dokumentieren, ergänzende Dienstleistungen erbringen</li> <li>c) Rücklauf unzustellbarer Sendungen gewährleisten</li> </ul>
7.3	Zustellungsnachbearbeitung (§ 4 Nr. 7.3)	<ul style="list-style-type: none"> <li>a) Sendungsdokumentationen nachbereiten und Zustellinformationen weiterleiten</li> <li>b) Sendungen für Abholung und wiederholte Zustellung vorbereiten</li> <li>c) unzustellbare und nachzusendende Sendungen bearbeiten</li> <li>d) Schäden und Mängel feststellen und melden</li> </ul>
8	Kassenführung (§ 4 Nr. 8)	<ul style="list-style-type: none"> <li>a) Zahlungen entgegennehmen, Zahlungsvorgänge dokumentieren</li> <li>b) Abrechnungen und Kassenabschluss durchführen</li> <li>c) Notwendigkeit einer ordnungsgemäßen Kassenführung begründen</li> </ul>

Ausbildungsrahmenplan  
für die Berufsausbildung zur Fachkraft für Kurier-, Express- und Postdienstleistungen  
– Zeitliche Gliederung –

**1. Ausbildungsjahr**

(1) In einem Zeitraum von insgesamt drei bis fünf 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 d,
- 1.3 Sicherheit und Gesundheitsschutz bei der Arbeit,
- 4.1 Dienstleistungsangebot, Lernziel a,
- 4.2 Rechtliche Rahmenbedingungen, Lernziel b,
- 6. Umschlag, Lernziele a und b,
- 7.1 Zustellungsvorbereitung, Lernziele d und e,  
zu vermitteln.

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

- 2.1 Arbeitsplanung, Lernziele a, b und d,
- 2.2 Informations- und Kommunikationssysteme,
- 4.1 Dienstleistungsangebot, Lernziel b,
- 4.2 Rechtliche Rahmenbedingungen, Lernziel c,
- 4.3 Qualitätssicherung, Lernziel a,
- 5. Annahme und Abholung, Lernziel a,
- 6. Umschlag, Lernziel c,
- 7.1 Zustellungsvorbereitung, Lernziele b und c,  
zu vermitteln.

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

- 1.4 Umweltschutz,
- 2.1 Arbeitsplanung, Lernziel c,
- 3.1 Kundenorientierte Kommunikation, Lernziele a und b,
- 4.3 Qualitätssicherung, Lernziel d,
- 7.2 Zustellungsdurchführung,
- 8. Kassenführung, Lernziel a,  
zu vermitteln.

**2. Ausbildungsjahr**

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

- 3.2 Teamarbeit und Kooperation, Lernziele a und b,
- 4.3 Qualitätssicherung, Lernziel c,
- 7.3 Zustellungsnachbearbeitung  
zu vermitteln.

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

- 3.1 Kundenorientierte Kommunikation, Lernziele c bis e,
- 3.2 Teamarbeit und Kooperation, Lernziel c,

4.2 Rechtliche Rahmenbedingungen, Lernziele a und e,

7.1 Zustellungsvorbereitung, Lernziel a,

8. Kassenführung, Lernziele b und c,

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

7.2 Zustellungsdurchführung, Lernziele a und b,

fortzuführen.

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

1.2 Berufsbildung, arbeits-, sozial- und tarifrechtliche Vorschriften, Lernziele e und f,

2.1 Arbeitsplanung, Lernziel e,

4.1 Dienstleistungsangebot, Lernziel c,

4.2 Rechtliche Rahmenbedingungen, Lernziel d,

4.3 Qualitätssicherung, Lernziel b,

5. Annahme und Abholung, Lernziele b bis e,

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

5. Annahme und Abholung, Lernziel a,

6. Umschlag, Lernziel c,

fortzuführen.

# **Rahmenlehrplan für den Ausbildungsberuf Fachkraft 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 zur Fachkraft für Kurier-, Express- und Postdienstleistungen ist mit der Verordnung über die Berufsausbildung zur Fachkraft für Kurier-, Express- und Postdienstleistungen vom 22. März 2005 (BGBl. I S. 879) 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.

Fachkräfte 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 Fachkräfte sind, im Gegensatz zum Kaufmann für Kurier-, Express- und Postdienstleistungen/zur Kauffrau für Kurier-, Express- und Postdienstleistungen, schwerpunktmäßig mit der operativen Umsetzung dieser Leistungen 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 fremdsprachigen Ziele und Inhalte sind mit 40 Stunden in die Lernfelder integriert.

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 Fachkraft für Kurier-, Express- und Postdienstleistungen			
Lernfelder		Zeitrichtwerte in Unterrichtsstunden	
		1. Jahr	2. 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 vergleichen, bearbeiten und dokumentieren		60
7	Betriebliche Daten erfassen und aufbereiten		60
8	Arbeitsabläufe im KEP-Unternehmen gestalten		80
9	Auslieferungen nachbearbeiten und Kundenkontakte pflegen		80
	Summen: insgesamt 600 Stunden	320	280

**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

Informationsquellen

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

<b>Lernfeld 4: Sendungen an Empfänger ausliefern</b>	<b>1. Ausbildungsjahr Zeitrichtwert: 60 Stunden</b>
<b>Ziel:</b> 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.	
<b>Inhalte:</b> Ladungssicherung Ablieferungshindernisse Bedeutung der Incoterms Kundenorientierung, Kommunikation Nachentgelt	

<b>Lernfeld 5: Zahlungsvorgänge bearbeiten, dokumentieren und abrechnen</b>	<b>1. Ausbildungsjahr Zeitrichtwert: 60 Stunden</b>
<b>Ziel:</b> 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.	
<b>Inhalte:</b> Zahlungsmittel, Zahlungsarten Zahlungs- und Abrechnungssysteme Kassenführung und -abrechnung Kassenbelege Umsatzsteuer	

**Lernfeld 6: Zusätzliche Dienstleistungen vergleichen, 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 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: Betriebliche Daten erfassen und aufbereiten**

**2. Ausbildungsjahr  
Zeitrichtwert: 60 Stunden**

**Ziel:**

Die Schülerinnen und Schüler erfassen anhand von Belegen betriebliche Daten von Geschäftsprozessen im KEP-Bereich. Sie erkennen die Notwendigkeit einer systematischen Aufzeichnung anfallender Werte für die Erfolgsermittlung und Rechnungslegung. Die Schülerinnen und Schüler erstellen einfache Inventare, leiten daraus Bilanzen ab und vergleichen Ergebnisse einzelner Geschäftsjahre.

Aus arbeitsplatzbezogenen Daten ziehen sie Schlussfolgerungen für die Gestaltung ihrer eigenen Arbeit. Sie wenden zeitgemäße Präsentationstechniken an und veranschaulichen die Ergebnisse.

**Inhalte:**

Rechtliche Grundlagen  
Aufzeichnungspflichten  
Inventur  
Wertveränderungen in der Bilanz  
Überblick Erfolgsermittlung  
Standardsoftware

<b>Lernfeld 8:      Arbeitsabläufe im KEP-Unternehmen gestalten</b>	<b>2. Ausbildungsjahr Zeitrichtwert: 80 Stunden</b>
<b>Ziel:</b>	
<p>Die Schülerinnen und Schüler reflektieren Arbeitsschritte und wirken bei der Entwicklung von Verbesserungsvorschlägen mit. Sie beurteilen den Einsatz von Personen und Betriebsmitteln und beachten dabei die Leistungen externer Dienstleister. Sie führen einfache Tourenplanungen durch. Dabei gewährleisten sie eine sichere, umweltgerechte und vorschriftsmäßige Beförderung und die Einhaltung betrieblicher Qualitätsstandards.</p> <p>Sie organisieren ihre Arbeit im Team, weisen neue Teammitglieder ein und erläutern die Arbeitsabläufe. Sie setzen sich mit Möglichkeiten der Bewältigung von Stress- und Konfliktsituationen auseinander. Sie schätzen die physischen Belastungen ihrer Tätigkeit realistisch ein und beugen gesundheitlichen Schädigungen vor.</p> <p>Die Schülerinnen und Schüler verschaffen sich einen Überblick über wesentliche Inhalte von Arbeitsverträgen und Entgeltarten und vollziehen einfache Entgeltabrechnungen nach. Im Zusammenhang mit verschiedenen Möglichkeiten der Beendigung von Arbeitsverhältnissen beurteilen sie wichtige Formulierungen in Arbeitszeugnissen.</p>	
<b>Inhalte:</b>	
Ablauf- und Organisationspläne Schnittstellen Dienstpläne Mitarbeitermotivation Arbeits- und Gesundheitsschutz Lenk- und Ruhezeiten Umweltschutz Kapazitätsauslastung Arbeitsvertrag Kündigung Arbeitszeugnis Zeitlohn, Leistungslohn	

<b>Lernfeld 9:      Auslieferungen nachbearbeiten                           und Kundenkontakte pflegen</b>	<b>2. Ausbildungsjahr Zeitrichtwert: 80 Stunden</b>
<b>Ziel:</b>	
<p>Die Schülerinnen und Schüler überprüfen Sendungsdokumentationen auf Vollständigkeit und Richtigkeit und leiten sie weiter. Sie geben Auslieferungsinformationen weiter und bereiten Sendungen für die Abholung, erneute Auslieferung oder Nachsendung vor. Im Kontakt mit Kunden bearbeiten sie in ihrem Tätigkeitsbereich Reklamationen.</p> <p>Die Schülerinnen und Schüler nutzen Möglichkeiten, Kunden zu gewinnen, und pflegen Kundenkontakte unter Berücksichtigung angemessener Kommunikationsformen. Sie unterstützen Werbemaßnahmen ihres Unternehmens.</p> <p>Sie wirken an der Entwicklung von Vorschlägen zur Gestaltung betrieblicher Leistungsangebote mit. Dabei berücksichtigen sie Kundenwünsche und spezielle Qualitätsanforderungen an Dienstleistungen im KEP-Bereich. Sie prüfen und vergleichen die Angebotspalette verschiedener Anbieter und kennen Kostenfaktoren und Einflussgrößen der Preisbildung.</p>	
<b>Inhalte:</b>	
Produktgestaltung Produktqualität Werbemaßnahmen Qualitätssicherung, Zertifizierung Gesprächsführung Internetrecherche	