

Entwurf (Stand: 14.12.2004)

RAHMENLEHRPLAN

für den Ausbildungsberuf

Kaufmann für Kurier-, Express- und Postdienstleistungen/

Kauffrau für Kurier-, Express- und Postdienstleistungen

(Beschluss der Kultusministerkonferenz vom ...)

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. Das Abstimmungsverfahren ist durch das "Gemeinsame Ergebnisprotokoll vom 30.05.1972" geregelt. Der Rahmenlehrplan baut grundsätzlich auf dem Hauptschulabschluss auf und beschreibt Mindestanforderungen.

Der Rahmenlehrplan ist bei zugeordneten Berufen 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. Selbständiges und verantwortungsbewusstes Denken und Handeln als übergreifendes Ziel der Ausbildung wird vorzugsweise in solchen Unterrichtsformen vermittelt, in denen es Teil des methodischen Gesamtkonzeptes ist. Dabei kann grundsätzlich jedes methodische Vorgehen zur Erreichung dieses Zieles beitragen; Methoden, welche die Handlungskompetenz unmittelbar fördern, sind besonders geeignet und sollten deshalb in der Unterrichtsgestaltung angemessen berücksichtigt werden.

Die Länder übernehmen den Rahmenlehrplan unmittelbar oder setzen ihn in eigene Lehrpläne um. Im zweiten Fall achten sie darauf, dass das im Rahmenlehrplan berücksichtigte 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 Schülerinnen und Schülern 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 diese Schulart geltenden Regelungen der Schulgesetze der Länder. Insbesondere der berufsbezogene Unterricht orientiert sich außerdem an den für jeden einzelnen staatlich anerkannten Ausbildungsberuf bundeseinheitlich erlassenen Berufsordnungsmitteln:

- Rahmenlehrplan der ständigen Konferenz der Kultusminister und -senatoren der Länder (KMK)
- Ausbildungsordnungen 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 Aufgaben 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;
- 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 berufsbezogenen Unterrichts möglich ist, auf Kernprobleme unserer Zeit wie z.B.

- 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 Fähigkeit des einzelnen, sich in gesellschaftlichen, beruflichen und privaten Situationen sachgerecht, durchdacht sowie individuell und sozial verantwortlich zu verhalten.

Handlungskompetenz entfaltet sich in den Dimensionen von Fachkompetenz, Personalkompetenz und Sozialkompetenz.

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

Personalkompetenz bezeichnet die Bereitschaft und Fähigkeit, 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 personale Eigenschaften wie Selbstständigkeit, Kritikfähigkeit, Selbstvertrauen, Zuverlässigkeit, Verantwortungs- und Pflichtbewusstsein. Zur ihr gehören insbesondere auch die Entwicklung durchdachter Wertvorstellungen und die selbstbestimmte Bindung an Werte.

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

Methoden- und Lernkompetenz erwachsen aus einer ausgewogenen Entwicklung dieser drei Dimensionen.

Kompetenz bezeichnet den Lernerfolg in Bezug auf den einzelnen Lernenden und seine Befähigung zu eigenverantwortlichem Handeln in privaten, beruflichen und gesellschaftlichen Situationen. Demgegenüber wird unter Qualifikation der Lernerfolg in Bezug auf die Verwertbarkeit, d.h. aus der Sicht der Nachfrage in privaten, beruflichen und gesellschaftlichen Situationen, verstanden (vgl. Deutscher Bildungsrat, Empfehlungen der Bildungskommission zur Neuordnung der Sekundarstufe II).

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 geschaffen für das Lernen in und aus der Arbeit. Dies bedeutet für den Rahmenlehrplan, dass die Beschreibung der Ziele 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, ggf. korrigiert und schließlich bewertet werden.
- Handlungen sollten ein ganzheitliches Erfassen der beruflichen Wirklichkeit fördern, z.B. 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, z.B. der Interessenerklärung oder der Konfliktbewältigung, 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 Schülerinnen und Schüler- auch benachteiligte oder besonders begabte - ihren individuellen Möglichkeiten entsprechend fördert.

Teil IV: Berufsbezogene Vorbemerkungen

Der vorliegende Rahmenlehrplan für die Berufsausbildung zum .../zur ... ist mit der Verordnung über die Berufsausbildung zum .../zur ... vom ... (BGBl. I S. ...) abgestimmt.

Der Ausbildungsberuf ist nach der Berufsgrundbildungsjahr-Anrechnungs-Verordnung dem Berufsfeld ..., Schwerpunkt ... zugeordnet¹.

Der Rahmenlehrplan stimmt hinsichtlich des 1. Ausbildungsjahres mit dem berufsbezogenen fachtheoretischen Bereich des Rahmenlehrplans für das schulische Berufsgrundbildungsjahr überein. Soweit die Ausbildung im 1. Jahr in einem schulischen Berufsgrundbildungsjahr erfolgt, gilt der Rahmenlehrplan für den berufsbezogenen Lernbereich im Berufsgrundbildungsjahr¹.

Der Rahmenlehrplan für den Ausbildungsberuf .../... (Beschluss der KMK vom ...) wird durch den vorliegenden Rahmenlehrplan aufgehoben².

KEP-Kaufleute 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. Im Lernfeld 6 werden deshalb nur einige Dienstleistungen aufgeführt, die je nach aktueller Lage auf dem KEP-Markt ergänzt werden sollen. Die Beschaffung von Informationen über neue Dienstleistungen hat ein hohes Gewicht.

Die KEP-Kaufleute sind hauptsächlich mit dem organisatorisch-dispositiven Teil der Leistungserbringung in KEP-Unternehmen betraut.

Die Kernleistungen der KEP-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 muss die Berufsschule Rechnung tragen, indem sie alle unterschiedlichen Aspekte mit einbezieht.

In den einzelnen Lernfeldern sind die Möglichkeiten moderner Informations- und Kommunikationstechniken als immanenter Bestandteil zu nutzen. Die einzelnen Schülerhandlungen sind dazu in den Zielstellungen und die Schwerpunkte in den Inhalten der Lernfelder ausgewiesen. Hierfür ist ein Gesamtumfang von mindestens 80 Stunden im Rahmenlehrplan berücksichtigt

Fremdsprache: Variante II

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

¹ Entfällt, wenn keine Zuordnung erfolgt.

² Entfällt, wenn kein Rahmenlehrplan existiert.

Teil V: Lernfelder

Übersicht über die Lernfelder für den Ausbildungsberuf Kaufmann für Kurier-, Express- und Postdienstleistungen/ Kauffrau für Kurier-, Express- und Postdienstleistungen				
Lernfelder		Zeitrichtwerte		
		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	Den Transport 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 und ausführen			60
	Summe (insgesamt 880)	320	280	280

Lernfeld 1: Im KEP-Unternehmen lernen und arbeiten

**1. Ausbildungsjahr
Zeitrictwert: 80 Stunden**

Zielformulierung:

Die Schülerinnen und Schüler setzen sich mit Unternehmensleitbildern, ökonomischen und ökologischen Zielsetzungen sowie der Verantwortung der Unternehmen im Dienstleistungssektor auseinander. Dabei erörtern sie mögliche Zielkonflikte. Sie erkennen, wie sich die Kundenorientiertheit als Leitbild ihres beruflichen Handelns widerspiegelt.

Im Hinblick auf ihre beruflichen Tätigkeits- und Weiterentwicklungsmöglichkeiten stellen sie die Leistungsschwerpunkte und Arbeitsgebiete von KEP-Unternehmen im Überblick dar. Sie informieren sich über die Rechtsform ihres Unternehmens und dessen Eingliederung in die Gesamtwirtschaft. Dabei untersuchen sie Aufbau und Struktur des Betriebes im Zusammenhang mit 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

Rechtsformen der Unternehmen im Überblick

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**

Zielformulierung:

Auf der Grundlage der Allgemeinen Geschäftsbedingungen unterscheiden die Schülerinnen und Schüler typische Dienstleistungsangebote von Unternehmen der KEP-Branche und informieren Kunden darüber. Dazu benutzen sie verschiedene Informationsquellen und werten die Informationen aus. Sie nehmen Transportaufträge entgegen und leiten diese weiter. Sie vergleichen verschiedene Vorgänge der Abholung und Einlieferung von Sendungen und ziehen Schlussfolgerungen für das Zustandekommen branchenspezifischer Rechtsgeschäfte. Sie berechnen Sendungsentgelte, erfassen die Eigenschaften von Sendungen, beurteilen ob Sendungen transportiert werden können und treffen entsprechende Maßnahmen.

Sie erklären die Bedeutung der sendungsbegleitenden Dokumentation und kennen die verschiedenen Möglichkeiten. 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. Sie 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
Briefdienstleistungen
Geheimhaltungsvorschriften
Gefahrgut, Kleinstmengenverordnung
Vorschriften für Sendungen ins Ausland
Begleitpapiere
Sendungserfassung

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

**1. Ausbildungsjahr
Zeitrichtwert: 60 Stunden**

Zielformulierung:

Die Schülerinnen und Schüler stellen den Bearbeitungsprozess von Sendungen innerhalb der verschiedenen Unternehmen der KEP-Branche dar. Sie beurteilen, welche Verpackung, Dokumentation und Kennzeichnung für den weiteren Transport notwendig sind. Sie beachten die Eigenschaften und Leistungsmerkmale der verschiedenen Verkehrsmittel und –träger sowie die geografischen und logistischen Strukturen. Sie erschließen sich Informationsquellen über nationale und internationale Transportbestimmungen unter Einbeziehung der notwendigen Dokumente. Die Schülerinnen und Schüler wenden dabei ihre Fremdsprachenkenntnisse an.

Inhalte:

Verkehrsgeografie
Postleitzahlensystem
Verteilnetze
Verfolgung des Sendungsverlaufs

Lernfeld 4 Sendungen an Empfänger ausliefern

**1. Ausbildungsjahr
Zeitrichtwert: 60 Stunden**

Zielformulierung:

Die Schülerinnen und Schüler führen die Feinsortierung entsprechend der Auslieferungsrouten durch. Sie stellen eine Route zur Auslieferung von Sendungen an verschiedene Empfänger unter Berücksichtigung geografischer, zeitlicher, wirtschaftlicher und ökologischer Gesichtspunkte zusammen. Sie beachten die Kriterien für das richtige und sichere Beladen eines Fahrzeugs. Sie stellen dar, wie eine Sendung ordnungsgemäß auszuliefern ist und entscheiden verantwortungsbewusst über weitere Bearbeitungsschritte, wenn eine Sendung nicht ausgeliefert werden kann 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 erkennen das Kundengespräch als wichtiges Instrument zur Pflege und Gewinnung von Kunden. Beim Umgang mit Kunden und Dokumenten wenden sie ihre Fremdsprachenkenntnisse an.

Inhalte:

Ladungssicherung
Ablieferungshindernisse
Bedeutung der Incoterms
Kundenorientierung und Kommunikation
Nachentgelt

Lernfeld 5: Zahlungsvorgänge bearbeiten, dokumentieren und abrechnen

**1. Ausbildungsjahr
Zeitrichtwert: 60 Stunden**

Zielformulierung:

Die Schülerinnen und Schüler führen im Zahlungsverkehr anfallende Tätigkeiten entsprechend den gesetzlichen und betrieblichen Bestimmungen durch.

Sie informieren den Kunden kompetent und freundlich über übliche Zahlungsarten und deren Vor- und Nachteile. Sie ordnen die Zahlungsarten hinsichtlich ihrer Wirtschaftlichkeit für das Unternehmen ein.

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 die unterschiedlichen Zahlungs- und Abrechnungssysteme und erkennen den Nutzen dieser Systeme für die Dokumentation und Abrechnung im KEP-Unternehmen. Dazu wenden sie die erforderlichen kaufmännischen Rechentechniken an. Sie erkennen die Bedeutung des Rechnungswesens für die Erfolgsermittlung.

Inhalte:

Zahlungsmittel, Zahlungsarten
Zahlungs- und Abrechnungssysteme
Kassenführung und –abrechnung
Kassenbelege
Umsatzsteuer

Lernfeld 6:	Zusätzliche analysieren, dokumentieren	Dienstleistungen bearbeiten und	2. Ausbildungsjahr Zeitrichtwert: 60 Stunden
Zielformulierung: Die Schülerinnen und Schüler nutzen verschiedene Informationsquellen und informieren sich über die Vielfalt branchenspezifischer zusätzlicher Dienstleistungen, die über die reine Transportleistung hinausgehen. Sie vergleichen die verschiedenen Bedeutungen des Begriffs „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

Zielformulierung:

Die Schülerinnen und Schüler erfassen anhand von Belegen die betrieblichen Daten von Geschäftsprozessen im KEP-Bereich. Unter Berücksichtigung der rechtlichen 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 und leiten daraus Bilanzen ab. Sie führen den Kontenabschluss 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: Den Transport von Sendungen planen, organisieren und steuern

**2. Ausbildungsjahr
Zeitrictwert: 80 Stunden**

Zielformulierung:

Die Schülerinnen und Schüler reflektieren Arbeitsschritte und wirken bei der Entwicklung von Verbesserungsvorschlägen mit. Sie planen und organisieren unter Berücksichtigung der Kundenwünsche die Beförderung von Sendungen. 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 überlegen Lösungen für die Bewältigung von Stress- und Konfliktsituationen. Sie beachten die physischen Belastungen der Tätigkeiten und beugen gesundheitlichen Schädigungen vor.

Bei internationalen Transporten beachten sie die rechtlichen Rahmenbedingungen des internationalen Handels. Die Schülerinnen und Schüler erschließen die unterschiedlichen Informationsquellen über länderspezifische Importbestimmungen und führen die Einfuhrabfertigung 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.

Inhalte:

Ablauf- und Organisationspläne
Personaleinsatzpläne
Mitarbeitereinweisung
Arbeits- und Gesundheitsschutz
Lenk- und Ruhezeiten
Umweltschutz
Kapazitätsauslastung
Internetrecherche
außenwirtschaftliche Bestimmungen

Lernfeld 9: Kunden gewinnen und Kundenkontakte pflegen **2. Ausbildungsjahr**
Zeitrichtwert: 60 Stunden

Zielformulierung:

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 der absatzpolitischen Ziele und entwickeln daraus ein Marketingkonzept.

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

Inhalte:

Markt und Marktforschung

Marketing-Mix

Strategien der Gesprächsführung, Kommunikationstechniken

ABC-Analyse

Qualitätssicherung und Zertifizierung

Internetrecherche

Präsentationstechniken

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

**3. Ausbildungsjahr
Zeitrichtwert: 80 Stunden**

Zielformulierung:

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

Sie erörtern verschiedene Möglichkeiten der Mitarbeiterqualifikation und –motivation. Die Schülerinnen und Schüler erkennen die Stellenbeschreibung als Voraussetzung der Personalplanung.

Sie vergleichen verschiedene Beschäftigungsverhältnisse. Sie führen ein Einstellungsverfahren von der Stellenausschreibung über die Auswahl geeigneter Bewerber bis zum Abschluss von Arbeitsverträgen durch. Sie begründen ihre Personalauswahlentscheidungen.

Die Schülerinnen und Schüler unterscheiden Entgeltarten und führen eine Entgeltabrechnung durch. Sie verschaffen sich einen Überblick über Kriterien der Mitarbeiterbeurteilung. Sie lernen die wesentlichen Inhalte des Arbeitsvertrages und die rechtlichen Aspekte der Beendigung von Arbeitsverhältnissen kennen und interpretieren qualifizierte Arbeitszeugnisse.

Inhalte:

Auswahl und Einstellung von Mitarbeitern
Personalentwicklung
Fort- und Weiterbildung
Innerbetriebliche Kommunikation
Datenschutz

**Lernfeld 11: Geschäftsprozesse
auswerten**

erfolgsorientiert

**3. Ausbildungsjahr
Zeitrichtwert: 80 Stunden**

Zielformulierung:

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

Die Schülerinnen und Schüler 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

Zielformulierung:

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, vergleichen diese unter Berücksichtigung quantitativer und qualitativer Bewertungskriterien. Dabei analysieren sie die Vor- und Nachteile einer Fremdvergabe. Sie kalkulieren Angebote, präsentieren sie dem Kunden und berücksichtigen dabei qualitative Aspekte. Sie schließen Verträge und rechnen die erbrachten Leistungen einschließlich Fremdleistungen ab.

Inhalte:

Anfrage
Bindung an das Angebot
Preisuntergrenze
Beförderungsvertrag
Vertragsstörungen

**Lernfeld 13: Unternehmerische Entscheidungen
vorbereiten und ausführen**

**3. Ausbildungsjahr
Zeitrictwert: 60 Stunden**

Zielformulierung:

Die Schülerinnen und Schüler vergleichen die verschiedenen Unternehmensformen. Dazu informieren sie sich über wichtige rechtliche Vorschriften.

Sie erfassen die Zusammenhänge zwischen Kapitalausstattung, Liquidität und Existenz des Unternehmens sowie zwischen Geschäftsentwicklung und Konjunkturverlauf. Die Schülerinnen und Schüler ziehen bei Einzelentscheidungen alternative Finanzierungsmöglichkeiten in Betracht und bereiten hierzu Vertragsabschlüsse vor.

Die Schülerinnen und Schüler prüfen verschiedene Arten der Kooperation mit anderen Dienstleistungsunternehmen. Sie untersuchen die Auswirkungen von Innovationen auf Personalbedarf, Betriebsorganisation und Investitionen.

Inhalte:

Handelsregister

Handelsfirma

Kaufleute

Geschäftsführung

Vertretung

Haftung

Eigenkapital, Fremdkapital

Kreditvertrag

Leasingvertrag