

## **Sachliche und zeitliche Gliederung der Berufsausbildung**

### **Anlage zum Berufsausbildungsvertrag**

|  |
|--|
| <b>Kaufmann/Kauffrau für Kurier-, Express und Postdienstleistungen</b> |
| <b>Ausbildungsbetrieb:</b>   |
| <b>Verantwortlicher Ausbilder:</b>                                     |
| <b>Auszubildender:</b>   |

Die sachliche und zeitliche Gliederung der zu vermittelnden Kenntnisse und Fertigkeiten laut Ausbildungsrahmenplan der Ausbildungsverordnung in der Fassung vom 22. März 2005 ist auf den folgenden Seiten niedergelegt.

Der zeitliche Anteil des gesetzlich bzw. tariflichen Urlaubsanspruches, des Berufsschulunterrichtes und der Zwischen- und Abschlussprüfung des/der Auszubildende(n) ist in den einzelnen zeitlichen Richtwerten enthalten.

Änderungen des Zeitumfanges und des Zeitablaufes aus betrieblich oder schulisch bedingten Gründen oder aus Gründen in der Person des/der Auszubildende(n) bleiben vorbehalten.

Auszubildender: \_\_\_\_\_  
Unterschrift

Gesetzlicher Vertreter  
des Auszubildenden: \_\_\_\_\_  
Unterschrift

\_\_\_\_\_  
Datum

\_\_\_\_\_  
Firmenstempel/Unterschrift

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

### 1. Ausbildungsjahr

| Berufsbild-Position | Teil des Ausbildungsberufsbildes                                  | zu vermittelnde Fertigkeiten und Kenntnisse  | von - bis           | in Abteilung |
|---------------------|---|--|---------------------|--------------|
| <b>1</b>            |   |  | <b>2 – 3 Monate</b> |              |
| 1.1                 | Stellung, Rechtsform und Struktur des Ausbildungsbetriebes        | <ul style="list-style-type: none"> <li>• Geschäftsfelder des Ausbildungsbetriebes und seine Stellung am Markt beschreiben</li> <li>• Aufbau- und Ablauforganisation sowie Zuständigkeiten im Ausbildungsbetrieb erläutern</li> <li>• Rechtsform des Ausbildungsbetriebes darstellen</li> <li>• Zusammenarbeit des Ausbildungsbetriebes mit Wirtschaftsorganisationen, Behörden, Gewerkschaften und Berufsvertretungen beschreiben</li> </ul>   |                     |              |
| 1.2                 | Berufsbildung, arbeits-, sozial- und tarifrechtliche Vorschriften | <ul style="list-style-type: none"> <li>• Rechte und Pflichten aus dem Ausbildungsvertrag feststellen und Aufgaben der Beteiligten im dualen System beschreiben</li> <li>• den betrieblichen Ausbildungsplan mit der Ausbildungsordnung vergleichen</li> <li>• Positionen der eigenen Entgeltabrechnung beschreiben</li> <li>• arbeits-, sozial- und mitbestimmungsrechtliche Vorschriften sowie für den Ausbildungsbetrieb geltende Tarif- und Arbeitszeitregelungen beachten</li> <li>• wesentliche Inhalte und Bestandteile eines Arbeitsvertrages darstellen</li> </ul> |                     |              |
| 1.3                 | Sicherheit und Gesundheitsschutz bei der Arbeit                   | <ul style="list-style-type: none"> <li>• Gefährdung von Sicherheit und Gesundheit am Arbeitsplatz feststellen und Maßnahmen zu ihrer Vermeidung ergreifen</li> <li>• berufsbezogene Arbeitsschutz- und Unfallverhütungsvorschriften anwenden</li> <li>• Verhaltensweisen bei Unfällen beschreiben sowie erste Maßnahmen einleiten</li> <li>• Vorschriften des vorbeugenden Brandschutzes anwenden; Verhaltensweisen bei Bränden beschreiben und Maßnahmen zur Brandbekämpfung ergreifen</li> </ul>   |                     |              |
| 6.1                 | Sendungsbearbeitung   | <ul style="list-style-type: none"> <li>• Sendungen annehmen, sortieren und ausliefern</li> </ul>   |                     |              |
| <b>2</b>            |   |  | <b>4 – 5 Monate</b> |              |
| 2.1                 | Arbeitsplanung  | <ul style="list-style-type: none"> <li>• Arbeitsaufträge erfassen, die eigene Arbeit strukturieren, Arbeitsschritte mit den Beteiligten abstimmen</li> <li>• Arbeitstechniken, Arbeits- und Organisationsmittel sowie Lerntechniken einsetzen</li> <li>• ergonomische Regeln bei der Arbeit beachten</li> </ul>  |                     |              |

|          |   |  |                     |  |
|----------|---|--|---------------------|--|
| 2.2      | Informations- und Kommunikationssysteme | <ul style="list-style-type: none"> <li>• Betriebssysteme, Standardsoftware und betriebs-spezifische Software anwenden</li> <li>• Netze und Dienste nutzen, Sicherheitsanfor-derungen beachten</li> <li>• Daten und Informationen aufgabenbezogen erfassen, auswerten und bereitstellen</li> <li>• Notwendigkeit der Datensicherung begründen; betriebliche Datenschutz- und Datensicherungs-maßnahmen anwenden</li> </ul>  |                     |  |
| 4.2      | Rechtliche Rahmenbedingungen            | <ul style="list-style-type: none"> <li>• rechtliche Vorschriften beachten und allgemeine Geschäftsbedingungen anwenden</li> <li>• Regelungen zur Wahrung des Postgeheimnisses und des Datenschutzes anwenden</li> <li>• sendungsbezogene Sicherheitsvorschriften be-achten sowie Schutz- und Sicherheitsvorkehrun-gen treffen</li> </ul>   |                     |  |
| 6.1      | Sendungsbearbeitung                     | <ul style="list-style-type: none"> <li>• Aufträge annehmen und bearbeiten</li> <li>• Sendungsdokumentationen erstellen, abgleichen und bearbeiten</li> </ul>   |                     |  |
| <b>3</b> |   |  | <b>4 – 6 Monate</b> |  |
| 1.4      | Umweltschutz                            | <p>Zur Vermeidung betriebsbedingter Umweltbelas-tungen im beruflichen Einwirkungsbereich beitragen, insbesondere</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• mögliche Umweltbelastungen durch den Ausbil-dungsbetrieb und seinen Beitrag zum Umwelt-schutz an Beispielen erklären</li> <li>• für den Ausbildungsbetrieb geltende Regelungen des Umweltschutzes anwenden</li> <li>• Möglichkeiten der wirtschaftlichen und umwelt-schonenden Energie- und Materialverwendung nutzen</li> <li>• Abfälle vermeiden; Stoffe und Materialien einer umweltschonenden Entsorgung zuführen</li> </ul> |                     |  |
| 3.1      | Kundenorientierte Kommunikation         | <ul style="list-style-type: none"> <li>• die eigene Rolle als Dienstleister im Kundenkon-takt berücksichtigen; kundenorientiert handeln und kommunizieren</li> <li>• fremdsprachige Fachbegriffe und Standardtexte anwenden</li> </ul>   |                     |  |
| 3.2      | Teamarbeit und Kooperation              | <ul style="list-style-type: none"> <li>• Zusammenarbeit aktiv gestalten und Aufgaben teamorientiert und kooperativ umsetzen</li> <li>• Auswirkungen von Information, Kommunikation und Kooperation auf Betriebsklima, Arbeitslei-stung und Geschäftserfolg beachten</li> </ul>   |                     |  |
| 6.1      | Sendungsbearbeitung                     | <ul style="list-style-type: none"> <li>• Sendungsentgelte berechnen und kassieren</li> <li>• Transport- und Sendungsstatus überwachen und Auskünfte darüber erteilen</li> </ul>  |                     |  |
| 8.1      | Betriebliches Rechnungswesen            | <ul style="list-style-type: none"> <li>• Bedeutung des Rechnungswesens für den Be-triebserfolg darstellen</li> <li>• Kassen führen und Kassenabschlüsse erstellen</li> </ul>   |                     |  |

## 2. Ausbildungsjahr

| Berufsbild-Position | Teil des Ausbildungsberufsbildes | zu vermittelnde Fertigkeiten und Kenntnisse  | von - bis           | in Abteilung |
|---------------------|----------------------------------|--|---------------------|--------------|
| <b>1</b>            |                                  |  | <b>3 – 5 Monate</b> |              |
| 3.1                 | Kundenorientierte Kommunikation  | <ul style="list-style-type: none"> <li>Informations-, Beratungs- und Verkaufsgespräche planen, durchführen und nachbereiten</li> </ul>   |                     |              |
| 4.1                 | Dienstleistungsangebot           | <ul style="list-style-type: none"> <li>Dienstleistungsangebote der Branche unterscheiden</li> </ul>  |                     |              |
| 5.3                 | Verkauf                          | <ul style="list-style-type: none"> <li>Kundenwünsche ermitteln</li> <li>Dienstleistungen präsentieren</li> </ul>   |                     |              |
| <b>2</b>            |                                  |  | <b>3 – 5 Monate</b> |              |
| 2.1                 | Arbeitsplanung                   | <ul style="list-style-type: none"> <li>Informationsquellen auch in einer Fremdsprache nutzen</li> </ul>  |                     |              |
| 4.2                 | Rechtliche Rahmenbedingungen     | <ul style="list-style-type: none"> <li>Gefahrgut identifizieren; sendungsbezogene Gefahrgutvorschriften beachten</li> <li>rechtliche Vorschriften im grenzüberschreitenden Verkehr berücksichtigen</li> </ul>  |                     |              |
| 4.3                 | Qualitätssicherung               | <ul style="list-style-type: none"> <li>Qualitätsziele des Unternehmens im eigenen Arbeitsbereich umsetzen</li> <li>zur kontinuierlichen Verbesserung von Arbeitsprozessen beitragen</li> <li>Auswirkungen von Qualität und Kundenzufriedenheit auf das Betriebsergebnis darstellen</li> </ul>  |                     |              |
| 6.2                 | Disposition                      | <ul style="list-style-type: none"> <li>Zusammenhänge zwischen Transportkonzepten, Transportmitteleinsatz und Sendungsarten darstellen</li> <li>Leistungsanforderungen aus Aufträgen ermitteln</li> <li>Eignung von Geräten für Transport und Sendungsumschlag beurteilen</li> <li>Umschlag und Sortierung unter Berücksichtigung von Leitsystemen steuern</li> <li>Rücklauf von Sendungen und Nachbearbeitung organisieren und überwachen</li> <li>Abweichungen in Betriebsprozessen feststellen und zur Beseitigung beitragen</li> <li>Materialbedarf feststellen, Beschaffungen veranlassen</li> </ul> |                     |              |
| <b>3</b>            |                                  |  | <b>3 – 5 Monate</b> |              |
| 3.2                 | Teamarbeit und Kooperation       | <ul style="list-style-type: none"> <li>zur Vermeidung von Kommunikationsstörungen beitragen und Möglichkeiten der Konfliktlösung anwenden</li> </ul>   |                     |              |
| 4.1                 | Dienstleistungsangebot           | <ul style="list-style-type: none"> <li>bei Entwicklung und Ausgestaltung des Dienstleistungsangebotes mitwirken</li> </ul>   |                     |              |
| 4.2                 | Rechtliche Rahmenbedingungen     | <ul style="list-style-type: none"> <li>Versicherungsbedingungen beachten; Haftungsregelungen anwenden</li> </ul>   |                     |              |
| 5.2                 | Verkaufsförderung                | <ul style="list-style-type: none"> <li>verkaufsfördernde Maßnahmen umsetzen</li> </ul>   |                     |              |

|     |                              |  |  |  |
|-----|------------------------------|--|--|--|
| 5.4 | Kundenpflege                 | <ul style="list-style-type: none"> <li>• Kundenzufriedenheit prüfen</li> <li>• Kunden bei Leistungsstörungen Lösungsalternativen aufzeigen</li> <li>• Kundenreklamationen entgegennehmen und bearbeiten</li> <li>• Beschwerdemanagement als Element einer kundenorientierten Geschäftspolitik anwenden</li> </ul>    |  |  |
| 6.1 | Sendungsbearbeitung          | <ul style="list-style-type: none"> <li>• Sendungsdokumentationen erstellen, abgleichen und bearbeiten</li> <li>• Transport- und Sendungsstatus überwachen, Auskünfte erteilen</li> <li>• Maßnahmen bei Leistungsstörungen ergreifen</li> <li>• Schadensfälle bearbeiten</li> </ul>                                   |  |  |
| 8.1 | Betriebliches Rechnungswesen | <ul style="list-style-type: none"> <li>• Rechnungen erstellen</li> <li>• vorbereitende Arbeiten für Buchungen durchführen, Aufbau des betrieblichen Buchungssystems berücksichtigen</li> <li>• Vorgänge des Zahlungsverkehrs und des Mahnwesens bearbeiten</li> <li>• Steuern und Abgaben berücksichtigen</li> </ul> |  |  |

### 3. Ausbildungsjahr

| Berufsbildposition | Teil des Ausbildungsberufsbildes                                  | zu vermittelnde Fertigkeiten und Kenntnisse  | von - bis           | in Abteilung |
|--------------------|---|--|---------------------|--------------|
| <b>1</b>           |   |  | <b>2 – 4 Monate</b> |              |
| 1.2                | Berufsbildung, arbeits-, sozial- und tarifrechtliche Vorschriften | <ul style="list-style-type: none"> <li>lebensbegleitendes Lernen für die berufliche und persönliche Entwicklung begründen; berufliche Aufstiegs- und Weiterentwicklungsmöglichkeiten darstellen</li> </ul>   | .....               | .....        |
| 7.                 | Personalwirtschaft  | <ul style="list-style-type: none"> <li>an Personalplanung, Personalbeschaffung und Personalauswahl mitwirken</li> <li>Vorgänge der Personalverwaltung auch in Verbindung mit Beginn und Beendigung von Arbeitsverhältnissen bearbeiten; Personaldaten schützen</li> <li>bei Maßnahmen der Personalentwicklung mitwirken</li> <li>Entgeltarten unterscheiden und bei Entgeltabrechnungen mitwirken</li> <li>rechtliche Bedingungen beim Einsatz von Beschäftigten des eigenen Unternehmens und von Fremddienstleistern berücksichtigen</li> </ul> | .....               | .....        |
| <b>2</b>           |   |  | <b>4 – 6 Monate</b> |              |
| 2.1                | Arbeitsplanung  | <ul style="list-style-type: none"> <li>Maßnahmen zur Verbesserung der Arbeitsorganisation vorschlagen</li> </ul>   | .....               | .....        |
| 3.1                | Kundenorientierte Kommunikation                                   | <ul style="list-style-type: none"> <li>die eigene Rolle als Dienstleister im Kundenkontakt berücksichtigen; kundenorientiert handeln und kommunizieren</li> <li>Informations-, Beratungs- und Verkaufsgespräche planen, durchführen und nachbereiten</li> <li>Auskünfte erteilen, auch in einer Fremdsprache</li> <li>Sachverhalte situationsbezogen und adressatengerecht aufbereiten und präsentieren</li> </ul>   | .....               | .....        |
| 4.1                | Dienstleistungsangebot  | <ul style="list-style-type: none"> <li>Fremdleistungen einkaufen</li> </ul>  | .....               | .....        |
| 5.1                | Märkte, Zielgruppen   | <ul style="list-style-type: none"> <li>Informationen über Zielgruppen und Märkte auswerten und nutzen</li> <li>Dienstleistungen und Konditionen von Wettbewerbern vergleichen</li> <li>bei der Ermittlung des Nachfragepotenzials für Dienstleistungen mitwirken</li> </ul>  | .....               | .....        |
| 5.2                | Verkaufsförderung   | <ul style="list-style-type: none"> <li>bei der Planung von verkaufsfördernden Maßnahmen mitwirken</li> <li>Verkaufsargumente für Dienstleistungsangebote entwickeln</li> </ul>   | .....               | .....        |
| 5.3                | Verkauf   | <ul style="list-style-type: none"> <li>Angebote erstellen</li> <li>Dienstleistungen verkaufen, Verträge abschließen</li> </ul>   | .....               | .....        |
| 6.2                | Disposition   | <ul style="list-style-type: none"> <li>Fahrtrouten und Logistikketten unter Berücksichtigung von Wirtschaftlichkeit, zeitlichen Vorgaben sowie verkehrsgeographischen Bedingungen planen und koordinieren</li> <li>Personal und Transportmittel disponieren</li> <li>Wartung von Transportmitteln und Geräten steuern und kontrollieren</li> </ul>   | .....               | .....        |

| 3   |                               |  | 3 – 5 Monate |       |
|-----|-------------------------------|--|--------------|-------|
| 8.1 | Betriebliches Rechnungswesen  | <ul style="list-style-type: none"> <li>• vorbereitende Arbeiten für Buchungen durchführen, Aufbau des betrieblichen Buchungssystems berücksichtigen</li> <li>• Steuern und Abgaben berücksichtigen</li> <li>• an vorbereitenden Arbeiten zur Erstellung von Jahresabschlüssen mitwirken</li> </ul>   | .....        | ..... |
| 8.2 | Kosten- und Leistungsrechnung | <ul style="list-style-type: none"> <li>• Aufbau und Struktur der betrieblichen Kosten- und Leistungsrechnung erläutern</li> <li>• Kosten und Erträge von Dienstleistungen erfassen und bewerten</li> <li>• Kalkulationen durchführen</li> </ul>  | .....        | ..... |
| 8.3 | Controlling                   | <ul style="list-style-type: none"> <li>• Funktion des Controllings erläutern</li> <li>• an kaufmännischen Planungs-, Steuerungs- und Kontrollaufgaben mitwirken</li> <li>• Daten für die Erstellung von Statistiken beschaffen; Statistiken erstellen und präsentieren</li> <li>• an Aufgaben des kaufmännischen Berichtswesens mitwirken</li> </ul> | .....        | ..... |