

## Anlage 1 zu § 5

## Ausbildungsrahmenplan für die Berufsausbildung zur Fachkraft für Kurier-, Express- und Postdienstleistungen

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>

Lfd. Nr.	Teil des Ausbildungsberufsbildes	Zu vermittelnde Fertigkeiten und Kenntnisse
1	2	3
1.4	Umweltschutz (§ 4 Nr. 1.4)	Zur Vermeidung betriebsbedingter Umweltbelastungen im beruflichen Einwirkungsbereich beitragen, insbesondere <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>
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) betriebspezifische 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)	

Lfd. Nr.	Teil des Ausbildungsberufsbildes	Zu vermittelnde Fertigkeiten und Kenntnisse
1	2	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> <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>

Lfd. Nr.	Teil des Ausbildungsberufsbildes	Zu vermittelnde Fertigkeiten und Kenntnisse
1	2	3
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>

<b>Lfd. Nr.</b>	<b>Teil des Ausbildungsberufsbildes</b>	<b>Zu vermittelnde Fertigkeiten und Kenntnisse</b>
1	2	3
8	Kassenführung (§ 4 Nr. 8)	a) Zahlungen entgegennehmen, Zahlungsvorgänge dokumentieren b) Abrechnungen und Kassenabschluss durchführen c) Notwendigkeit einer ordnungsgemäßen Kassenführung begründen