Anlage 1 zu § 5

Ausbildungsrahmenplan für die Berufsausbildung Kaufmann für Kurier-, Express- und Postdienstleistungen/ Kauffrau 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)	a) Geschäftsfelder des Ausbildungsbetriebes und seine Stellung am Markt beschreiben b) Aufbau- und Ablauforganisation sowie Zuständigkeiten im Ausbildungsbetrieb erläutern c) Rechtsform des Ausbildungsbetriebes darstellen d) Zusammenarbeit des Ausbildungsbetriebes mit Wirtschaftsorganisationen, Behörden, Gewerkschaften und Berufsvertretungen beschreiben
1.2	Berufsbildung, arbeits-, sozial- und tarifrechtliche Vorschriften (§ 4 Nr. 1.2)	a) Rechte und Pflichten aus dem Ausbildungsvertrag feststellen und Aufgaben der Beteiligten im dualen System beschreiben b) den betrieblichen Ausbildungsplan mit der Ausbildungsordnung vergleichen c) Positionen der eigenen Entgeltabrechnung beschreiben d) arbeits-, sozial- und mitbestimmungsrechtliche Vorschriften sowie für den Ausbildungsbetrieb geltende Tarif- und Arbeitszeitregelungen beachten e) wesentliche Inhalte und Bestandteile eines Arbeitsvertrages darstellen f) lebensbegleitendes Lernen für die berufliche und persönliche Entwicklung begründen; berufliche Aufstiegs- und Weiterentwicklungsmöglichkeiten darstellen
1.3	Sicherheit und Gesundheitsschutz bei der Arbeit (§ 4 Nr. 1.3)	a) Gefährdung von Sicherheit und Gesundheit am Arbeitsplatz feststellen und Maßnahmen zu ihrer Vermeidung ergreifen b) berufsbezogene Arbeitsschutz- und Unfallverhütungsvorschriften anwenden c) Verhaltensweisen bei Unfällen beschreiben sowie erste Maßnahmen einleiten d) Vorschriften des vorbeugenden Brandschutzes anwenden; Verhaltensweisen bei Bränden beschreiben und Maßnahmen zur Brandbekämpfung ergreifen

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 a) mögliche Umweltbelastungen durch den Ausbildungsbetrieb und seinen Beitrag zum Umweltschutz an Beispielen erklären b) für den Ausbildungsbetrieb geltende Regelungen des Umweltschutzes anwenden c) Möglichkeiten der wirtschaftlichen und umweltschonenden Energie- und Materialverwendung nutzen d) Abfälle vermeiden; Stoffe und Materialien einer umweltschonenden Entsorgung zuführen
2	Arbeitsorganisation (§ 4 Nr. 2)	
2.1	Arbeitsplanung (§ 4 Nr. 2.1)	a) Arbeitsaufträge erfassen, die eigene Arbeit strukturieren, Arbeitsschritte mit den Beteiligten abstimmen b) Arbeitstechniken, Arbeits- und Organisationsmittel sowie Lerntechniken einsetzen c) Informationsquellen auch in einer Fremdsprache nutzen d) ergonomische Regeln bei der Arbeit beachten e) Maßnahmen zur Verbesserung der Arbeitsorganisation vorschlagen
2.2	Informations- und Kommunikationssysteme (§ 4 Nr. 2.2)	a) Betriebssysteme, Standardsoftware und betriebsspezifische Software anwenden b) Netze und Dienste nutzen, Sicherheitsanforderungen beachten c) Daten und Informationen aufgabenbezogen erfassen, auswerten und bereitstellen d) Notwendigkeit der Datensicherung begründen; betriebliche Datenschutz- und Datensicherungsmaßnahmen anwenden
3	Kommunikation und Kooperation (§ 4 Nr. 3)	
3.1	Kundenorientierte Kommunikation (§ 4 Nr. 3.1)	a) die eigene Rolle als Dienstleister im Kundenkontakt berücksichtigen; kundenorientiert handeln und kommunizieren b) fremdsprachige Fachbegriffe und Standardtexte anwenden

Lfd. Nr.	Teil des Ausbildungsberufsbildes	Zu vermittelnde Fertigkeiten und Kenntnisse
1	2	3
		c) Informations-, Beratungs- und Verkaufsgespräche planen, durchführen und nachbereiten d) Auskünfte erteilen, auch in einer Fremdsprache e) Sachverhalte situationsbezogen und adressatengerecht aufbereiten und präsentieren
3.2	Teamarbeit und Kooperation (§ 4 Nr. 3.2)	a) Zusammenarbeit aktiv gestalten und Aufgaben teamorientiert und kooperativ umsetzen b) Auswirkungen von Information, Kommunikation und Kooperation auf Betriebsklima, Arbeitsleistung und Geschäftserfolg beachten c) zur Vermeidung von Kommunikationsstörungen beitragen und Möglichkeiten der Konfliktlösung anwenden
4	Angebotserstellung (§ 4 Nr. 4)	
4.1	Dienstleistungsangebot (§ 4 Nr. 4.1)	a) Dienstleistungsangebote der Branche unterscheiden b) bei Entwicklung und Ausgestaltung des Dienstleistungsangebotes mitwirken c) Fremdleistungen einkaufen
4.2	Rechtliche Rahmenbedingungen (§ 4 Nr. 4.2)	a) rechtliche Vorschriften beachten und allgemeine Geschäftsbedingungen anwenden b) Regelungen zur Wahrung des Postgeheimnisses und des Datenschutzes anwenden c) sendungsbezogene Sicherheitsvorschriften beachten sowie Schutz- und Sicherheitsvorkehrungen treffen d) Gefahrgut identifizieren; sendungsbezogene Gefahrgutvorschriften beachten e) rechtliche Vorschriften im grenzüberschreitenden Verkehr berücksichtigen f) Versicherungsbedingungen beachten; Haftungsregelungen anwenden
4.3	Qualitätssicherung (§ 4 Nr. 4.3)	a) Qualitätsziele des Unternehmens im eigenen Arbeitsbereich umsetzen b) zur kontinuierlichen Verbesserung von Arbeitsprozessen beitragen c) Auswirkungen von Qualität und Kundenzufriedenheit auf das Betriebsergebnis darstellen

Lfd. Nr.	Teil des Ausbildungsberufsbildes	Zu vermittelnde Fertigkeiten und Kenntnisse
1	2	3
5	Marketing und Vertrieb von Dienstleistungen (§ 4 Nr. 5)	
5.1	Märkte, Zielgruppen (§ 4 Nr. 5.1)	a) Informationen über Zielgruppen und Märkte auswerten und nutzen b) Dienstleistungen und Konditionen von Wettbewerbern vergleichen c) bei der Ermittlung des Nachfragepotenzials für Dienstleistungen mitwirken
5.2	Verkaufsförderung (§ 4 Nr. 5.2)	a) verkaufsfördernde Maßnahmen umsetzen b) bei der Planung von verkaufsfördernden Maßnahmen mitwirken c) Verkaufsargumente für Dienstleistungsangebote entwickeln
5.3	Verkauf (§ 4 Nr. 5.3)	a) Kundenwünsche ermitteln b) Dienstleistungen präsentieren c) Angebote erstellen d) Dienstleistungen verkaufen, Verträge abschließen
5.4	Kundenpflege (§ 4 Nr. 5.4)	a) Kundenzufriedenheit prüfen b) Kunden bei Leistungsstörungen Lösungsalternativen aufzeigen c) Kundenreklamationen entgegennehmen und bearbeiten d) Beschwerdemanagement als Element einer kundenorientierten Geschäftspolitik anwenden
6	Steuerung und Kontrolle von Betriebsprozessen (§ 4 Nr. 6)	
6.1	Sendungsbearbeitung (§ 4 Nr. 6.1)	a) Sendungen annehmen, sortieren und ausliefern b) Aufträge annehmen und bearbeiten c) Sendungsdokumentationen erstellen, abgleichen und bearbeiten d) Sendungsentgelte berechnen und kassieren e) Transport- und Sendungsstatus überwachen, Auskünfte erteilen f) Maßnahmen bei Leistungsstörungen ergreifen g) Schadensfälle bearbeiten

Lfd. Nr.	Teil des Ausbildungsberufsbildes	Zu vermittelnde Fertigkeiten und Kenntnisse
1	2	3
6.2	Disposition (§ 4 Nr. 6.2)	a) Zusammenhänge zwischen Transportkonzepten, Transportmitteleinsatz und Sendungsarten darstellen b) Leistungsanforderungen aus Aufträgen ermitteln c) Eignung von Geräten für Transport und Sendungsumschlag beurteilen d) Umschlag und Sortierung unter Berücksichtigung von Leitsystemen steuern e) Rücklauf von Sendungen und Nachbearbeitung organisieren und überwachen f) Abweichungen in Betriebsprozessen feststellen und zur Beseitigung beitragen g) Materialbedarf feststellen, Beschaffungen veranlassen h) Fahrtrouten und Logistikketten unter Berücksichtigung von Wirtschaftlichkeit, zeitlichen Vorgaben sowie verkehrsgeographischen Bedingungen planen und koordinieren i) Personal und Transportmittel disponieren k) Wartung von Transportmitteln und Geräten steuern und kontrollieren
7	Personalwirtschaft (§ 4 Nr. 7)	a) an Personalplanung, Personalbeschaffung und Personalauswahl mitwirken b) Vorgänge der Personalverwaltung auch in Verbindung mit Beginn und Beendigung von Arbeitsverhältnissen bearbeiten; Personaldaten schützen c) bei Maßnahmen der Personalentwicklung mitwirken d) Entgeltarten unterscheiden und bei Entgeltabrechnungen mitwirken e) rechtliche Bedingungen beim Einsatz von Beschäftigten des eigenen Unternehmens und von Fremddienstleistern berücksichtigen
8	Kaufmännische Steuerung und Kontrolle (§ 4 Nr. 8)	
8.1	Betriebliches Rechnungswesen (§ 4 Nr. 8.1)	a) Bedeutung des Rechnungswesens für den Betriebserfolg darstellen b) Kassen führen und Kassenabschlüsse erstellen c) Rechnungen erstellen

Lfd. Nr.	Teil des Ausbildungsberufsbildes	Zu vermittelnde Fertigkeiten und Kenntnisse
1	2	3
		d) vorbereitende Arbeiten für Buchungen durchführen, Aufbau des betrieblichen Buchungssystems berücksichtigen e) Vorgänge des Zahlungsverkehrs und des Mahnwesens bearbeiten f) Steuern und Abgaben berücksichtigen g) an vorbereitenden Arbeiten zur Erstellung von Jahresabschlüssen mitwirken
8.2	Kosten- und Leistungsrechnung (§ 4 Nr. 8.2)	a) Aufbau und Struktur der betrieblichen Kosten- und Leistungsrechnung erläutern b) Kosten und Erträge von Dienstleistungen erfassen und bewerten c) Kalkulationen durchführen
8.3	Controlling (§ 4 Nr. 8.3)	a) Funktion des Controllings erläutern b) an kaufmännischen Planungs-, Steuerungs- und Kontrollaufgaben mitwirken c) Daten für die Erstellung von Statistiken beschaffen; Statistiken erstellen und präsentieren d) an Aufgaben des kaufmännischen Berichtswesens mitwirken