

**Verordnung
über die Berufsausbildung
zum Kaufmann für Kurier-, Express- und Postdienstleistungen/
zur Kauffrau für Kurier-, Express- und Postdienstleistungen*)**

Vom 22. 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 Kaufmann für Kurier-, Express- und Postdienstleistungen/Kauffrau für Kurier-, Express- und Postdienstleistungen wird staatlich anerkannt.

§ 2

Ausbildungsdauer

Die Ausbildung dauert drei 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;

*) Diese Rechtsverordnung ist eine Ausbildungsordnung im Sinne des § 25 des Berufsbildungsgesetzes. Die Ausbildungsordnung und der damit abgestimmte, von der Ständigen Konferenz der Kultusminister der Länder in der Bundesrepublik Deutschland beschlossene Rahmenlehrplan für die Berufsschule werden demnächst als Beilage zum Bundesanzeiger veröffentlicht.

2. Arbeitsorganisation:
 - 2.1 Arbeitsplanung,
 - 2.2 Informations- und Kommunikationssysteme;
3. Kommunikation und Kooperation:
 - 3.1 Kundenorientierte Kommunikation,
 - 3.2 Teamarbeit und Kooperation;
4. Angebotsgestaltung:
 - 4.1 Dienstleistungsangebot,
 - 4.2 Rechtliche Rahmenbedingungen,
 - 4.3 Qualitätssicherung;
5. Marketing und Vertrieb von Dienstleistungen:
 - 5.1 Märkte, Zielgruppen,
 - 5.2 Verkaufsförderung,
 - 5.3 Verkauf,
 - 5.4 Kundenpflege;
6. Steuerung und Kontrolle von Betriebsprozessen:
 - 6.1 Sendungsbearbeitung,
 - 6.2 Disposition;
7. Personalwirtschaft;
8. Kaufmännische Steuerung und Kontrolle:
 - 8.1 Betriebliches Rechnungswesen,
 - 8.2 Kosten- und Leistungsrechnung,
 - 8.3 Controlling.

§ 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 Auszubildenden 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 Auszubildenden haben das Berichtsheft regelmäßig durchzusehen.

§ 8

Zwischenprüfung

(1) Zur Ermittlung des Ausbildungsstandes ist eine Zwischenprüfung durchzuführen. Sie soll in der Mitte 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 150 Minuten durchzuführen. Der Prüfling soll dabei praxisbezogene Aufgaben oder Fälle aus den folgenden Gebieten bearbeiten:

1. Auftragsabwicklung von Sendungen,
2. Zahlungsvergänge,
3. Betriebliche Kommunikation,
4. 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. Leistungserstellung im Kurier-, Express- und Postdienst,
2. Vertrieb und kaufmännische Steuerung,
3. Wirtschafts- und Sozialkunde,
4. Fallbezogenes Fachgespräch.

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

(3) Die Anforderungen in den Prüfungsbereichen sind:

1. im Prüfungsbereich Leistungserstellung im Kurier-, Express- und Postdienst:

In höchstens 150 Minuten soll der Prüfling praxisbezogene Aufgaben oder Fälle insbesondere aus den Gebieten

- a) Annahme, Abholung und Zustellung von Sendungen,
- b) Disposition und Umschlag,
- c) Personal- und Transportmitteleinsatz

bearbeiten und dabei zeigen, dass er Betriebsabläufe organisieren, steuern und kontrollieren, Problemstellungen analysieren und Lösungsmöglichkeiten entwickeln, logistische Abläufe planen und dabei qualitätssichernde Maßnahmen umsetzen, rechtliche Rahmenbedingungen sowie Sicherheit und Gesundheitsschutz bei der Arbeit und den Umweltschutz berücksichtigen kann;

2. im Prüfungsbereich Vertrieb und kaufmännische Steuerung:

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

- a) Marketing und Verkauf,
- b) Kaufmännische Steuerung und Kontrolle

bearbeiten und dabei zeigen, dass er Angebote erstellen, Dienstleistungsangebote vermarkten, Problemstellungen analysieren, Lösungsmöglichkeiten markt- und kundenorientiert entwickeln, kaufmännische Zusammenhänge berücksichtigen und Ergebnisse bewerten 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 Fallbezogenes Fachgespräch:

Der Prüfling soll im Rahmen eines Fachgespräches auf der Grundlage einer von zwei ihm zur Wahl gestellten praxisbezogenen Aufgaben aus dem Gebiet Steuerung und Kontrolle der Sendungsabwicklung zeigen, dass er betriebspraktische Aufgaben lösen, wirtschaftliche, organisatorische, technische und rechtliche Zusammenhänge beachten sowie Gespräche adressatengerecht und situationsbezogen führen kann. Bei der Aufgabenstellung ist der Leistungsschwerpunkt des Ausbildungsbetriebes zu berücksichtigen. Dem Prüfling ist für die von ihm gewählte Aufgabe eine Vorbereitungszeit von höchstens 15 Minuten zu gewähren. Das Fachgespräch soll höchstens 20 Minuten dauern.

(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 haben die Prüfungsbereiche Leistungserstellung im Kurier-, Express- und Postdienst sowie Fallbezogenes Fachgespräch gegenüber jedem der übrigen Prüfungsbereiche das doppelte Gewicht.

(6) Zum Bestehen der Abschlussprüfung müssen im Gesamtergebnis und in mindestens drei der in Absatz 2 Nr. 1 bis 4 genannten Prüfungsbereiche mindestens ausreichende Prüfungsleistungen erbracht werden. Werden die Prüfungsleistungen in einem Prüfungsbereich mit „ungenügend“ bewertet, so ist die Prüfung nicht bestanden.

§ 10

Übergangsregelung

(1) Auf Berufsausbildungsverhältnisse, die bei Inkrafttreten dieser Verordnung bestehen, sind die bisherigen Vorschriften weiter anzuwenden, es sei denn, die Vertragsparteien vereinbaren die Anwendung der Vorschriften dieser Verordnung.

(2) Ist ein Berufsausbildungsverhältnis in dem Ausbildungsberuf Fachkraft für Brief- und Frachtverkehr

abgeschlossen worden, können die Vertragsparteien ein Berufsausbildungsverhältnis in dem Ausbildungsberuf Postverkehrskaufmann/Postverkehrskauffrau gemäß den bisherigen Vorschriften für das dritte Ausbildungsjahr vereinbaren, wenn dadurch die Ausbildung im unmittelbaren Anschluss an das zweite Ausbildungsjahr fortgeführt wird.

§ 11

Inkrafttreten, Außerkrafttreten

Diese Verordnung tritt am 1. August 2005 in Kraft. Gleichzeitig tritt die Verordnung über die Berufsausbildung zur Fachkraft für Brief- und Frachtverkehr und zum Postverkehrskaufmann/zur Postverkehrskauffrau vom 7. April 1995 (BGBl. I S. 489), zuletzt geändert durch die Verordnung vom 6. Juni 2001 (BGBl. I S. 1038), außer 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 zum Kaufmann für Kurier-, Express- und Postdienstleistungen/
zur Kauffrau 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"> 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)	<ul style="list-style-type: none"> 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)	<ul style="list-style-type: none"> 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
1.4	Umweltschutz (§ 4 Nr. 1.4)	<p>Zur Vermeidung betriebsbedingter Umweltbelastungen im beruflichen Einwirkungsbereich beitragen, insbesondere</p> <ul style="list-style-type: none"> 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

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"> a) Arbeitsaufträge erfassen, die eigene Arbeit strukturieren, Arbeitsschritte mit den Beteiligten abstimmen b) Arbeitstechniken, Arbeits- und Organisationsmittel sowie Lern-techniken 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)	<ul style="list-style-type: none"> 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)	<ul style="list-style-type: none"> a) die eigene Rolle als Dienstleister im Kundenkontakt berücksichtigen; kundenorientiert handeln und kommunizieren b) fremdsprachige Fachbegriffe und Standardtexte anwenden 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)	<ul style="list-style-type: none"> 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	Angebotsgestaltung (§ 4 Nr. 4)	
4.1	Dienstleistungsangebot (§ 4 Nr. 4.1)	<ul style="list-style-type: none"> a) Dienstleistungsangebote der Branche unterscheiden b) bei Entwicklung und Ausgestaltung des Dienstleistungsangebotes mitwirken c) Fremdleistungen einkaufen
4.2	Rechtliche Rahmenbedingungen (§ 4 Nr. 4.2)	<ul style="list-style-type: none"> 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

Lfd. Nr.	Teil des Ausbildungsberufsbildes	Zu vermittelnde Fertigkeiten und Kenntnisse
1	2	3
		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
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
6.2	Disposition (§ 4 Nr. 6.2)	a) Zusammenhänge zwischen Transportkonzepten, Transportmittleinsatz und Sendungsarten darstellen b) Leistungsanforderungen aus Aufträgen ermitteln c) Eignung von Geräten für Transport und Sendungsumschlag beurteilen

Lfd. Nr.	Teil des Ausbildungsberufsbildes	Zu vermittelnde Fertigkeiten und Kenntnisse
1	2	3
		<ul style="list-style-type: none"> 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)	<ul style="list-style-type: none"> a) an Personalplanung, Personalbeschaffung und Personalauswahl mitwirken b) Vorgänge der Personalverwaltung auch in Verbindung mit Beginn und Beendigung von Arbeitsverhältnissen bearbeiten; Personal-daten 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)	<ul style="list-style-type: none"> a) Bedeutung des Rechnungswesens für den Betriebserfolg darstellen b) Kassen führen und Kassenabschlüsse erstellen c) Rechnungen erstellen 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)	<ul style="list-style-type: none"> 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)	<ul style="list-style-type: none"> 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

Ausbildungsrahmenplan
für die Berufsausbildung zum Kaufmann für Kurier-, Express- und Postdienstleistungen/
zur Kauffrau für Kurier-, Express- und Postdienstleistungen
– Zeitliche Gliederung –

1. Ausbildungsjahr

(1) In einem Zeitraum von insgesamt zwei bis drei 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 e,
 - 1.3 Sicherheit und Gesundheitsschutz bei der Arbeit,
 - 6.1 Sendungsbearbeitung, Lernziel a,
- zu vermitteln.

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

- 2.1 Arbeitsplanung, Lernziele a, b und d,
 - 2.2 Informations- und Kommunikationssysteme,
 - 4.2 Rechtliche Rahmenbedingungen, Lernziele a bis c,
 - 6.1 Sendungsbearbeitung, Lernziele b und c,
- zu vermitteln.

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

- 1.4 Umweltschutz,
 - 3.1 Kundenorientierte Kommunikation, Lernziele a und b,
 - 3.2 Teamarbeit und Kooperation, Lernziele a und b,
 - 6.1 Sendungsbearbeitung, Lernziele d und e,
 - 8.1 Betriebliches Rechnungswesen, Lernziele a und b,
- zu vermitteln.

2. Ausbildungsjahr

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

- 3.1 Kundenorientierte Kommunikation, Lernziel c,
 - 4.1 Dienstleistungsangebot, Lernziel a,
 - 5.3 Verkauf, Lernziele a und b,
- zu vermitteln.

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

- 2.1 Arbeitsplanung, Lernziel c,
 - 4.2 Rechtliche Rahmenbedingungen, Lernziele d und e,
 - 4.3 Qualitätssicherung,
 - 6.2 Disposition, Lernziele a bis g,
- zu vermitteln.

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

- 3.2 Teamarbeit und Kooperation, Lernziel c,

- 4.1 Dienstleistungsangebot, Lernziel b,
 - 4.2 Rechtliche Rahmenbedingungen, Lernziel f,
 - 5.2 Verkaufsförderung, Lernziel a,
 - 5.4 Kundenpflege,
 - 6.1 Sendungsbearbeitung, Lernziele f und g,
 - 8.1 Betriebliches Rechnungswesen, Lernziele c bis f,
- zu vermitteln und im Zusammenhang damit die Vermittlung der Fertigkeiten und Kenntnisse der Berufsbildposition
- 6.1 Sendungsbearbeitung, Lernziele c und e,
- fortzuführen.

3. Ausbildungsjahr

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

- 1.2 Berufsbildung, arbeits-, sozial- und tarifrechtliche Vorschriften, Lernziel f,
 - 7. Personalwirtschaft
- zu vermitteln.

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

- 2.1 Arbeitsplanung, Lernziel e,
 - 3.1 Kundenorientierte Kommunikation, Lernziele d und e,
 - 4.1 Dienstleistungsangebot, Lernziel c,
 - 5.1 Märkte, Zielgruppen,
 - 5.2 Verkaufsförderung, Lernziele b und c,
 - 5.3 Verkauf, Lernziele c und d,
 - 6.2 Disposition, Lernziele h bis k,
- zu vermitteln und im Zusammenhang damit die Vermittlung der Fertigkeiten und Kenntnisse der Berufsbildposition
- 3.1 Kundenorientierte Kommunikation, Lernziele a und c,
- fortzuführen.

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

- 8.1 Betriebliches Rechnungswesen, Lernziel g,
 - 8.2 Kosten- und Leistungsrechnung,
 - 8.3 Controlling
- zu vermitteln und im Zusammenhang damit die Vermittlung der Fertigkeiten und Kenntnisse der Berufsbildposition
- 8.1 Betriebliches Rechnungswesen, Lernziele d und f,
- fortzuführen.