



# Arbeitsmaterial für die Berufsschule

**Fachkraft für Kurier-, Express- und Postdienstleistungen**

**Kaufmann für Kurier-, Express- und Postdienstleistungen**

**Kauffrau für Kurier-, Express- und Postdienstleistungen**

2006/2020

**Das Arbeitsmaterial ist ab 1. August 2020 freigegeben.**

## **I m p r e s s u m**

Das Arbeitsmaterial basiert auf den Rahmenlehrplänen für die Ausbildungsberufe Fachkraft für Kurier-, Express- und Postdienstleistungen und Kaufmann für Kurier-, Express- und Postdienstleistungen/Kauffrau für Kurier-, Express- und Postdienstleistungen (Beschlüsse der Kultusministerkonferenz vom 18. März 2005), die mit den Verordnungen über die Berufsausbildung zur Fachkraft für Kurier-, Express- und Postdienstleistungen sowie zum Kaufmann für Kurier-, Express- und Postdienstleistungen/zur Kauffrau für Kurier-, Express- und Postdienstleistungen vom 22. März 2005 (BGBl. I Nr. 18) abgestimmt sind.

Das Arbeitsmaterial wurde am

Sächsischen Staatsinstitut für Bildung und Schulentwicklung  
Comenius-Institut  
Dresdner Straße 78 c  
01445 Radebeul

unter Mitwirkung von

Silke Neumärker	Pirna
Marion Wetzel	Flöha
Karen Wittig	Leipzig
Steven Zabel	Zwickau
Dr. Helmut Zarbock	Pirna
Dietmar Zimpel	Flöha

2006 erarbeitet.

Eine teilweise Überarbeitung des Arbeitsmaterials erfolgte 2020 durch das

Landesamt für Schule und Bildung  
Standort Radebeul  
Dresdner Straße 78 c  
01445 Radebeul

<https://www.lasub.smk.sachsen.de/>

## **HERAUSGEBER**

Sächsisches Staatsministerium für Kultus  
Carolaplatz 1  
01097 Dresden

<https://www.smk.sachsen.de/>

Download:

<https://www.schulportal.sachsen.de/lplandb/>

## Inhaltsverzeichnis

	Seite
1 Vorbemerkungen	4
2 Kurzcharakteristik der Bildungsgänge	5
3 Stundentafeln	9
Fachkraft für Kurier-, Express- und Postdienstleistungen	9
Kaufmann/Kauffrau für Kurier-, Express- und Postdienstleistungen	10
4 Hinweise zur Umsetzung	12
5 Beispiele für Lernsituationen	13
6 Berufbezogenes Englisch	61
7 Hinweise zu Literatur	72

## 1 Vorbemerkungen

Die Verfassung des Freistaates Sachsen fordert in Artikel 101 für das gesamte Bildungswesen:

„(1) Die Jugend ist zur Ehrfurcht vor allem Lebendigen, zur Nächstenliebe, zum Frieden und zur Erhaltung der Umwelt, zur Heimatliebe, zu sittlichem und politischem Verantwortungsbewusstsein, zu Gerechtigkeit und zur Achtung vor der Überzeugung des Anderen, zu beruflichem Können, zu sozialem Handeln und zu freiheitlicher demokratischer Haltung zu erziehen.“

Das Sächsische Schulgesetz legt in § 1 fest:

„(2) Der Erziehungs- und Bildungsauftrag der Schule wird bestimmt durch das Recht eines jeden jungen Menschen auf eine seinen Fähigkeiten und Neigungen entsprechende Erziehung und Bildung ohne Rücksicht auf Herkunft oder wirtschaftliche Lage.

(3) Die schulische Bildung soll zur Entfaltung der Persönlichkeit der Schüler in der Gemeinschaft beitragen. ...“

Für die Berufsschule gilt gemäß § 8 Abs. 1 des Sächsischen Schulgesetzes:

„Die Berufsschule hat die Aufgabe, im Rahmen der Berufsvorbereitung, der Berufsausbildung oder Berufsausübung vor allem berufsbezogene Kenntnisse, Fähigkeiten und Fertigkeiten zu vermitteln und die allgemeine Bildung zu vertiefen und zu erweitern. Sie führt als gleichberechtigter Partner gemeinsam mit den Ausbildungsbetrieben und anderen an der Berufsausbildung Beteiligten zu berufsqualifizierenden Abschlüssen.“

Neben diesen landesspezifischen gesetzlichen Grundlagen sind die in der „Rahmenvereinbarung über die Berufsschule“ (Beschluss der Kultusministerkonferenz vom 12. März 2015 in der jeweils geltenden Fassung) festgeschriebenen Ziele umzusetzen.

## **2 Kurzcharakteristik der Bildungsgänge**

Die Ausbildungsberufe Fachkraft für Kurier-, Express- und Postdienstleistungen und Kaufmann/Kauffrau für Kurier-, Express- und Postdienstleistungen wurden 2005 mit Blick auf die seinerzeit geplante, schrittweise Öffnung der Postmärkte novelliert.

Mit Beginn des Schuljahres 2020/2021 sind die Vorgaben der KMK für den berufsbezogenen Bereich in die sächsische Stundentafel übernommen worden. Lernfelder, bei denen Stundenanpassungen erfolgten, sind in der Stundentafel gekennzeichnet. Bei der Umsetzung dieser Lernfelder sind die unter „Beispiele für Lernsituationen“ vorgeschlagenen Zeitrichtwerte in den Schulen vor Ort eigenverantwortlich anzupassen.

Die Fachkraft und der Kaufmann/die Kauffrau für Kurier-, Express- und Postdienstleistungen (KEP) sind in Unternehmen unterschiedlicher Branchen, Größen und Betriebsformen tätig. Das Spektrum reicht von weltweit tätigen Universal-dienstleistern (z. B. Deutsche Post AG) bis zu mittelständischen Betrieben und Kleinunternehmen, in welchen die Mitarbeiter (z. B. Stadt-kuriere) in ausgewählten Regionen Kundengruppen bedienen. Neben standardisierten Leistungen - z. B. Brief- und Paketversand - werden eine Fülle zusätzlicher Dienstleistungen wie z. B. Adressierservice, Retourenbearbeitung oder Sendungsverfolgung angeboten, die den Kunden entlasten und den KEP-Anbietern zusätzliche Erträge sichern. Die Ausbildung schafft einen gemeinsamen Qualifikationsstandard für Fachkräfte der KEP-Branche, unabhängig von der Unternehmensgröße und Leistungspalette des einzelnen Betriebes. Die Ausbildung soll den Fachkräften und Kaufleuten für Kurier-, Express- und Postdienstleistungen Beschäftigungsmöglichkeiten in der gesamten Branche erschließen. Die berufliche Tätigkeit erfordert neben Grundwissen zu kaufmännischen Prozessen und einer guten Allgemeinbildung ausgeprägte Schlüsselqualifikationen wie z. B. die Befähigung zur Kooperation, Kommunikation und die Bereitschaft, sich ständig weiterzubilden.

Die Kernaufgaben liegen in der Durchführung der Versendungen – von der Annahme über den Umschlag bis zur Zustellung. Dabei spielen die Kundenkommunikation, das Arbeiten im Team und die Beachtung einschlägiger Rechtsvorschriften sowie die Nutzung von Informations- und Kommunikationssystemen eine wesentliche Rolle.

Die Kaufleute organisieren, überwachen und steuern die Versendungen. Sie beachten dabei Rechtsvorschriften sowie Aspekte der Wirtschaftlichkeit und leisten einen Beitrag zur Entwicklung marktgerechter Leistungsangebote. Die Aufgabenerfüllung erfordert eine selbstständige und zum Teil komplexe Prozess- oder Vorgangsbearbeitung. Kaufleute für KEP-Dienstleistungen arbeiten vor allem in den Bereichen Steuerung und Kontrolle der Leistungserstellung, Auftragsabwicklung und Vertrieb sowie Personalwirtschaft. Der Fachkraft für KEP-Dienstleistungen hingegen werden vorwiegend operative Tätigkeiten aus den Bereichen Auftragsannahme, Umschlag und Zustellung übertragen.

Vor diesem Hintergrund weist der KMK-Rahmenlehrplan folgende Kernpunkte auf:

- durchgängige Handlungsorientierung
- Erweiterung der berufsbezogenen Sprachkompetenz
- Integration des Umgangs mit aktuellen Medien, moderner Bürokommunikation und berufsbezogener Software zur Informationsbeschaffung und -verarbeitung
- Schwerpunktverlagerung von der Dokumentationsfunktion hin zur Steuerungs- und Kontrollfunktion der Geschäftsprozesse

- Anstreben beruflicher Handlungskompetenz in den Ausprägungen von Fach-, Selbst- und Sozialkompetenz sowie Methoden- und Lernkompetenz
- Anpassungsmöglichkeiten z. B. hinsichtlich gesellschaftlicher und beruflicher Veränderungen, regionaler und schulischer Besonderheiten sowie gruppeninterner und individueller Voraussetzungen

Der KMK-Rahmenlehrplan ist nach Lernfeldern strukturiert und orientiert sich in Aufbau und Zielsetzung an Geschäftsprozessen in KEP-Unternehmen. Die Zielformulierungen innerhalb der Lernfelder beschreiben den Qualifikationsstand am Ende des Lernprozesses. Ergänzt durch die Inhalte umfassen sie den Mindestumfang zu vermittelnder Kompetenzen.

Vor dem Hintergrund der sich schnell entwickelnden Angebotspalette, den sich verändernden Liefer- und Verkaufsformen sowie einem veränderten Beschaffungs- und Kaufverhalten der Unternehmen und Kunden sind die zu vermittelnden Inhalte weitgehend offen formuliert. Damit sind die Lehrkräfte in der Lage und gefordert, neue Entwicklungen und Tendenzen sowohl in der KEP-Branche als auch in der Gesamtwirtschaft in den Unterricht einzubeziehen.

Berufsbezogene Informationsverarbeitung und Rechnungswesen sind integrative Bestandteile der Lernfelder. Die Geschäftsprozessorientierung bedingt, dass berufsbezogene Informationsverarbeitung instrumentalen Charakter besitzt. Sie wird immer dann eingesetzt, wenn es aufgrund der jeweiligen Lernsituation erforderlich und sinnvoll ist.

Bei der Anordnung der Lernfelder wurde eine logische Reihenfolge zugrunde gelegt. Es ist jedoch genauso eine parallele Planung möglich, da die Schülerinnen und Schüler in der Berufspraxis ebenfalls gleichzeitig mit diesen Prozessen konfrontiert werden. Die Abgrenzung zwischen den Ausbildungsjahren ist vor dem Hintergrund der zeitlichen Planung in der Ausbildungsordnung und in Bezug auf die Prüfungen zu gewährleisten. Bei beiden Berufen sind die Lernfelder der sächsischen Stundentafel mit den Lernfeldern des KMK-Rahmenlehrplanes identisch. Die sächsische Stundentafeln der Ausbildungsberufe gliedern sich in den berufsübergreifenden Bereich, den berufsbezogenen Bereich sowie den Wahlbereich.

Unterrichten mehrere Lehrkräfte innerhalb eines Lernfeldes, sind vorab in den jeweiligen Fachbereichen inhaltliche und methodische Abstimmungen vorzunehmen. Dies betrifft auch Anzahl und Wertigkeit der zu erbringenden Leistungsnachweise.

Da Ziele und Inhalte des 1. Ausbildungsjahres beider Ausbildungsberufe identisch sind, besteht grundsätzlich die Möglichkeit, die Fachkräfte und Kaufleute für KEP-Dienstleistungen in diesem Ausbildungsjahr gemeinsam zu unterrichten. Die Durchlässigkeit der Berufsausbildung im Hinblick auf eine Höherqualifizierung der Fachkraft für KEP-Dienstleistungen ist zu gewährleisten.

Die Realisierung der Bildungs- und Erziehungsziele ist auf die Entwicklung und Ausprägung beruflicher Handlungskompetenz der Auszubildenden gerichtet, die für das Bestehen auf heutigen und zukünftigen Arbeitsmärkten zunehmend wichtiger wird.

Fachkräfte und Kaufleute für KEP-Dienstleistungen agieren als Mittler zwischen Unternehmen und Kunden. Sie müssen befähigt werden, im Sinne der Erreichung unter-

nehmerischer Zielstellungen zu handeln. Dies beinhaltet auch, Probleme und Konfliktsituationen kundenorientiert zu lösen bzw. zu bewältigen.

Daher sollte die Förderung der Kommunikation der Auszubildenden permanent Bestandteil aller Lernfelder sein. Die Erweiterung der berufsbezogenen Sprachkompetenz ist ein weiteres zentrales Anliegen des Lehrplanes und bezieht sich auch auf die Kommunikation in Englisch. Entsprechende Inhalte im Umfang von den gemäß Rahmenlehrplan vorgesehenen 40 Stunden sind in den Lernfeldern ausgewiesen. Zur Vermittlung von berufsbezogenen Englischkenntnissen werden zusätzlich die Unterrichtsstunden aus dem berufsübergreifenden Bereich genutzt.

Der berufsbezogene Unterricht knüpft an das Alltagswissen und an die Erfahrungen des Lebensumfeldes an und bezieht die Aspekte der Medienbildung, der Bildung für nachhaltige Entwicklung sowie der politischen Bildung ein. Die Lernfelder bieten umfassende Möglichkeiten, den sicheren, sachgerechten, kritischen und verantwortungsvollen Umgang mit traditionellen und digitalen Medien zu thematisieren. Sie beinhalten vielfältige, unmittelbare Möglichkeiten zur Auseinandersetzung mit globalen, gesellschaftlichen und politischen Themen, deren sozialen, ökonomischen und ökologischen Aspekten sowie Bezügen zur eigenen Lebens- und Arbeitswelt. Die Umsetzung der Lernsituationen unter Einbeziehung dieser Perspektiven trägt aktiv zur weiteren Lebensorientierung, zur Entwicklung der Mündigkeit der Schülerinnen und Schüler, zum selbstbestimmten Handeln und damit zur Stärkung der Zivilgesellschaft bei.

Bei Inhalten mit politischem Gehalt werden auch die damit in Verbindung stehenden fachspezifischen Arbeitsmethoden der politischen Bildung eingesetzt. Dafür eignen sich u. a. Rollen- und Planspiele, Streitgespräche, Pro- und Kontradebatten, Podiumsdiskussionen oder kriterienorientierte Fall-, Konflikt- und Problemanalysen.

Bei Inhalten mit Anknüpfungspunkten zur Bildung für nachhaltige Entwicklung eignen sich insbesondere die didaktischen Prinzipien der Visionsorientierung, des Vernetzen- den Lernens sowie der Partizipation. Vernetztes Denken bedeutet hier die Verbindung von Gegenwart und Zukunft einerseits und ökologischen, ökonomischen und sozialen Dimensionen des eigenen Handelns andererseits.

Die Digitalisierung und der mit ihr verbundene gesellschaftliche Wandel erfordern eine Vertiefung der informatischen Bildung. Ausgehend von den Besonderheiten des Bildungsganges und unter Beachtung digitaler Arbeits- und Geschäftsprozesse ergibt sich die Notwendigkeit einer angemessenen Hard- und Softwareausstattung und entsprechender schulorganisatorischer Regelungen.

Die Struktur der Lernfelder ermöglicht und favorisiert die Durchführung vielfältiger komplexer Lehr-/Lernarrangements wie beispielsweise Projekte. Dabei werden Aufgaben- und Problemstellungen aus der beruflichen Praxis im Unterricht aufgegriffen und durch handlungsorientiertes Lernen unter Einbezug entsprechender Informations- und Kommunikationstechnik gelöst. In der Auseinandersetzung mit praxisorientierten Lernsituationen soll die Fähigkeit zum ganzheitlichen Denken und die Einsicht in die Komplexität zukünftiger beruflicher Aufgaben- und Problemstellungen gefördert werden. Dies bedingt sowohl aktives, selbstgesteuertes und soziales Lernen als auch die eigene Bewertung der erstellten Arbeitsergebnisse und vollzogenen Lernprozesse in der Gruppe.

Neben dem Erwerb personaler und sozialer Kompetenzen müssen die Schülerinnen und Schüler befähigt werden, Lern- und Arbeitstechniken anzuwenden. Sie sollen in die Lage versetzt werden, sich selbstständig Kenntnisse über fachliche und allgemeine Bildungsinhalte anzueignen und somit eine entsprechende Methodenkompetenz zu entwickeln. Darüber hinaus ist bei den Lernenden das Bewusstsein zu fördern, dass die Bereitschaft und Fähigkeit zum selbstständigen lebensbegleitenden Lernen wichtige Voraussetzungen für eine langfristige erfolgreiche Berufsausübung sind.

### 3 Stundentafeln

#### Fachkraft für Kurier-, Express- und Postdienstleistungen

Unterrichtsfächer und Lernfelder	Wochenstunden in den Klassenstufen	
	1	2
<b>Pflichtbereich</b>	<b>12</b>	<b>12</b>
Berufsübergreifender Bereich	4 <sup>1</sup>	5
Deutsch/Kommunikation	1	1
Englisch	2	1
Gemeinschaftskunde	1	1
Evangelische Religion, Katholische Religion oder Ethik	1	1
Sport	-	1
<b>Berufsbezogener Bereich</b>	<b>8</b>	<b>7</b>
1 Im KEP-Unternehmen lernen und arbeiten	2	-
2 Transportaufträge und Sendungen für das Unternehmen annehmen	1,5	-
3 Sendungen im Unternehmen bearbeiten und transportieren	1,5	-
4 Sendungen an Empfänger ausliefern	1,5	-
5 Zahlungsvorgänge bearbeiten, dokumentieren und abrechnen	1,5	-
6 Zusätzliche Dienstleistungen vergleichen, bearbeiten und dokumentieren	-	1,5
7 Betriebliche Daten erfassen und aufbereiten	-	1,5 <sup>2</sup>
8 Arbeitsabläufe im KEP-Unternehmen gestalten	-	2
9 Auslieferungen nachbearbeiten und Kundenkontakte pflegen		2 <sup>2</sup>
<b>Wahlbereich<sup>3</sup></b>	<b>2</b>	<b>2</b>

<sup>1</sup> Es obliegt den Schulen im Rahmen ihrer Eigenverantwortung, in welchem Fach des berufsübergreifenden Bereiches in der Klassenstufe 1 unter Beachtung der personellen und sachlichen Ressourcen Unterricht um eine Wochenstunde gekürzt wird. In Abhängigkeit von der vorgenommenen Kürzung verringert sich die Anzahl der Gesamtausbildungsstunden nach Dauer der Ausbildung in dem jeweiligen Fach. In der Summe der Ausbildungsstunden aller Fächer im berufsübergreifenden Bereich ist dies bereits berücksichtigt. Eine Reduzierung im Fach Gemeinschaftskunde soll nicht erfolgen.

<sup>2</sup> Der Zeitrichtwert für dieses Lernfeld wurde an die aktuelle Stundentafel lt. KMK-Rahmenlehrplan angepasst. Bei der Ausgestaltung und Umsetzung des Lernfelds sind die unter „Beispiele für Lernsituationen“ vorgeschlagenen Stundenzahlen in den Schulen vor Ort eigenverantwortlich anzupassen.

<sup>3</sup> Der Wahlbereich steht den Schulen im Rahmen ihrer Eigenverantwortung zur Vertiefung der berufsbezogenen Inhalte sowie zur weiteren Spezialisierung und Förderung zur Verfügung. Die Möglichkeit, das Fach Sport im Wahlbereich der Klassenstufe 1 anzubieten, ist ebenso gegeben.

**Kaufmann/Kauffrau für Kurier-, Express- und Postdienstleistungen**

<b>Unterrichtsfächer und Lernfelder</b>	<b>Wochenstunden in den Klassenstufen</b>		
	<b>1</b>	<b>2</b>	<b>3</b>
<b>Pflichtbereich</b>	<b>12</b>	<b>12</b>	<b>12</b>
Berufsübergreifender Bereich	4 <sup>4</sup>	5	5
Deutsch/Kommunikation	1	1	1
Englisch	2	1	1
Gemeinschaftskunde	1	1	1
Evangelische Religion, Katholische Religion oder Ethik	1	1	1
Sport	-	1	1
Berufsbezogener Bereich	8	7	7
1 Im KEP-Unternehmen lernen und arbeiten	2	-	-
2 Transportaufträge und Sendungen für das Unternehmen annehmen	1,5	-	-
3 Sendungen im Unternehmen bearbeiten und transportieren	1,5	-	-
4 Sendungen an Empfänger ausliefern	1,5	-	-
5 Zahlungsvorgänge bearbeiten, dokumentieren und abrechnen	1,5	-	-
6 Zusätzliche Dienstleistungen analysieren, bearbeiten und dokumentieren	-	1,5	-
7 Geschäftsprozesse erfassen und betriebliche Daten aufbereiten	-	2 <sup>5</sup>	-
8 Transporte von Sendungen planen, organisieren und steuern	-	2	-
9 Kunden gewinnen und Kundenkontakte pflegen	-	1,5 <sup>5</sup>	-
10 Bei Personalmaßnahmen mitwirken und arbeitsrechtliche Bestimmungen anwenden	-	-	2
11 Geschäftsprozesse dokumentieren und auswerten	-	-	2 <sup>5</sup>

<sup>4</sup> Es obliegt den Schulen im Rahmen ihrer Eigenverantwortung, in welchem Fach des berufsübergreifenden Bereiches in der Klassenstufe 1 unter Beachtung der personellen und sachlichen Ressourcen Unterricht um eine Wochenstunde gekürzt wird. In Abhängigkeit von der vorgenommenen Kürzung verringert sich die Anzahl der Gesamtausbildungsstunden nach Dauer der Ausbildung in dem jeweiligen Fach. In der Summe der Ausbildungsstunden aller Fächer im berufsübergreifenden Bereich ist dies bereits berücksichtigt. Eine Reduzierung im Fach Gemeinschaftskunde soll nicht erfolgen.

<sup>5</sup> Der Zeitrichtwert für dieses Lernfeld wurde an die aktuelle Stundentafel lt. KMK-Rahmenlehrplan angepasst. Bei der Ausgestaltung und Umsetzung des Lernfelds sind die unter „Beispiele für Lernsituationen“ vorgeschlagenen Stundenzahlen in den Schulen vor Ort eigenverantwortlich anzupassen.

<b>Unterrichtsfächer und Lernfelder</b>	<b>Wochenstunden in den Klassenstufen</b>		
	<b>1</b>	<b>2</b>	<b>3</b>
12 Dienstleistungen anbieten und verkaufen	-	-	1,5
13 Unternehmerische Entscheidungen vorbereiten	-	-	1,5 <sup>6</sup>
<b>Wahlbereich<sup>7</sup></b>	<b>2</b>	<b>2</b>	<b>2</b>

<sup>6</sup> Der Zeitrichtwert für dieses Lernfeld wurde an die aktuelle Stundentafel lt. KMK-Rahmenlehrplan angepasst. Bei der Ausgestaltung und Umsetzung des Lernfelds sind die unter „Beispiele für Lernsituationen“ vorgeschlagenen Stundenzahlen in den Schulen vor Ort eigenverantwortlich anzupassen.

<sup>7</sup> Der Wahlbereich steht den Schulen im Rahmen ihrer Eigenverantwortung zur Vertiefung der berufsbezogenen Inhalte sowie zur weiteren Spezialisierung und Förderung zur Verfügung. Die Möglichkeit, das Fach Sport im Wahlbereich der Klassenstufe 1 anzubieten, ist ebenso gegeben.

#### **4 Hinweise zur Umsetzung**

In diesem Kontext wird auf die Handreichung „Umsetzung lernfeldstrukturierter Lehrpläne“ (vgl. LaSuB 2022) verwiesen.

Diese Handreichung bezieht sich auf die Umsetzung des Lernfeldkonzeptes in den Schularten Berufsschule, Berufsfachschule und Fachschule und enthält u. a. Ausführungen

1. zum Lernfeldkonzept,
2. zu Aufgaben der Schulleitung bei der Umsetzung des Lernfeldkonzeptes, wie
  - Information der Lehrkräfte über das Lernfeldkonzept und über die Ausbildungsdokumente,
  - Bildung von Lehrerteams,
  - Gestaltung der schulorganisatorischen Rahmenbedingungen,
3. zu Anforderungen an die Gestaltung des Unterrichts, insbesondere zur
  - kompetenzorientierten Planung des Unterrichts,
  - Auswahl der Unterrichtsmethoden und Sozialformen

sowie das Glossar.

## 5 Beispiele für Lernsituationen

Lernfeld 1	Im KEP-Unternehmen lernen und arbeiten	1. Ausbildungsjahr Zeitrichtwert: 80 Ustd.
	<p>Kundenorientierung</p> <p>Markt: Angebot, Nachfrage, Preisbildung</p> <p>Leitbild, Unternehmensphilosophie, Unternehmensziele</p> <p>Dienstleistungsbetrieb und Produktionsbetrieb</p> <p>Arbeitsteilung, Produktionsfaktoren</p> <p>Zielkonflikt Ökonomie – Ökologie und Lösungsmöglichkeiten</p> <ul style="list-style-type: none"><li>- Umsatz, Gewinn, Kosten</li><li>- Wirtschaftlichkeit, Rentabilität</li><li>- Liquidität</li><li>- Nachhaltigkeit</li></ul> <p>Unternehmen der KEP-Branche und deren Leistungen</p> <p>Betriebliche Grundfunktionen (Einlieferung – Auslieferung)</p> <p>Aufbau- und Ablauforganisation</p> <p>Rechtliche Rahmenbedingungen des Wirtschaftens</p> <ul style="list-style-type: none"><li>- Rechtsnormen des Wirtschaftens</li><li>- Rechtssubjekte und Rechtsobjekte</li><li>- Rechtsgeschäfte (Kaufvertrag erst LF 2)</li></ul> <p>Rechtsformen der Unternehmung</p> <ul style="list-style-type: none"><li>- Einzelunternehmung, OHG, KG, GmbH, AG, Genossenschaft</li><li>- Vergleichskriterien Haftung, steuerliche Belastung, Gewinnverteilung, Kapitalverwendung</li></ul> <p>Berufsbildung im dualen System (siehe Gemeinschaftskunde)</p> <ul style="list-style-type: none"><li>- Ausbildungsvertrag, BBiG</li><li>- Jugendarbeitsschutzgesetz</li><li>- individuelle Fort- und Weiterbildungsmöglichkeiten</li></ul> <p>Interessenkonflikt Arbeitgeber – Arbeitnehmer und Lösungsmöglichkeiten (siehe Gemeinschaftskunde)</p> <ul style="list-style-type: none"><li>- gesetzliche Regelungen</li><li>- Tarifvertrag</li><li>- Betriebsvereinbarungen</li><li>- Mitbestimmung auf Unternehmensebene, Betriebsrat</li><li>- Aufheben von Arbeitsverhältnissen (LF 8)</li><li>- Arbeitszeitmodelle</li><li>- Personalentwicklung</li></ul> <p>Sozialversicherung: Notwendigkeit privater Vorsorge (siehe Gemeinschaftskunde)</p>	

**Fachkraft für Kurier-, Express- und Postdienstleistungen**  
**Kaufmann/Kauffrau für Kurier-, Express-**  
**und Postdienstleistungen**

Berufsschule

1. Ausbildungsjahr

<b>Lernfeld 1</b>	<b>Im KEP-Unternehmen lernen und arbeiten</b>	<b>80 Ustd.</b>
<b>Lernsituation</b>	<b>1.1 Das Ausbildungsunternehmen repräsentieren</b>	<b>20 Ustd.</b>
Auftrag	Ihre Vorgesetzten erwarten von Ihnen sehr gute Leistungen und verantwortungsvolles Handeln am Arbeitsplatz. Dabei sollen Sie zur Erzielung hoher Kunden- und Mitarbeiterzufriedenheit Beiträge leisten. Dies verlangt von Ihnen, sich mit Ihrer Arbeit und Ihrem Unternehmen zu identifizieren. Um Ihre Leistungsmotivation zu erhöhen, sollen Sie sich mit Ihrem Ausbildungsbetrieb umfassend vertraut machen und sich dessen Zielen bewusst werden. Sie erstellen eine werbewirksame Präsentation der Unternehmensphilosophie Ihres Ausbildungsbetriebes und entwickeln Vorschläge zur Erhöhung der Mitarbeitermotivation und der Kundenzufriedenheit.	

Nr.	Handlung	Kompetenzentwicklung	Ustd.	Hinweise
1.1.1	<b>Analysieren/ Informieren/ Planen</b>	<p>Für unternehmerisches Handeln, insbesondere Kunden- und Marktorientierung sensibilisiert sein</p> <p>Sich eines gewinn- und kostenorientierten unternehmerischen Denkens bewusst werden</p> <p>Ökologische und wirtschaftspolitische Rahmenbedingungen der KEP-Branche erfassen</p> <p>Unternehmerisches und eigenes Entscheiden und Handeln im Ausbildungsbetrieb reflektieren</p> <p>Verantwortungsvoll handeln</p>	5	<p>Werbung für KEP-Unternehmen (TV-Spots, Anzeigen) berufsbezogenes Englisch auch als Einstieg denkbar: Wertediskussionen Gewinnmaximierung – Nachhaltigkeit Gewinnmaximierung – Sicherung von Arbeitsplätzen ggf. Rollenspiel</p> <p>Tageszeitungen, TV-Dokumentationen oder Gesprächsrunden</p>
1.1.2	<b>Entscheiden/ Durchführen</b>	<p>Sich mit dem Ausbildungsbetrieb und dessen Leistungen vertraut machen</p> <p>Im Team kommunizieren und kooperieren</p> <p>Quellen zur Informationsbeschaffung nutzen</p> <p>Möglichkeiten der Mitbestimmung und Personalentwicklung im Unternehmen erfassen</p> <p>Identifikation mit dem Unternehmen stärken</p> <p>Präsentation erstellen</p>	10	<p>Gruppenarbeit anhand der eigenen Ausbildungsbetriebe</p> <p>Printmedien (Tageszeitungen, Fachzeitschriften, Geschäftsbericht) berufsbezogene Informationsverarbeitung (Internet)</p> <p>Betriebserkundung</p> <p>Gruppenarbeit Präsentationsmappe oder digitale Präsentation berufsbezogene Informationsverarbeitung berufsbezogenes Englisch</p>

**Fachkraft für Kurier-, Express- und Postdienstleistungen**

**Kaufmann/Kauffrau für Kurier-, Express-**

Berufsschule

**und Postdienstleistungen**

1. Ausbildungsjahr

Nr.	Handlung	Kompetenzentwicklung	Ustd.	Hinweise
		Eigene Tätigkeit im Ausbildungsbetrieb in den Leistungserstellungsprozess des Unternehmens einordnen und Rollenverständnis entwickeln		
1.1.3	<b>Bewerten/</b> Reflektieren	Ausbildungsbetrieb umfassend präsentieren  Kundenorientierung verinnerlichen  Gesamtwirtschaftliche Bedeutung des eigenen Ausbildungsbetriebes und der KEP-Branche durchdringen  Präsentation bewerten  Arbeit der Mitarbeiter im Team beurteilen  Unternehmerisches und eigenes Entscheiden und Handeln im Ausbildungsbetrieb reflektieren  Lösungsvorschläge für Interessenkonflikt Arbeitnehmer - Arbeitgeber sowie Ökonomie - Ökologie vor dem Hintergrund gesellschaftlicher Entwicklungstendenzen bewerten  Vorschläge zur Erhöhung der Kundenzufriedenheit im Ausbildungsbetrieb entwickeln	5	Präsentation berufsbezogene Informationsverarbeitung Deutsch/Kommunikation berufsbezogenes Englisch  Bewertungsbogen  Selbstbeurteilungsbogen  externe Experten, z. B. Gewerkschaftsvertreter, einbeziehen  Brainstorming Beschwerdemanagement

**Fachkraft für Kurier-, Express- und Postdienstleistungen**  
**Kaufmann/Kauffrau für Kurier-, Express-**  
**und Postdienstleistungen**

1. Ausbildungsjahr

Berufsschule

**Lernsituation 1.2 Rechte und Pflichten während der Berufsausbildung beachten 10 Ustd.**

Auftrag Im Gespräch mit einem Kollegen erfahren Sie, dass Sie als Auszubildender nicht grundsätzlich dazu verpflichtet sind, alles zu tun, was Ihr Vorgesetzter von Ihnen verlangt. Das überrascht Sie, denn dass Sie ständig Kaffee kochen sollen, finden Sie nicht gut. Ihnen wird bewusst, dass Sie sich grundsätzlich über Ihre Rechte und Pflichten während Ihrer Ausbildung informieren sollten.

Nr.	Handlung	Kompetenzentwicklung	Ustd.	Hinweise
1.2.1	<b>Analysieren/ Informieren/ Planen</b>	<p>Bedeutung des rechtlichen Rahmens der Berufsausbildung begreifen</p> <p>Informationsquellen zum Wissenserwerb über den rechtlichen Rahmen der Berufsausbildung recherchieren und eine Auswahl treffen</p>	2	<p>Fallstudien zu verschiedenen Problemstellungen bzw. Themen</p> <p>Gruppenarbeit</p> <p>berufsbezogene Informationsverarbeitung (Internet), Ausbildungsvertrag, BBiG, JArbSchG, Ausbildungsordnung</p>
1.2.2	<b>Entscheiden/ Durchführen</b>	<p>Gesetzestexte als Informationsquelle nutzen</p> <p>Mit Ausbildungsvertrag inhaltlich auseinandersetzen</p> <p>Sich über Arbeitsschutz, Berufsschulpflicht, Ausbildungsdauer, Probezeit, Auflösung des Ausbildungsverhältnisses, Zwischen- und Abschlussprüfung sowie Beendigung des Ausbildungsverhältnisses informieren</p> <p>Rechte und Pflichten eines Auszubildenden kennen</p> <p>Ergebnisse dokumentieren</p>	4	<p>BBiG, JArbSchG</p> <p>Originale der Schülerinnen und Schüler</p> <p>Fallstudien und Gruppenarbeit entsprechend der verschiedenen Problemstellungen bzw. Themen</p> <p>Gruppenpuzzle</p> <p>BBiG</p> <p>berufsbezogene Informationsverarbeitung (Textverarbeitung oder Präsentationssoftware)</p> <p>Deutsch/Kommunikation</p>
1.2.3	<b>Bewerten/ Reflektieren</b>	<p>Ergebnisse präsentieren</p> <p>Arbeit im eigenen Team und Leistungen der anderen Teams einschätzen</p> <p>Eigenes Handeln im Unternehmen reflektieren und sich persönliche Verantwortung sowie Rechte und Pflichten bewusst machen</p> <p>Sich kundenorientiert verhalten</p>	4	<p>Präsentation der Gruppen</p> <p>Bewertungsbogen</p> <p>Aufgaben im eigenen Ausbildungsbetrieb</p> <p>ggf. Rollenspiel zur Verbesserung der Kommunikation mit dem Kunden anschließen</p>

<b>Lernfeld 2</b>	<b>Transportaufträge und Sendungen für das Unternehmen annehmen</b>	<b>1. Ausbildungsjahr</b> <b>Zeitrichtwert: 60 Ustd.</b>
-------------------	---	---

Rechtliche Vertragsgrundlagen zu Beförderungsleistungen

- Grundlagen des Kaufvertrages
- Handelsgesetzbuch (insbesondere § 407 - 452 Frachtgeschäft)
- Allgemeine Deutsche Spediteurbedingungen
- Gefahrgut- und Kleinstmengenverordnung
- Haftungsbedingungen

Allgemeine Geschäftsbedingungen einzelner KEP-Unternehmen auf der Grundlage des BGB

- AGB Brief National/International der Post AG
- AGB Paket/Express National/International der Post AG
- AGB anderer KEP-Unternehmen

Leistungen und Entgelte einzelner KEP-Unternehmen

Abholung und Einlieferung von Sendungen (Eingangsbearbeitung)

- Transportfähigkeit
- Gefahrgutsendung
- Selbstbucher
- spezielle Kennzeichnungspflichten

Sendungsbegleitende Dokumente und Geheimhaltungsvorschriften

- Brief-, Post- und Fernmeldegeheimnis
- Datenschutzgesetz

Informationsverarbeitung und Sendungsverfolgungssystem

Branchenübliche Verpackungsmöglichkeiten und Transportbehälter  
(Kunststoffboxen, Kleinbehälter, Rollbehälter, Container, Flachpaletten, Kartons)

Routen für die Abholung von Sendungen bei mehreren Kunden

- zeitliche, wirtschaftliche und ökologische Faktoren
- regionale Gegebenheiten

**Hinweis:**

*Das Verwenden französischer sowie analog englischer Fachbegriffe und Standardformulierungen für KEP-Dienstleistungen wird empfohlen.*

**Fachkraft für Kurier-, Express- und Postdienstleistungen**  
**Kaufmann/Kauffrau für Kurier-, Express-**  
**und Postdienstleistungen**

1. Ausbildungsjahr

Berufsschule

<b>Lernfeld 2</b>	<b>Transportaufträge und Sendungen für das Unternehmen annehmen</b>	<b>60 Ustd.</b>
<b>Lernsituation</b>	<b>2.1 Eingangsbearbeitung durchführen</b>	<b>6 Ustd.</b>
Auftrag	Ein Kunde übergibt Ihnen Briefe und Kleingutsendungen, die nicht ordnungsgemäß freigemacht wurden. Sie sollen bei der Eingangsbearbeitung angemessen reagieren.	

Nr.	Handlung	Kompetenzentwicklung	Ustd.	Hinweise
2.1.1	<b>Analysieren/ Informieren/ Planen</b>	Möglichkeiten der Eingangsbearbeitung unterscheiden  Grundsätze der Eingangsbearbeitung beachten  Eingang bearbeiten  Verteilerverfahren im Briefeingang und Frachteingang anwenden	1	reale Objekte (Briefe, Päckchen)  Gruppenarbeit nach KEP-Leistungen aufteilen
2.1.2	<b>Entscheiden/ Durchführen</b>	Eingehende Sendungen bearbeiten  Briefversendungen bearbeiten und prüfen  Postzustellungsauftrag prüfen  Auslieferungsscheine ausstellen  Frachtsendungen bearbeiten  Bei Notwendigkeit evtl. Nachentgelte berechnen	2	Einbezug der Erfahrungen der Auszubildenden in ihrem Ausbildungsbetrieb Fortsetzung der Gruppenarbeit  Formulare berufsbezogenes Englisch
2.1.3	<b>Bewerten/ Reflektieren</b>	Abrechnungsergebnisse präsentieren  Kunden über Gebühren für Dienstleistungen beraten  Konfliktsituationen kundenorientiert lösen  Kundenzufriedenheit erfassen und auswerten	3	Vortrag anhand realer Objekte und Formulare  Kundenservicehefte u. a. Informationsmaterial berufsbezogenes Englisch  Diskussion über eigene Erfahrungen im Ausbildungsbetrieb  Beschwerdemanagement

**Fachkraft für Kurier-, Express- und Postdienstleistungen**  
**Kaufmann/Kauffrau für Kurier-, Express-**  
**und Postdienstleistungen**

Berufsschule

1. Ausbildungsjahr

**Lernsituation 2.2 Allgemeine Geschäftsbedingungen anwenden** **20 Ustd.**

**Auftrag** Sie sind Mitarbeiter eines KEP-Unternehmens und arbeiten im Team in der Auftragsannahme. Um wirtschaftliche Schäden zu vermeiden, werden Sie beauftragt, auf der Grundlage der AGB eine genaue Kontrolle der eingegangenen Transportaufträge vorzunehmen.

Nr.	Handlung	Kompetenzentwicklung	Ustd.	Hinweise
2.2.1	<b>Analysieren/ Informieren/ Planen</b>	Wesentliche Inhalte von Allgemeinen Geschäftsbedingungen kennen und vergleichen  AGB unterschiedlicher KEP-Unternehmen bereitstellen	3	BGB § 305 ff. und individuelle AGB der KEP-Unternehmen Umfang der AGB  Einbezug der AGB der Ausbildungsbetriebe
2.2.2	<b>Entscheiden/ Durchführen</b>	Transportaufträge kontrollieren  Grundsätzliche Bestimmungen der AGB einzelner Unternehmen beachten für <ul style="list-style-type: none"> <li>- Briefsendungen</li> <li>- briefähnliche Sendungen</li> <li>- Zusatzleistungen</li> <li>- nachzuweisende und gewöhnliche Sendungen und Nachsendungen</li> <li>- Formen und Maße</li> <li>- Aufschriften</li> <li>- Ausschlüsse von der Beförderung</li> <li>- ausgewählte Sendungsarten</li> </ul> Mit BGB und AGB arbeiten  Flächen und Gewichte berechnen und Maßeinheiten anwenden	15	KEP-Transportaufträge mit Klauseln  Partnerarbeit
2.2.3	<b>Bewerten/ Reflektieren</b>	Ergebnisse präsentieren  Mitverantwortung für die Einhaltung der AGB tragen  Eigene Erfahrungen zu AGB reflektieren  Vorrang der Individualabrede beachten	2	Medien  ggf. Vertiefung

<b>Lernfeld 3</b>	<b>Sendungen im Unternehmen bearbeiten und transportieren</b>	<b>1. Ausbildungsjahr</b> <b>Zeitrichtwert: 60 Ustd.</b>
<p>Verkehrsgeografie</p> <ul style="list-style-type: none"><li>- Karten</li><li>- politische Gliederung und Wirtschaftsstruktur Deutschlands und Europas</li><li>- Kfz-Länderkennzeichen der europäischen Länder im internationalen Postverkehr</li><li>- wichtige Verkehrswege in Europa (Straße, Bahn, Wasser, Luft)</li><li>- außereuropäische Handelspartner</li></ul>		
<p>Postleitzahlensystem</p> <ul style="list-style-type: none"><li>- System der Postleitzahlen</li><li>- Bedeutung der ersten und zweiten Stelle der Postleitzahl</li><li>- Bedeutung der dritten bis fünften Stelle der Postleitzahl</li></ul>		
<p>Verteilnetze</p> <ul style="list-style-type: none"><li>- Regelnetz</li><li>- Express-Logistiknetz</li><li>- Schnellläufernetz</li><li>- Frachtpost-Transportnetz</li><li>- Kuriernetz</li><li>- Nachtluftpostnetz</li><li>- Transportnetze im Ausland</li><li>- Beförderungsmittel</li><li>- Besonderheiten im Postverkehr mit dem Ausland</li></ul>		
<p>Sendungsverfolgung</p> <ul style="list-style-type: none"><li>- Brief- und briefähnliche Sendungen</li><li>- Zusatzleistungen</li><li>- Pressepost</li><li>- Express</li></ul>		
<p>Verkehrsmittel und -träger</p> <p>Eigenschaften und Leistungsmerkmale</p>		
<p>Nationale und internationale Transportbestimmungen (EU und Drittländer)</p> <ul style="list-style-type: none"><li>- Dokumente und Begleitpapiere</li><li>- Verpackung</li><li>- Ladungssicherung</li></ul>		
<p>Transportverlauf</p>		
<p><u>Hinweis:</u></p> <p><i>Die Fremdsprache Englisch ist insbesondere im Zusammenhang mit der Landeskunde ausgewählter Länder einzubeziehen. Die Erstellung einer Ländermappe ist zu empfehlen.</i></p>		

**Fachkraft für Kurier-, Express- und Postdienstleistungen**  
**Kaufmann/Kauffrau für Kurier-, Express-**  
**und Postdienstleistungen**

Berufsschule

1. Ausbildungsjahr

<b>Lernfeld 3</b>	<b>Sendungen im Unternehmen bearbeiten und transportieren</b>	<b>60 Ustd.</b>
<b>Lernsituation</b>	<b>3.1 Touren planen</b>	<b>20 Ustd.</b>
Auftrag	Um eine wirtschaftliche und für den Kunden zufriedenstellende Auslieferung zu garantieren muss eine sehr exakte Tourenplanung durchgeführt werden. Ihr Vorgesetzter erwartet von Ihnen die Erstellung eines Tourenplans für einen Kunden.	

Nr.	Handlung	Kompetenzentwicklung	Ustd.	Hinweise
3.1.1	<b>Analysieren/ Informieren/ Planen</b>	<p>Geografische, zeitliche, wirtschaftliche und ökologische Gesichtspunkte für die Tourenplanung auswählen, z. B.</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- Zahl der Standorte</li> <li>- Auslieferungsmenge</li> <li>- Entladeverhältnisse</li> <li>- Anlieferungszeiten</li> <li>- abzufahrende Strecke</li> </ul> <p>Kunden-, Auftrags-, Fahrzeug-, Personal- und Streckendaten aus Dateien nutzen</p> <p>Grundsätze für den Transport wie Sicherheit, Schnelligkeit und Preispolitik beachten</p> <p>Sendungen für den Transport vorbereiten</p>	5	<p>Atlas Gruppenarbeit</p> <p>berufsbezogene Informationsverarbeitung, z. B. Kundendatei</p>
3.1.2	<b>Entscheiden/ Durchführen</b>	<p>Eigenverantwortlich Tourenpläne aufstellen</p> <p>Entfernungstabellen und Atlaskarten anwenden</p> <p>Tagestouren und Standardtouren einbeziehen</p> <p>Transportnetze bei der Tourenplanung anwenden</p> <p>Transport in Abhängigkeit der Zielsetzung und unter Beachtung von Zielkonflikten optimieren</p> <p>Sendungen für den Transport bearbeiten, z. B.</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- Briefkasten leeren</li> <li>- Sendung ordnen</li> <li>- Briefsendungen stempeln und transportieren</li> <li>- Laufzeiten beachten</li> </ul> <p>Maßnahmen im Schadensfall ergreifen</p> <p>Haftung beachten</p>	10	<p>Gruppenarbeit nach KEP-Bereichen aufteilen</p> <p>Routenplaner</p> <p>berufsbezogene Informationsverarbeitung (Anwendungssoftware für Tourenplanung)</p> <p>Rollenspiel</p> <p>Lernfeld (LF) 2</p>

**Fachkraft für Kurier-, Express- und Postdienstleistungen**  
**Kaufmann/Kauffrau für Kurier-, Express-**  
**und Postdienstleistungen**

1. Ausbildungsjahr

Berufsschule

Nr.	Handlung	Kompetenzentwicklung	Ustd.	Hinweise
3.1.3	<b>Bewerten/ Reflektieren</b>	Tourenpläne präsentieren und vergleichen Erfahrungen im Unternehmen auswerten Beschwerdemanagement prüfen	5	berufsbezogene Informationsverarbeitung berufsbezogenes Englisch Fallbeispiele

<b>Lernfeld 4</b>	<b>Sendungen an Empfänger ausliefern</b>	<b>1. Ausbildungsjahr</b> <b>Zeitrichtwert: 60 Ustd.</b>
-------------------	--	---

Auslieferung

- Auslieferungsformen, Organisation der Arbeitsabläufe
- Zustellung (Auslieferungsbestimmungen, Sendungen)

Tourenplanung (Hilfsmittel, Ziele, Konzepte)

- optimale Tourenplanung (LF 3)
- Grundsätze für den Transport (LF 3)
- Preispolitik (Eigen- oder Fremdleistung) (LF1)

Ladungssicherung

- Ziele (LF 3)
- Hilfsmittel
- Transportrisiken
- Maßnahmen im Schadensfall

Ablieferungshindernisse (Vertragsstörungen; Rechte und Pflichten der Kunden und der Unternehmung)

- Annahmeverweigerung
- Lieferverzug
- mangelhafte Lieferung

Bedeutung der Incoterms

- Besonderheiten und Risiken von Außenhandelstransporten (Abgrenzung LF 2)
- außenhandelsspezifische Vertragsvereinbarungen

Kundenorientierung, Kommunikation

- Möglichkeiten der Kommunikationspolitik
- Kundendienstpolitik
- Beschwerdemanagement (Ziele und Maßnahmen)

Berechnung von Nachentgelten (Inland, Ausland)/Währungsrechnung

Hinweis:

*Das Lernfeld 4 baut nicht nur auf den angegebenen Lernfeldern auf.*

*Kundenorientierung und Wirtschaftlichkeit sollen in ihrem komplexen Zusammenhang dargestellt werden.*

**Fachkraft für Kurier-, Express- und Postdienstleistungen**  
**Kaufmann/Kauffrau für Kurier-, Express-**  
**und Postdienstleistungen**

1. Ausbildungsjahr

Berufsschule

<b>Lernfeld 4</b>	<b>Sendungen an Empfänger ausliefern</b>	<b>60 Ustd.</b>
<b>Lernsituation</b>	<b>4.1 Besonderheiten bei der Auslieferung bzw. Zustellung von Postdienstleistungen erkennen und umsetzen</b>	<b>5 Ustd.</b>
Auftrag	Ein Kunde beschwert sich über die mangelhafte Lieferung einer Sendung und verlangt von Ihnen Schadenersatz. Sie sollen den Sachverhalt im Interesse des Kunden klären.	

Nr.	Handlung	Kompetenzentwicklung	Ustd.	Hinweise
4.1.1	<b>Analysieren/ Informieren/ Planen</b>	Kundenproblem analysieren Möglichkeiten der Kundenauslieferung erfassen  Eingangsbearbeitung kontrollieren Arten mangelhafter Lieferung unterscheiden  Ladungssicherungsmaßnahmen zur Vermeidung von Schadensfällen erfassen  Konfliktursachen erkennen und Verhaltensregeln beachten	2	traditionelle und digitale Medien berufsbezogene Informationsverarbeitung (Kundendateien, Anwendersoftware)  LF 2  Fallbeispiele, Gruppenarbeit  berufsbezogenes Englisch
4.1.2	<b>Entscheiden/ Durchführen</b>	Situationsgerecht Konflikte lösen Schlichtungsgespräche führen Verbal und nonverbal kommunizieren	2	Rollenspiele  berufsbezogenes Englisch Deutsch/Kommunikation (Kommunikationstraining) Präsentationstechniken
4.1.3	<b>Bewerten/ Reflektieren</b>	Lösungen analysieren und bewerten Erfahrungen auswerten	1	

**Lernsituation 4.2 Kundenorientiert kommunizieren**

**15 Ustd.**

**Auftrag**

Ein ratloser Kunde spricht Sie an und bittet um Unterstützung bei der Auswahl einer entsprechenden Dienstleistung. Sie führen das Kundengespräch und bieten dem Kunden verschiedene Möglichkeiten im Briefdienst an.

Nr.	Handlung	Kompetenzentwicklung	Ustd.	Hinweise
4.2.1	<b>Analysieren/ Informieren/ Planen</b>	<p>Kundenorientierung als Wettbewerbsfaktor erfassen</p> <p>Zusammenhang zwischen dem Auftreten der Mitarbeiterinnen/Mitarbeiter und dem Unternehmenserfolg erkennen</p> <p>Bewertungskriterien festlegen, z. B. Partnerschaft, Freundlichkeit, Fachkompetenz, ...</p>	4	Marketingkonzepte von KEP-Unternehmen (Anzeigen, Broschüren, TV-Spots)
4.2.2	<b>Entscheiden/ Durchführen</b>	<p>Kunden beraten</p> <p>Erscheinungsbild, Aufgeschlossenheit, verbales und nonverbales Verhalten beachten</p> <p>Fachwissen anwenden</p> <p>In wechselnden Situationen angemessen verhalten</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- Auslieferung</li> <li>- Erteilung von Auskünften</li> <li>- Beratungs- und Verkaufsgespräche</li> <li>- Annahme von Reklamationen</li> </ul> <p>Reklamation adressatengerecht aufarbeiten</p> <p>Konfliktsituationen lösen</p>	8	<p>Rollenspiele</p> <p>berufsbezogenes Englisch</p> <p>Lehrhefte</p>
4.2.3	<b>Bewerten/ Reflektieren</b>	<p>Beratungsgespräche beurteilen</p> <p>Bewertungskriterien anwenden und auswerten</p> <p>Konsequenzen für das eigene Verhalten ableiten</p> <p>Beratungsverhalten verbessern</p> <p>Bedeutung des Kundendienstes hinsichtlich Auswertung von Informationen und Erzielung von Kundenzufriedenheit erkennen</p> <p>Auswirkungen hoher Kundenzufriedenheit auf Qualität und Betriebsklima erfassen</p>	3	<p>Gesprächsanalysen</p> <p>Erfahrungsaustausch</p> <p>Gruppenarbeit</p>

<b>Lernfeld 5</b>	<b>Zahlungsvorgänge bearbeiten, dokumentieren und abrechnen</b>	<b>1. Ausbildungsjahr</b> <b>Zeitrichtwert: 60 Ustd.</b>
<p>Zahlungsmittel</p> <ul style="list-style-type: none"><li>- Bargeld</li><li>- Buchgeld</li><li>- Geldersatzmittel (Scheck)</li></ul> <p>Zahlungsarten</p> <ul style="list-style-type: none"><li>- Barzahlung</li><li>- halbbare und bargeldlose Zahlung</li><li>- Vorteile und Nachteile</li></ul> <p>Zahlungs- und Abrechnungssysteme</p> <p>Rechnung, Quittung (Kassenbelege)</p> <p>Kassenführung</p> <p>Kassenbuch</p> <p>Kassenabrechnung</p> <p>System der Mehrwertsteuer: Dreisatz und Prozentrechnung</p> <p>Funktionen des Rechnungswesens</p> <p><u>Hinweis:</u></p> <p><i>Die Erstellung des Kassenbuches kann mit Hilfe von Standardsoftware erfolgen.</i></p>		

**Fachkraft für Kurier-, Express- und Postdienstleistungen**

**Kaufmann/Kauffrau für Kurier-, Express-**

**und Postdienstleistungen**

Berufsschule

1. Ausbildungsjahr

<b>Lernfeld 5</b>	<b>Zahlungsvorgänge bearbeiten, dokumentieren und abrechnen</b>	<b>60 Ustd.</b>
<b>Lernsituation</b>	<b>5.1 Zahlungsvorgänge in einem KEP-Unternehmen durchführen</b>	<b>20 Ustd.</b>
Auftrag	Sie arbeiten in der Buchhaltung. Es sollen verschiedene Zahlungsvorgänge abgewickelt werden. Ihnen werden die Rechnungen für die monatlichen Betriebskosten (z. B. Miete, Strom, Heizung, Wasser, Telefon) und für einzelne Lieferungen vorgelegt. Sie sollen die bequemste und kostengünstigste Zahlungsmöglichkeit für die jeweiligen Rechnungen begründet anwenden.	

Nr.	Handlung	Kompetenzentwicklung	Ustd.	Hinweise
5.1.1	<b>Analysieren/ Informieren/ Planen</b>	Zahlungsarten unterscheiden  Überblick über Zahlungsmöglichkeiten sowie deren Voraussetzungen und Kriterien verschaffen  Gebühren/Kosten für entsprechende Zahlungsarten bei verschiedenen Kreditinstituten in Erfahrung bringen	8	Arbeit mit Fachliteratur berufsbezogene Informationsverarbeitung: Internetrecherche  Prospekte der Kreditinstitute, Informationsbeschaffung in den Kreditinstituten durch die Schülerinnen und Schüler
5.1.2	<b>Entscheiden/ Durchführen</b>	Zahlungsmöglichkeiten als Entscheidungshilfe wahrnehmen  Entscheidung für Zahlungsmöglichkeit je Rechnung treffen  Zahlungsbeleg/-anweisung vorbereiten und ausfüllen	10	Darstellung in Tabellenform berufsbezogene Informationsverarbeitung  Belege/Formulare der Kreditinstitute
5.1.3	<b>Bewerten/ Reflektieren</b>	Grundsätzliche Zahlungsstrategien hinsichtlich Kosten und Arbeitsaufwand analysieren  Entscheidungen darstellen und begründen  Alternative Zahlungsstrategien wie z. B. Online-Banking aufzeigen	2	Arbeitsblatt

**Fachkraft für Kurier-, Express- und Postdienstleistungen**  
**Kaufmann/Kauffrau für Kurier-, Express-**  
**und Postdienstleistungen**

1. Ausbildungsjahr

Berufsschule

**Lernsituation 5.2 Kunden beim Zahlungsvorgang beraten 15 Ustd.**

**Auftrag** Sie arbeiten im Kundendienst und sollen die Zahlungsgeschäfte mit den Kunden abwickeln. Die Kunden sind sich über ihre Zahlungsweise nicht schlüssig. Sie beraten Ihre Kunden hinsichtlich der Abläufe sowie der Vor- und Nachteile bei der Zahlung mit Bargeld oder Kreditkarten.

Nr.	Handlung	Kompetenzentwicklung	Ustd.	Hinweise
5.2.1	<b>Analysieren/ Informieren/ Planen</b>	Zahlungsmöglichkeiten des Kunden erfassen  Verschiedene Kreditkarten und deren Charakteristika kennen - Leistungen - Geltungsbereiche - Kosten - Sicherheit  Informationen über Zahlungsmöglichkeiten mit Kreditkarten beschaffen	4	reale Objekte  Erkundung in Kreditinstituten berufsbezogene Informationsverarbeitung: Internetrecherche
5.2.2	<b>Entscheiden/ Durchführen</b>	Informationen präsentieren  Kunden beim Zahlungsgeschäft beraten	8	Prospekt, Wandzeitung berufsbezogene Informationsverarbeitung Einbezug externer Experten aus den Kreditinstituten  Rollenspiel berufsbezogenes Englisch
5.2.3	<b>Bewerten/ Reflektieren</b>	Präsentation und/oder Beratungsgespräch beurteilen  Kundenorientierung ausprägen  Kundengewinnung und langfristige Kundenbindung fördern	3	Bewertungskriterien

<b>Lernfeld 6</b>	<b>Zusätzliche Dienstleistungen vergleichen/analysieren, bearbeiten und dokumentieren</b>	<b>2. Ausbildungsjahr</b> <b>Zeitrichtwert: 60 Ustd.</b>
-------------------	---	---

Nachnahme

- Ziele und Hilfsmittel
- Annahme und Ausgabe von Nachnahmesendungen
- Berechnungen

Zustellungsauftrag

- Ziele und Maßnahmen
- rechtliche Grundlagen (ZPO)
- Eingangs-, Abgangsbearbeitung und Zustellung
- Annahmeverweigerung, Ersatzzustellung und Sonderfälle
- Ausfüllen von Zustellungsurkunden

Transportversicherung (Abgrenzung LF 4)

- Versicherungsvertrag, Versicherungsvertragsgesetz (VVG)
- Bedeutung
- Versicherungsumfang (Unter-, Über- und Vollversicherung)
- Versicherungsformen

Sonstige Zusatzleistungen (Abgrenzung LF 2)

Allgemeine Geschäftsbedingungen (AGB) und betriebliche Vorschriften bei der Annahme und Ausgabe von Sendungen

gesetzliche Regelung

Produkthaftung (Prod. HaftG)

- Bedeutung der Produkthaftung
- vom Verschulden unabhängig
- vom Verschulden abhängig

Hinweis:

*Das Lernfeld 6 baut nicht nur auf den angegebenen Lernfeldern auf.*

*Zusätzliche Dienstleistungen sollen im Gesamtzusammenhang kaufmännischen Entscheidens und Handelns dargestellt werden.*

*Die Kundenberatung über zusätzliche Dienstleistungen ist für den Kaufmann/die Kauffrau für Kurier-, Express- und Postdienstleistungen auf der Basis von Analysen der Nachfrage- und Wettbewerbssituation durchzuführen. Dies erfordert Abstimmungen mit den Lernfeldern 4 und 9 sowie dem Lernfeld 12.*

**Lernfeld 6** **Zusätzliche Dienstleistungen vergleichen, bearbeiten und dokumentieren** **60 Ustd.**

**Lernsituation** **6.1 Zustellungsaufträge bearbeiten** **8 Ustd.**

**Auftrag** Sie sollen für ein Amtsgericht einen Zustellungsauftrag ordnungsgemäß abwickeln.

Nr.	Handlung	Kompetenzentwicklung	Ustd.	Hinweise
6.1.1	<b>Analysieren/ Informieren/ Planen</b>	Auftragsbearbeitung planen Checkliste für Arbeitsablauf erstellen Zweckbestimmung erfassen Verfahren der Eingangs- und Abgangsbearbeitung unterscheiden Gesetzliche Regelungen bei der Zustellung beachten - gesetzlich vorgesehen - gerichtlich (angeordnet) oder - behördlich angeordnet	1	Ausbildungsbetriebe  AGB ZPO §§ 166 ff Zustellungsreformgesetz Fallbeispiele, Formulare
6.1.2	<b>Entscheiden/ Durchführen</b>	Zustellungsaufträge entgegennehmen Auftraggeber wie Gerichte, Behörden oder Gerichtsvollzieher prüfen Keine förmliche Zustellung von Privatpersonen zulassen Zustellungsurkunde ausfüllen Zustellungsauftrag an Empfänger übergeben - natürliche und juristische Personen - Ehepartner nicht empfangsberechtigt Ggf. Ersatzempfänger ermitteln Folgen bei Annahmeverweigerung beachten Abschließende Behandlung durchführen Checkliste für Arbeitsablauf nutzen	5	Schüleraufträge Gruppenarbeit  Formular Vertiefung Rechtsform der Unternehmungen  AGB ZPO
6.1.3	<b>Bewerten/ Reflektieren</b>	Arbeitsabläufe reflektieren Im Team aufgetretene Probleme diskutieren und analysieren	2	Checkliste Erfahrungsaustausch anhand der Ausbildungsbetriebe

<b>Lernfeld 6</b>	<b>Zusätzliche Dienstleistungen analysieren, bearbeiten und dokumentieren</b>	<b>60 Ustd.</b>
<b>Lernsituation</b>	<b>6.1 Kunden über zusätzliche Dienstleistungen beraten</b>	<b>14 Ustd.</b>
Auftrag	Ein Großhändler möchte an einen Neukunden Ware versenden. Sie beraten ihn über zusätzliche Leistungsangebote ihres KEP-Unternehmens.	

Nr.	Handlung	Kompetenzentwicklung	Ustd.	Hinweise
6.1.1	<b>Analysieren/ Informieren/ Planen</b>	<p>Kundenwünsche unter zielgruppen-spezifischen Aspekten (Großhandel) analysieren</p> <p>Wettbewerbssituation analysieren und Leistungsangebot verschiedener Wettbewerber vergleichen</p> <p>Möglichkeiten zusätzlicher Dienstleistungen erfassen, z. B.</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- Nachnahme</li> <li>- Zustellungsauftrag</li> <li>- Transportversicherung</li> <li>- Produkthaftung (Brief- und Paket-dienst)</li> </ul> <p>Haftungsregeln beachten</p> <p>Gesetzestexte nutzen</p>	6	Befragung, Beobachtung, Branchenverzeichnisse  Fachzeitschriften  traditionelle und digitale Medien Ausbildungsbetrieb  HGB, AGB, ZPO
6.1.2	<b>Entscheiden/ Durchführen</b>	<p>Zusätzliche Dienstleistungen präsentieren und anhand von Kriterien bewerten</p> <p>Kundenorientiert zusätzliche Leistungsangebote auswählen</p> <p>Empfehlung an Kunden begründen</p> <p>Situationsgerechte Lösungen finden</p>	6	Gruppenarbeit Servicematerial  Rollenspiel
6.1.3	<b>Bewerten/ Reflektieren</b>	<p>Kundenberatungsgespräch beurteilen</p> <p>Auswahl der Leistungsangebote prüfen und ggf. modifizieren</p>	2	Praxiserfahrungen der Schülerinnen und Schüler

Lernfeld 7	Betriebliche Daten erfassen und aufbereiten	2. Ausbildungsjahr
		<b>Zeitrichtwert entsprechend KMK-Rahmenlehrplan: 60 Ustd.<sup>8</sup></b>
		<b>Zeitrichtwert: 80 Ustd.</b>
<p>Gesetzliche Grundlagen der Buchführung</p> <p>Grundsätze ordnungsmäßige Buchführung</p> <p>Belegarten (Erfassung, Prüfung, Aufbewahrung)</p> <p>Inventur/Inventurarten</p> <p>Inventar</p> <p>Bilanz, Bilanzaufbau/Bilanzgleichung</p> <p>Vermögensstruktur: Zusammensetzung Anlagevermögen/Umlaufvermögen</p> <p>Wertveränderungen in der Bilanz</p> <p>Auflösung der Bilanz in Bestandskonten</p> <p>Erfolgsermittlung durch Gegenüberstellung von Aufwendungen und Erträgen</p> <p>Auswertung der Erfolgsentwicklung</p>		
<p><u>Hinweis:</u></p> <p><i>Die Auswertung der Gewinn- und Verlustentwicklung durch Jahres-Monats-Vergleiche kann in tabellarischer oder grafischer Form erfolgen unter Anwendung von Standardsoftware. Für die Buchführung empfiehlt sich der Einsatz von Anwendungssoftware für betriebswirtschaftliche Geschäftsprozesse.</i></p>		

<sup>8</sup> Der Zeitrichtwert für dieses Lernfeld wurde an die Vorgaben des KMK-Rahmenlehrplans angepasst. Bei der Ausgestaltung und Umsetzung des Lernfelds sind die vorgeschlagenen Lernsituationen in den Schulen vor Ort eigenverantwortlich zeitlich zu untersetzen.

**Lernfeld 7 Betriebliche Daten erfassen und aufbereiten 2. Ausbildungsjahr**

**Zeitrichtwert entsprechend KMK-Rahmenlehrplan: 60 Ustd.<sup>9</sup>**  
**Zeitrichtwert: 80 Ustd.**

**Lernsituation 7.1 Inventur durchführen, Inventarliste erstellen und Bilanz ableiten 10 Ustd.**

**Auftrag** Sie werden an der jährlichen Inventur des Unternehmens beteiligt und sollen die Inventurlisten erstellen. Außerdem werden Sie beauftragt, Inventarlisten ordnungsgemäß zu erfassen und daraus eine vorschriftsmäßige Bilanz zu bilden.

Nr.	Handlung	Kompetenzentwicklung	Ustd.	Hinweise
7.1.1	<b>Analysieren/ Informieren/ Planen</b>	Bedeutung der Inventur erkennen  Inventurarten unterscheiden  Inventurmfang festlegen	2	Problemdiskussion  Arbeitsaufgabe und Zahlenwerte als Arbeitsblatt oder Tafelbild  Gegenstände im Klassenzimmer nutzen Inventurposten, wie z. B. Kassenbestand, Bankguthaben, Forderungen oder Verbindlichkeiten ergänzen
7.1.2	<b>Entscheiden/ Durchführen</b>	Körperliche Inventur und Buchinventur anwenden  Werte für die Anlagen festlegen  Inventarliste mit Mengen und Wert erstellen  Inventar erstellen  Reinvermögen errechnen  Bilanzvorschriften bei der Bildung der Bilanz beachten	6	berufsbezogene Informationsverarbeitung  berufsbezogene Informationsverarbeitung
7.1.3	<b>Bewerten/ Reflektieren</b>	Ergebnisse veranschaulichen, bewerten und ggf. korrigieren  Inventur - Inventar - Bilanz voneinander abgrenzen	2	Präsentation  Merkblatt

<sup>9</sup> Der Zeitrichtwert für dieses Lernfeld wurde an die Vorgaben des KMK-Rahmenlehrplans angepasst. Bei der Ausgestaltung und Umsetzung des Lernfelds sind die vorgeschlagenen Lernsituationen in den Schulen vor Ort eigenverantwortlich zeitlich zu untersetzen.

Lernfeld 7	Geschäftsprozesse erfassen und betriebliche Daten aufbereiten	2. Ausbildungsjahr
	<b>Zeitrichtwert entsprechend KMK-Rahmenlehrplan: 80 Ustd.<sup>10</sup></b>	
	<b>Zeitrichtwert: 100 Ustd.</b>	
Buchführung		
- Aufgaben		
- gesetzliche Grundlagen		
- Grundsätze ordnungsmäßiger Buchführung		
Inventur, Inventar, Bilanz		
- Ziele und Arten der Inventur		
- Aufbau und Gliederung des Inventars		
- Ableiten der Bilanz aus dem Inventar		
Buchen auf Bestandskonten		
- Werteveränderungen in der Bilanz		
- Buchungssatz		
- EBK & SBK		
Buchen auf Erfolgskonten		
- Aufwendungen und Erträge		
- GuV-Konto		
Umsatzsteuer/Vorsteuer		
- Berechnung Umsatzsteuer		
- Abschluss Steuerkonten		
Abschreibung von Sachanlagen		
Organisation der Buchführung		
- Kontenrahmen/Kontenplan		
- Belegorganisation		
- Bücher der Buchführung		
Buchen mittels Belegen		
Auswertung der Bilanz		
- Bilanzanalyse		
- Beurteilung der Bilanz (Finanzierung, Anlagendeckung, Liquidität, Vermögensstruktur)		
Auswertung der Gewinn- und Verlustrechnung		
- Rentabilität		
- Cashflow-Analyse		
- Beurteilung Umschlagskennzahlen		
<u>Hinweis:</u>		
<i>Die Nutzung von berufsspezifischer Software ist zu empfehlen.</i>		

<sup>10</sup> Der Zeitrichtwert für dieses Lernfeld wurde an die Vorgaben des KMK-Rahmenlehrplans angepasst. Bei der Ausgestaltung und Umsetzung des Lernfelds sind die vorgeschlagenen Lernsituationen in den Schulen vor Ort eigenverantwortlich zeitlich zu untersetzen.

**Lernfeld 7****Geschäftsprozesse erfassen und betriebliche Daten  
aufbereiten****2. Ausbildungsjahr**

**Zeitrichtwert entsprechend KMK-Rahmenlehrplan: 80 Ustd.<sup>11</sup>**  
**Zeitrichtwert: 100 Ustd.**

**Lernsituation****7.1 Wertminderungen des Anlagevermögens feststellen****10 Ustd.****Auftrag**

Ihr Unternehmen hat im Januar bzw. im Oktober jeweils ein neues Fahrzeug gekauft und damit seinen Fuhrpark erweitert. Am Jahresende soll der Wert der Fahrzeuge ermittelt und entsprechend in der Buchhaltung berücksichtigt werden. Dazu sollen Sie einen Abschreibungsplan erstellen und die entsprechende Abschreibungsmethode in Abhängigkeit der Unternehmenssituation anwenden.

Nr.	Handlung	Kompetenzentwicklung	Ustd.	Hinweise
7.1.1	<b>Analysieren/ Informieren/ Planen</b>	Ursachen für Wertminderung erkennen  Abschreibungsmethoden unterscheiden  Abschreibungstabellen als Informationsquelle für Nutzungsdauer des Anlagegutes recherchieren	4	Problemdiskussion  Informationsbeschaffung berufsbezogene Informationsverarbeitung  AfA-Tabellen
7.1.2	<b>Entscheiden/ Durchführen</b>	Nutzungsdauer für Fahrzeuge ermitteln  Ggf. zeitanteilige Abschreibung berechnen  Abschreibungsplan für lineare und degressive Abschreibung erstellen  Wechsel von degressiver zur linearen Abschreibungsmethode durchführen  Für beide Fahrzeuge Buchwerte am Ende dieses Nutzungsjahres berechnen	4	Gruppenarbeit  berufsbezogene Informationsverarbeitung
7.1.3	<b>Bewerten/ Reflektieren</b>	Ergebnisse vorstellen  Abschreibungsmethode in Abhängigkeit der Unternehmenssituation betrachten - Steuern - Gewinn - Ersatzinvestition  Besondere Situationen bei der Nutzung von Anlagegut einbeziehen Über- oder Unterschreitung der Nutzungsdauer lt. AfA-Tabelle	2	Präsentation  berufsbezogene Informationsverarbeitung

<sup>11</sup> Der Zeitrichtwert für dieses Lernfeld wurde an die Vorgaben des KMK-Rahmenlehrplans angepasst. Bei der Ausgestaltung und Umsetzung des Lernfelds sind die vorgeschlagenen Lernsituationen in den Schulen vor Ort eigenverantwortlich zeitlich zu untersetzen.

<b>Lernfeld 8</b>	<b>Arbeitsabläufe im KEP-Unternehmen gestalten</b>	<b>2. Ausbildungsjahr</b> <b>Zeitrichtwert: 80 Ustd.</b>
<p>Aufbau -und Ablauforganisation des Unternehmens</p> <ul style="list-style-type: none"><li>- Aufgabenanalyse, Stellenbeschreibung</li><li>- unternehmensspezifische Organigramme</li><li>- Ablauforganisation (Planungstechniken)</li></ul> <p>Dienstpläne</p> <ul style="list-style-type: none"><li>- Einschicht- und Mehrschichtsystem</li><li>- Gruppenarbeit</li><li>- Mitarbeit bei der Tourenplanung (LF 3)</li></ul> <p>Mitarbeitermotivation</p> <ul style="list-style-type: none"><li>- Selbstorganisation</li><li>- Selbstmotivation (Motivstruktur: z. B. Leistungs-, Macht-, Geselligkeits-, Sicherheits-, Geld-, Selbstverwirklichungsmotiv)</li><li>- Lösung von Konfliktsituationen im Team</li></ul> <p>Arbeits- und Gesundheitsschutz (LF 1)</p> <ul style="list-style-type: none"><li>- Arbeitssicherheitsgesetz (Maßnahmen im Schadensfall)</li><li>- Arbeitsstättenverordnung</li><li>- Lenk- und Ruhezeiten</li></ul> <p>Umweltschutz</p> <ul style="list-style-type: none"><li>- Umweltschutzpolitik (Gesetze, Abgaben, Subventionen, Zertifikate)</li><li>- Abfallvermeidung, -verwertung, -beseitigung (Kreislaufwirtschaft)</li></ul> <p>Kapazitätsauslastung</p> <ul style="list-style-type: none"><li>- Lade-, Entladezeit, Lademittel, Laderaummaße</li><li>- fixe und variable Kosten</li><li>- Fahrzeugkalkulation</li></ul> <p>Arbeitsvertrag</p> <ul style="list-style-type: none"><li>- Inhalt</li><li>- Lohnformen (Zeitlohn, Leistungslohn)</li><li>- Lohn- und Gehaltsberechnung</li></ul> <p>Beenden von Arbeitsverhältnissen durch</p> <ul style="list-style-type: none"><li>- Ablauf</li><li>- Vereinbarung (Auflösungsvertrag)</li><li>- ordentliche und außerordentliche Kündigung</li></ul> <p>Arbeitszeugnis</p> <ul style="list-style-type: none"><li>- Selbstbeurteilung durch Erstellen eines Zeugnisses</li><li>- Fremdbeurteilung</li><li>- Zeugniscode</li></ul>		

<b>Lernfeld 8</b>	<b>Arbeitsabläufe im KEP-Unternehmen gestalten</b>	<b>80 Ustd.</b>
<b>Lernsituation</b>	<b>8.1 Konflikte im Zusammenhang mit Selbstorganisation und Selbstmotivation im Team diskutieren und lösen</b>	<b>12 Ustd.</b>
Auftrag	Kunden beschweren sich über verspätete Lieferungen von Sendungen, die durch betriebsinterne Prozesse verursacht wurden. Ihr Team soll das Problem kundenorientiert lösen.	

Nr.	Handlung	Kompetenzentwicklung	Ustd.	Hinweise
8.1.1	<b>Analysieren/ Informieren/ Planen</b>	Kundenproblem analysieren Qualität der Selbstorganisation erkennen Arbeit selbstständig planen Neue Ziele setzen und realisieren Sich selbstkritisch einschätzen Eigene Motivstruktur analysieren Konfliktursachen erkennen und Verhaltensregeln beachten	5	traditionelle und digitale Medien Arbeitsabläufe im Ausbildungsbetrieb Gruppenarbeit  berufsbezogenes Englisch
8.1.2	<b>Entscheiden/ Durchführen</b>	Situationsgerechte Konflikte lösen  Schlichtungsgespräche führen Im Team kommunizieren Handeln der Mitarbeiter beobachten und bewerten Lösungen für betriebsinterne Prozesse vorschlagen	5	Gruppenarbeit Rollenspiel berufsbezogenes Englisch Deutsch/Kommunikation (Kommunikationstraining)  Bewertungsbogen
8.1.3	<b>Bewerten/ Reflektieren</b>	Verbale und nonverbale Kommunikation analysieren und bewerten Eigene Motivstruktur reflektieren Erfahrungen auswerten	2	

**Lernsituation 8.2 Ablaufpläne erstellen****22 Ustd.****Auftrag**

Ihr Vorgesetzter ist mit bestimmten Abläufen im Unternehmen nicht zufrieden. Sie werden beauftragt, betriebsinterne Arbeitsprozesse zu prüfen und verbesserte Arbeitsablaufpläne zu erstellen. Dazu empfiehlt man Ihnen den Einsatz von Planungstechniken.

Nr.	Handlung	Kompetenzentwicklung	Ustd.	Hinweise
8.2.1	<b>Analysieren/ Informieren/ Planen</b>	Aufgabenanalyse durchführen Fragebogen-, Interview- oder Dauerbeobachtungsmethode anwenden Fragebogen entwickeln Aufbauorganisation beachten Mit Planungstechniken vertraut machen - Arbeitsablaufplan - Balkendiagramm - Netzplan	10	traditionelle und digitale Medien Betriebserkundung  berufsbezogene Informationsverarbeitung: Software zum Projektmanagement
8.2.2	<b>Entscheiden/ Durchführen</b>	Planungstechniken anwenden  Arbeitsablaufplan gestalten unter Beachtung von - Eingangsbearbeitung - Transport - Überprüfung - Verzögerung sowie - Lagerung  Vor- und Nachteile der einzelnen Planungstechniken beachten	10	Einbezug der berufspezifischen Erfahrungen der Unternehmung  Balkendiagramm, Netzplantechnik  berufsbezogene Informationsverarbeitung: Software zum Projektmanagement
8.2.3	<b>Bewerten/ Reflektieren</b>	Verbesserungsmöglichkeiten für Arbeitsabläufe diskutieren  Mitarbeiterzufriedenheit erfassen und auswerten  Fragebogen anwenden	2	Gruppenarbeit

**Lernfeld 8 Transporte von Sendungen planen,  
organisieren und steuern****2. Ausbildungsjahr  
Zeitrichtwert: 80 Ustd.**

Aufbau -und Ablauforganisation des Unternehmens

- Aufgabenanalyse, Stellenbeschreibung
- unternehmensspezifische Organigramme
- Ablauforganisation (Planungstechniken)

Personaleinsatzpläne

- Einschicht- und Mehrschichtsystem
- Gruppenarbeit
- Mitarbeit bei der Tourenplanung (LF 3)

Arbeits -und Gesundheitsschutz (LF 1)

- Arbeitssicherheitsgesetz (Maßnahmen im Schadensfall)
- Arbeitsstättenverordnung
- Lenk- und Ruhezeiten

Umweltschutz

- Umweltschutzpolitik (Gesetze, Abgaben, Subventionen, Zertifikate)
- Abfallvermeidung, -verwertung, -beseitigung (Kreislaufwirtschaft)

Kapazitätsauslastung

- Lade-, Entladezeit, Lademittel, Laderaummaße
- fixe und variable Kosten
- Fahrzeugkalkulation

Außenwirtschaftliche Bestimmungen

- Besonderheiten und Risiken des Außenhandelsgeschäfts
- Währungsrisiko, Währungsrechnen, Kreditrisiko, Zahlungsrisiko, Transportrisiko, politische Risiken

Außenhandelsspezifische Vertragsvereinbarungen

- Qualitätsbestimmungen, Mengenbestimmungen
- Verpackung, Versandanzeige
- Incoterms (LF 4)
- Zahlungsbedingungen, internationale Handelsgerichtsbarkeit

Ein- und Ausfuhrverfahren, notwendige Dokumente und Beachtung der Vorschriften des Zoll- und Steuerrechts

- genehmigungs- und anmeldpflichtige Ein- und Ausfuhr
- Zollabfertigung zum freien und besonderen Verkehr
- Zolldeklarant
- Vertrags-, Zahlungs-, Transportdokumente
- Versicherungsdokumente, Zölle und Zolldokumente

<b>Lernfeld 8</b>	<b>Transporte von Sendungen planen, organisieren und steuern</b>	<b>80 Ustd.</b>
<b>Lernsituation</b>	<b>8.1 Mustermappe für Ein- und Ausfuhrverfahren, Dokumente und Vorschriften erstellen</b>	<b>12 Ustd.</b>
Auftrag	Ihr KEP-Unternehmen beabsichtigt, in das Import-/Exportgeschäft zu expandieren. Sie werden beauftragt, eine Mustermappe für Außenhandelsdokumente unter Beachtung der Vorschriften des Zoll- und Steuerrechts zu erstellen.	

Nr.	Handlung	Kompetenzentwicklung	Ustd.	Hinweise
8.1.1	<b>Analysieren/ Informieren/ Planen</b>	Ein- und Ausfuhrverfahren unterscheiden  Vorschriften ermitteln	2	Gruppenarbeit Schüleraufträge Erfahrungsaustausch  traditionelle und digitale Medien Zoll und Steuerrecht  berufsbezogenes Englisch
8.1.2	<b>Entscheiden/ Durchführen</b>	Unterlagen ordnen  Checkliste für Ablauforganisation entwickeln  Dokumente ausfüllen  Dokumente in Mustermappe zusammenführen  Glossar formulieren	8	Gruppenarbeit Mindmap   berufsbezogene Informationsverarbeitung
8.1.3	<b>Bewerten/ Reflektieren</b>	Mustermappe präsentieren  Dokumente auf Vollständigkeit und sachliche Richtigkeit prüfen und ggf. korrigieren  Checkliste und Glossar bewerten und ergänzen	2	Erfahrungsaustausch Gruppenarbeit

**Lernsituation 8.2 Besonderheiten und Risiken eines Außenhandelsgeschäfts beachten** **13 Ustd.**

**Auftrag** Ihr KEP-Unternehmen soll erstmals ein Außenhandelsgeschäft für einen Kunden abwickeln. Sie erhalten den Auftrag, Besonderheiten und Risiken eines Außenhandelsgeschäfts zusammenzustellen und Vertragsinhalte für die Kunden auszuwählen.

Nr.	Handlung	Kompetenzentwicklung	Ustd.	Hinweise
8.2.1	Analysieren/ Informieren/ <b>Planen</b>	Besonderheiten und Risiken des Außenhandelsgeschäfts erkennen	2	Gesetze, Ein- und Ausfuhrbestimmungen traditionelle und digitale Medien Gruppenarbeit  berufsbezogenes Englisch
8.2.2	Entscheiden/ <b>Durchführen</b>	Vertragsvorschläge entwickeln  Vertrag erstellen  Kunden bei Auswahl unterstützen  Hermesdeckung (Bürgschaften und Garantien) zur Minderung von Risiken berücksichtigen  Zahlungsbedingungen, Dokumenteninkasso und Dokumentenakkreditiv beachten	8	BGB, gesetzliche Ein- und Ausfuhrbestimmungen  Erfahrungen aus Kaufvertrag (LF 2) berufsbezogenes Englisch berufsbezogene Informationsverarbeitung  Währungs- und Devisenrechnen Gruppenarbeit  Vertiefung Incoterms (LF 4)
8.2.3	<b>Bewerten/</b> Reflektieren	Vertrag präsentieren  Auf Probleme hinweisen  Erfahrungen der einzelnen KEP-Unternehmen einbeziehen  Ggf. Verträge überarbeiten	3	Präsentationstechniken, Medien  Diskussion

<b>Lernfeld 9</b>	<b>Auslieferungen nachbearbeiten und Kundenkontakte pflegen</b>	<b>2. Ausbildungsjahr</b>
		<b>Zeitrichtwert entsprechend KMK-Rahmenlehrplan: 80 Ustd.<sup>12</sup></b>
<b>Zeitrichtwert: 100 Ustd.</b>		
<p>Nachbereitung der Auslieferung</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- Überprüfung Sendungsdokumentation</li> <li>- Weitergabe Auslieferungsinformationen</li> </ul> <p>Unzustellbare Sendungen</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- Abholung</li> <li>- erneute Zustellung</li> <li>- Nachsendung</li> </ul> <p>Reklamationen</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- Kundendienst</li> <li>- Kundenpflege</li> <li>- Kundenzufriedenheit</li> <li>- Beschwerdemanagement; Gesprächsführung (LF 4)</li> </ul> <p>Produktpolitik</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- Produktlebenszyklus, Portfolio</li> <li>- Produktinnovation</li> <li>- Produktvariation</li> <li>- Produktdifferenzierung</li> <li>- Produktdiversifikation</li> <li>- Produkteliminierung</li> </ul> <p>Preispolitik</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- Marktorientierung</li> <li>- Kostenorientierung</li> <li>- Konkurrenzorientierung</li> <li>- Preisdifferenzierung</li> <li>- Konditionenpolitik</li> </ul> <p>Kommunikationspolitik (Werbung)</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- Werbegrundsätze</li> <li>- Werbearten</li> <li>- Werbeplanung</li> <li>- Werbeerfolgskontrolle</li> <li>- Öffentlichkeitsarbeit</li> <li>- Sponsoring</li> <li>- Verkaufsförderung</li> <li>- Product Placement</li> <li>- Direktmarketing</li> <li>- Corporate Identity</li> </ul> <p>Vergleich Angebotspaletten (Internetrecherche)</p>		

<sup>12</sup> Der Zeitrichtwert für dieses Lernfeld wurde an die Vorgaben des KMK-Rahmenlehrplans angepasst. Bei der Ausgestaltung und Umsetzung des Lernfelds sind die vorgeschlagenen Lernsituationen in den Schulen vor Ort eigenverantwortlich zeitlich zu untersetzen.

**Lernfeld 9****Auslieferungen nachbearbeiten und Kundenkontakte pflegen****2. Ausbildungsjahr**

**Zeitrichtwert entsprechend KMK-Rahmenlehrplan: 80 Ustd.<sup>13</sup>**  
**Zeitrichtwert: 100 Ustd.**

**Lernsituation 9.1 Unzustellbare Sendungen bearbeiten** 7 Ustd.

**Auftrag**

Eine Auszubildende des 1. Ausbildungsjahres konnte während ihrer ersten Auslieferungstour mehrere Sendungen nicht zustellen. Ihr Ausbilder erwartet von Ihnen, dass Sie der Auszubildenden die unterschiedlichen Möglichkeiten der weiteren Behandlung dieser Sendungen aufzeigen.

Nr.	Handlung	Kompetenzentwicklung	Ustd.	Hinweise
9.1.1	<b>Analysieren/ Informieren/ Planen</b>	Gründe für Unzustellbarkeit aufzeigen  Möglichkeiten der weiteren Behandlung ermitteln - Abholung - erneute Zustellung - Ersatzzustellung - Nachsendung  Unterschiede der einzelnen KEP-Unternehmen bestimmen	1	traditionelle und digitale Medien  Ideensammlung  Erfahrungsaustausch
9.1.2	<b>Entscheiden/ Durchführen</b>	Einzelne Arbeitschritte für Behandlungsmöglichkeiten entwickeln  Arbeitsschritte an verschiedene Sendungsarten anpassen  Arbeitsschritte mit Behandlungsmöglichkeiten kombinieren  Kombination als Ablaufplan darstellen  Ablaufplan testen	4	Gruppenarbeit nach KEP-Unternehmen  Gruppenpuzzle  Fallbeispiel und/oder Berufspraxis
9.1.3	<b>Bewerten/ Reflektieren</b>	Ablaufpläne vorstellen  Erfahrungen mit Umsetzung auswerten  Praktikable Ablaufpläne auswählen	2	Flipchart, Wandzeitung  Diskussionsforum  Handout

<sup>13</sup> Der Zeitrichtwert für dieses Lernfeld wurde an die Vorgaben des KMK-Rahmenlehrplans angepasst. Bei der Ausgestaltung und Umsetzung des Lernfelds sind die vorgeschlagenen Lernsituationen in den Schulen vor Ort eigenverantwortlich zeitlich zu untersetzen.

**Lernsituation 9.2 Werbemaßnahmen für eine neue Leistung entwickeln 12 Ustd.**

**Auftrag** Sie werden von Ihren Vorgesetzten beauftragt, verschiedene Werbemaßnahmen für eine neue KEP-Dienstleistung zu erstellen und zu präsentieren.

Nr.	Handlung	Kompetenzentwicklung	Ustd.	Hinweise
9.2.1	<b>Analysieren/ Informieren/ Planen</b>	Ideen für neue KEP-Dienstleistung finden  KEP-Dienstleistung auswählen  Werbeziele darstellen  Werbegrundsätze erfassen  Werbearten unterscheiden  Werbemittel und -träger zuordnen	3	Brainstorming  traditionelle und digitale Medien  berufsbezogenes Englisch  Stadtrundgang, Video, Presse
9.2.2	<b>Entscheiden/ Durchführen</b>	Werbeziele für neue KEP-Dienstleistung formulieren  Werbeplan erstellen  Grundsätze der Werbung einhalten  Werbemittel und -träger festlegen  Werbeplan visualisieren	6	Partnerarbeit, Folien  Zielkatalog  UWG  Plakate, Anzeigen, Handzettel, Radio-, Fernsehspots  berufsbezogene Informationsverarbeitung
9.2.3	<b>Bewerten/ Reflektieren</b>	Werbung präsentieren  Umsetzung beurteilen  Werbewirkung gewichten  Entscheidungsfindung reflektieren	3	entsprechende Medien  Bewertungsrahmen  Fragebogen  Ansatz zur Überarbeitung

**Lernfeld 9 Kunden gewinnen und Kundenkontakte pflegen****2. Ausbildungsjahr****Zeitrichtwert entsprechend KMK-Rahmenlehrplan: 60 Ustd.<sup>14</sup>  
Zeitrichtwert: 80 Ustd.****Markt (LF 1)**

Marktformen und -arten

**Marktforschung**

- Informationsbeschaffung
- Methoden der Marktforschung
- ABC-Analyse

**Produktpolitik**

- Produktlebenszyklus, Portfolio
- Instrumente der Produktpolitik (LF 9 Fachkraft KEP)
- Sortimentspolitik
- Produkt- und Sortimentmix

**Preispolitik**

- Arten der Preispolitik; Preisbildung (LF 9 Fachkraft KEP)
- Preismodifizierung und -differenzierung
- Konditionenpolitik

**Kommunikationspolitik**

- Werbearten und -grundsätze
- Werbeplanung
- Werbeerfolgskontrolle
- weitere absatzfördernde Mittel, Telefontraining (LF 9 Fachkraft KEP)

**Distributionspolitik (Vertragsgespräche)**

- Absatzorganisation
- Absatzwege und -organe

**Entwicklung eines Marketingkonzeptes (Marketing-Mix)****Reklamationen und Schadensfälle**

- Kundendienst und -pflege
- Kundenzufriedenheit
- Haftung (LF 2)
- Beschwerdemanagement; Gesprächsführung und -techniken (LF 4)

**Nicht-Rechtzeitig-Zahlung**

- Mahnverfahren
- Verjährung

<sup>14</sup> Der Zeitrichtwert für dieses Lernfeld wurde an die Vorgaben des KMK-Rahmenlehrplans angepasst. Bei der Ausgestaltung und Umsetzung des Lernfelds sind die vorgeschlagenen Lernsituationen in den Schulen vor Ort eigenverantwortlich zeitlich zu untersetzen.

**Hinweis:**

*Die Entwicklung des Marketingkonzeptes sollte in Projektarbeit erfolgen (vgl. Lernsituation 9.2). Für die Erstellung und Präsentation des Konzeptes kann die Standardsoftware eingesetzt werden.*

**Lernfeld 9 Kunden gewinnen und Kundenkontakte pflegen****2. Ausbildungsjahr****Zeitrichtwert entsprechend KMK-Rahmenlehrplan: 60 Ustd.<sup>15</sup>****Zeitrichtwert: 80 Ustd.****Lernsituation 9.1 Reklamationen bearbeiten****8 Ustd.****Auftrag**

Ein Kunde zeigt Ihnen ein von außen unversehrtes Paket mit zerstörtem Inhalt (Porzellanservice). Der Kunde fordert von Ihnen sofortigen Ersatz des Services, da er der Auffassung ist, dieses sei durch unsachgemäße Bearbeitung in Ihrem KEP-Unternehmen beschädigt worden. Sie sollen das Problem des Kunden auf geeignete Weise lösen.

Nr.	Handlung	Kompetenzentwicklung	Ustd.	Hinweise
9.1.1	<b>Analysieren/ Informieren/ Planen</b>	Rechtlichen Rahmen erfassen - Reklamation - Umtausch - Kulanz - Produkthaftung - Garantie  Verhaltensregeln formulieren	3	BGB, AGB traditionelle und digitale Medien  Fallstudien  Mitschriften (LF 4)
9.1.2	<b>Entscheiden/ Durchführen</b>	Situationsgerecht Konflikt lösen - Kundengespräch führen - Kunden über gesetzliche Lage aufklären - Kunden verschiedene Lösungen anbieten  Vorgehensweise begründen	2	Rollenspiel, Beobachtungsbogen, Video  Statement
9.1.3	<b>Bewerten/ Reflektieren</b>	Kundengespräche auswerten - Gesprächsführung einschätzen - Rechtskenntnisse bewerten  Maßnahmen zur Vermeidung von Reklamationen ableiten	3	Videoaufzeichnungen, Beobachtungsbogen  Brainstorming

<sup>15</sup> Der Zeitrichtwert für dieses Lernfeld wurde an die Vorgaben des KMK-Rahmenlehrplans angepasst. Bei der Ausgestaltung und Umsetzung des Lernfelds sind die vorgeschlagenen Lernsituationen in den Schulen vor Ort eigenverantwortlich zeitlich zu untersetzen.

**Lernsituation 9.2 Marketingkonzept gestalten** **20 Ustd.****Auftrag**

Im Rahmen Ihrer Ausbildung sind Sie zurzeit in der Marketingabteilung tätig. Im vergangenen Jahr ist die Marktführerschaft für eine KEP-Dienstleistung verloren gegangen. Sie sollen der Unternehmensleitung Alternativen zur Verbesserung der Marktlage aufzeigen.

Nr.	Handlung	Kompetenzentwicklung	Ustd.	Hinweise
9.2.1	<b>Analysieren/ Informieren/ Planen</b>	Situation des Unternehmens beschreiben Produkte mit Konkurrenzprodukten vergleichen Gewohnheiten der Kunden sowie Trends im Kundenverhalten ermitteln Zusammenspiel der "4 P's" des Marketing-Mixes erörtern - product - price - placement - public relations	4	Infotext, Unternehmensberichte Absatzzahlen, Veröffentlichungen Marktforschungsanalyse, Fragebogen traditionelle und digitale Medien, berufsbezogenes Englisch
9.2.2	<b>Entscheiden/ Durchführen</b>	Maßnahmen für den Marketing-Mix formulieren Produktpalette erweitern Beschränkungen für KEP-Dienstleistungen verändern Preisveränderungen vornehmen Rabatte gewähren Preisuntergrenze berechnen Werbemittel und -träger auswählen Zustellbezirke vergrößern Zeitgerecht zustellen Touren optimieren	10	Gruppenarbeit berufsbezogene Informationsverarbeitung Portfolio AGB, HGB  Kalkulationsrechnung  Spots, Anzeigen, Displays, Internet  Tourenplanung, Zeitmanagement
9.2.3	<b>Bewerten/ Reflektieren</b>	Marketingkonzepte vorstellen Konzepte hinterfragen Diskussionsergebnisse einarbeiten Marketing-Mix modifizieren	6	verschiedene Präsentationsmedien Forum, Diskussion  Maßstäbe, Umfang

**Lernfeld 10    Bei Personalmaßnahmen mitwirken  
und arbeitsrechtliche Bestim-  
mungen anwenden****3. Ausbildungsjahr  
Zeitrichtwert: 80 Ustd.**

## Personalplanung

- Personalbedarfsplanung
- Personalentwicklungsplanung

## Personalbeschaffung

- interne/externe Personalbeschaffung
- Stellenbeschreibung/Stellenanzeige
- Bewerbungsgespräche
- Auswahlverfahren
- Arbeitsvertrag

## Personaldaten und -informationssysteme

- Personalakte
- Personalstatistik
- Personalinformationssystem
- Datenschutz und Datensicherheit

## Personalführung

- Führungsstile und -methoden
- Mitarbeitermotivation

## Arbeitsgestaltung

- Arbeitsinhalt
- Arbeitszeit

## Betriebliche Entgeltpolitik

- Lohnhöhe/Lohngerechtigkeit
- Arbeits- und Leistungsbewertung
- Lohnformen
- Lohn- und Gehaltsabrechnungen

## Personalentwicklung

- Ausbildung
- Fort- und Weiterbildung
- Umschulung

## Personalfreisetzung

- befristete Arbeitsverträge
- Kündigungsschutz
- Arbeitszeugnis (Deutsch/Kommunikation)

<b>Lernfeld 10</b>	<b>Bei Personalmaßnahmen mitwirken und arbeitsrechtliche Bestimmungen anwenden</b>	<b>80 Ustd.</b>
--------------------	--	-----------------

<b>Lernsituation</b>	<b>10.1 Mitarbeiter führen und motivieren</b>	<b>8 Ustd.</b>
----------------------	---	----------------

Auftrag	Zur Entwicklung und Präsentation einer neuen KEP-Dienstleistung sind Sie zum Gruppenleiter gewählt worden. Dabei wird von Ihnen erwartet, dass Sie Ihre Gruppenmitglieder entsprechend der Unternehmensphilosophie führen und motivieren.
---------	---

Nr.	Handlung	Kompetenzentwicklung	Ustd.	Hinweise
10.1.1	<b>Analysieren/ Informieren/ Planen</b>	Führungsstile und Führungsmethoden differenzieren  Grundmodell der Motivation sowie Motivationsfaktoren beachten  Motivationstheorien unterscheiden	2	Video Literaturrecherche/Presse  traditionelle und digitale Medien Fallstudien zu einzelnen Situationen
10.1.2	<b>Entscheiden/ Durchführen</b>	Führungstechniken verschiedener Abteilungen gegenüberstellen  Führungsmethoden einzelner Abteilungen mit Unternehmensphilosophie vergleichen  Unterschiedliche Führungsstile auf einzelnen Hierarchieebenen erkennen  Eigenen Führungsstil analysieren	4	Beobachtungen im Unternehmen, Partnerarbeit  Gruppenarbeit   Bezug zu Gruppenarbeit in anderen LF
10.1.3	<b>Bewerten/ Reflektieren</b>	Ergebnisse Partner-/Gruppenarbeit präsentieren  Führungsmethoden einschätzen  Führungsverhalten nach Kritik ausrichten  Auswirkungen auf eigenes Motivationsempfinden reflektieren	2	Metaplan   Kenntnisprotokoll  Erfahrungen der Schülerinnen und Schüler aus der beruflichen Praxis

**Lernsituation 10.2 Personal beschaffen und auswählen****12 Ustd.****Auftrag**

Während Ihrer Ausbildung werden Sie in der Personalabteilung Ihres Unternehmens eingesetzt. Aufgrund vermehrter altersbedingter Personalfreisetzungen ist die Neueinstellung mehrerer Mitarbeiter im Abhol- bzw. Auslieferungsdienst erforderlich. Die Personalchefin bittet Sie, sie bei der Personalbeschaffung und -auswahl zu unterstützen.

Nr.	Handlung	Kompetenzentwicklung	Ustd.	Hinweise
10.2.1	<b>Analysieren/ Informieren/ Planen</b>	Arten der Personalbeschaffung abgrenzen Inhalte von Stellenbe- bzw. -ausschreibungen erfassen Ablauf eines Bewerbungsgespräches aufzeigen Verschiedene Auswahlverfahren beschreiben	3	traditionelle und digitale Medien Ausbildungsbetrieb, Tagespresse Video, Internet Materialien der Bundesagentur für Arbeit (BA)
10.2.2	<b>Entscheiden/ Durchführen</b>	Stellenbeschreibung erstellen Stellenausschreibung für verschiedene Medien entwerfen Bewerbungsgespräch entwickeln Bewerbungsgespräch führen Auswahlverfahren erproben	6	Ausbildungsbetrieb Tagespresse, Internet, BA Materialien der BA, Erfahrungen der Schülerinnen und Schüler Rollenspiel Gruppenarbeit
10.2.3	<b>Bewerten/ Reflektieren</b>	Ausschreibungen präsentieren Bewerber beurteilen Verfahren der Auswahl hinterfragen	3	Zeitungsanzeige, Internetanzeige Gesprächsanalyse Beurteilungsmaßstäbe, Prioritätenkatalog

<b>Lernfeld 11</b>	<b>Geschäftsprozesse dokumentieren und auswerten</b>	<b>3. Ausbildungsjahr</b>
--------------------	--	---------------------------

**Zeitrichtwert entsprechend KMK-Rahmenlehrplan: 80 Ustd.<sup>16</sup>**  
**Zeitrichtwert: 100 Ustd.**

#### Begriffsklärungen

- Ausgaben/Einnahmen
- Aufwendungen/Erträge
- Kosten/Leistungen
- variable und fixe Kosten

#### Abgrenzungsrechnung

- Kostenarten
- Unternehmens- und Betriebsergebnis

#### Kostenstellenrechnung

- einstufiger und mehrstufiger Betriebsabrechnungsbogen (BAB)

#### Kostenträgerstückrechnung

- Divisionskalkulation
- Äquivalenzziffernkalkulation
- Zuschlagskalkulation
- Ein- und Verkaufskalkulation
- Vorwärts-, Rückwärts- und Differenzkalkulation
- Kalkulation von Transportleistungen

#### Kostenträgerzeitrechnung

#### Deckungsbeitragsrechnung

- einstufige, mehrstufige Deckungsbeitragsrechnung
- Preisuntergrenze

#### Break Even Analyse

#### Bilanzanalyse und Bilanzkritik

- Eigenkapital-, Fremdkapitalanteil, Anlagendeckung
- Verschuldungsgrad, Liquiditätsgrade
- Vermögensstruktur

#### Analyse der Aufwands- und Ertragsstruktur

- Eigenkapital-, Gesamtkapital-, Umsatzrentabilität
- Cashflow

<sup>16</sup> Der Zeitrichtwert für dieses Lernfeld wurde an die Vorgaben des KMK-Rahmenlehrplans angepasst. Bei der Ausgestaltung und Umsetzung des Lernfelds sind die vorgeschlagenen Lernsituationen in den Schulen vor Ort eigenverantwortlich zeitlich zu untersetzen.

Hinweis:

*Die Bilanzanalyse, die Kalkulation, der BAB sind mögliche Beispiele für den Einsatz der Tabellenkalkulation. Die Auswertung kann in grafischer Form unter Anwendung von Standardsoftware erfolgen. Für die Kostenrechnung, das Controlling und die Kalkulation empfiehlt sich der Einsatz von Anwendungssoftware für betriebswirtschaftliche Geschäftsprozesse.*

**Lernfeld 11** Gesch鋐tsprozesse dokumentieren und auswerten **3. Ausbildungsjahr**

Zeitrichtwert entsprechend KMK-Rahmenlehrplan: 80 Ustd.<sup>17</sup>

**Zeitrichtwert: 100 Ustd.**

**Lernsituation** 11.1 Jahresabschluss- und Bilanzanalyse durchführen **12 Ustd.**

Auftrag Vor Kurzem wurde in Ihrem KEP-Unternehmen die Jahresabschlussbilanz des letzten Geschäftsjahres erstellt. Auf der nächsten Sitzung der Geschäftsführung sollen Sie die finanzielle Situation Ihres Unternehmens im Vergleich zum Vorjahr darstellen.

Nr.	Handlung	Kompetenzentwicklung	Ustd.	Hinweise
11.1.1	<b>Analysieren/ Informieren/ Planen</b>	Bilanzen zweier Geschäftsjahre vergleichen  Kennzahlen aufzeigen	2	Geschäftsberichte KEP-Unternehmen  traditionelle und digitale Medien
11.1.2	<b>Entscheiden/ Durchführen</b>	Kennzahlen definieren  Kennzahlen der Finanzierung, Investition, Liquidität, Konstitution, Rentabilität und des Umschlags ermitteln  Cashflow-Analyse durchführen  Kennzahlen für beide Geschäftsjahre gegenüberstellen  Aus Kennzahlen Schlüsse in Bezug auf finanzielle Geschäftsentwicklung ziehen  Vorschläge für weiteres Vorgehen ableiten	6	traditionelle und digitale Medien  Gruppenarbeit berufsbezogene Informationsverarbeitung  Literaturrecherche
11.1.3	<b>Bewerten/ Reflektieren</b>	Kennzahlen darstellen  Schlussfolgerungen ableiten  Wissen mit anderen Gruppen austauschen  Arbeitsgruppen bewerten	4	Präsentation  Übungsaufgaben Arbeitsblatt  Beurteilungsmaßstäbe, Prioritätenkatalog

<sup>17</sup> Der Zeitrichtwert für dieses Lernfeld wurde an die Vorgaben des KMK-Rahmenlehrplans angepasst. Bei der Ausgestaltung und Umsetzung des Lernfelds sind die vorgeschlagenen Lernsituationen in den Schulen vor Ort eigenverantwortlich zeitlich zu untersetzen.

Lernfeld 12	Dienstleistungen anbieten und verkaufen	3. Ausbildungsjahr Zeitrichtwert: 60 Ustd.
<p>Bedarfsermittlung</p> <ul style="list-style-type: none"><li>- Sortimentsplanung</li><li>- Mengenplanung (optimale Bestellmenge)</li><li>- Zeitplanung</li><li>- Bezugsquellenermittlung (LF 9)</li><li>- ABC-Analyse (LF 9)</li></ul> <p>Anfrage</p> <ul style="list-style-type: none"><li>- Gründe für eine Anfrage</li><li>- Form und Art</li><li>- rechtliche Bedeutung</li></ul> <p>Angebot</p> <ul style="list-style-type: none"><li>- Arten</li><li>- Bindung an das Angebot</li><li>- Inhalt</li><li>- Angebotsvergleich (Bezugspreis)</li><li>- Lieferantenbewertung und -auswahl</li><li>- Eigen- und Fremdbeförderung (LF 2)</li></ul> <p>Preisuntergrenze</p> <ul style="list-style-type: none"><li>- Einführungspreise</li><li>- Preissenkungen aufgrund widriger Konkurrenzpreise</li><li>- Verkaufsförderungsaktionen</li><li>- Preisuntergrenze</li><li>- Deckungsbeitragsrechnung (LF 11)</li></ul> <p>Beförderungsvertrag</p> <ul style="list-style-type: none"><li>- Inhalt und Form (LF 2)</li><li>- Transportversicherung (LF 6)</li></ul> <p>Vertragsstörungen (LF 4)</p> <ul style="list-style-type: none"><li>- mangelhafte Lieferung</li><li>- Lieferverzug</li><li>- Annahmeverzug</li><li>- Zahlungsverzug (Mahnung, Verjährung)</li></ul> <p>Rechnungslegung</p> <ul style="list-style-type: none"><li>- Inhalt</li><li>- Aufbau</li><li>- Zahlungsbedingungen</li></ul>		

<b>Lernfeld 12</b>	<b>Dienstleistungen anbieten und verkaufen</b>	<b>60 Ustd.</b>
<b>Lernsituation</b>	<b>12.1 Angebote einholen und auswählen</b>	<b>10 Ustd.</b>
Auftrag	Ihr Ausbildungsbetrieb hatte bisher die Auslieferung von "Overnight Express" an das Unternehmen "Schnelle Fracht" vergeben. In letzter Zeit gab es jedoch wiederholt Schwierigkeiten, sowohl in der Pünktlichkeit der Auslieferung als auch bei der Kundenzufriedenheit. In Zukunft soll die Produktart von einem anderen KEP-Unternehmen zugestellt werden. Deshalb erhalten Sie den Auftrag, einen Angebotsvergleich zwischen verschiedenen KEP-Unternehmen durchzuführen.	

Nr.	Handlung	Kompetenzentwicklung	Ustd.	Hinweise
12.1.1	<b>Analysieren/ Informieren/ Planen</b>	Inhalt einer Anfrage erfassen Stufen der Zustellerauswahl unterscheiden - strategische Zustellerauswahl - operative Zustellerauswahl  Checkliste Zustellerbewertung skizzieren - Kriterien festlegen - Kriterien einteilen  Nutzwertanalyse erstellen	2	Brainstorming traditionelle und digitale Medien Trichtermodell  Diskussionsforum  Fallstudie
12.1.2	<b>Entscheiden/ Durchführen</b>	Anfragen schreiben  Verschiedene Angebote einholen  Preislichen Angebotsvergleich berechnen  Vorauswahl treffen  Checkliste für Auswahlkriterien formulieren  Nutzwertanalyse durchführen  Zusteller auswählen	6	Deutsch/Kommunikation berufsbezogenes Englisch Bezugssachen (LF 9)  real von Unternehmen oder fiktiv vorgegebene Gruppenarbeit (Hausaufgabe)  LF 7 und 11 berufsbezogene Informationsverarbeitung
12.1.3	<b>Bewerten/ Reflektieren</b>	Ergebnisse der Zustellerauswahl darstellen  Anfragen vergleichen  Angebotsvergleich prüfen  Checklisten und Nutzwertanalysen beurteilen	2	Wandzeitung  Flipchart  Bewertungsmaßstab

**Lernsituation 12.2 Preisuntergrenze bestimmen****4 Ustd.****Auftrag**

Ihr KEP-Unternehmen möchte ein neues Produkt einführen. Sie sollen ermitteln, ob es möglich ist, einen Preis für diese Leistung kurzfristig so festzulegen, dass der Markteinstieg erfolgreich ist.

Nr.	Handlung	Kompetenzentwicklung	Ustd.	Hinweise
12.2.1	<b>Analysieren/ Informieren/ Planen</b>	Ursachen für Berechnung einer Preisuntergrenze erfassen  Kurzfristige oder absolute Preisuntergrenze unterscheiden  Preisuntergrenze auswählen	1	aus der Sicht des KEP-Unternehmens Gruppenarbeit
12.2.2	<b>Entscheiden/ Durchführen</b>	Preisuntergrenze mit Hilfe der Deckungsbeitragsrechnung berechnen	2	Gruppenarbeit berufsbezogene Informationsverarbeitung  praktische Beispiele
12.2.3	<b>Bewerten/ Reflektieren</b>	Auswirkungen der Preisuntergrenze diskutieren  Erfahrungen der einzelnen KEP-Unternehmen analysieren und auswerten	1	Erfahrungsaustausch

<b>Lernfeld 13</b>	<b>Unternehmerische Entscheidungen vorbereiten</b>	<b>3. Ausbildungsjahr</b>
--------------------	--	---------------------------

**Zeitrichtwert entsprechend KMK-Rahmenlehrplan: 60 Ustd.<sup>18</sup>**  
**Zeitrichtwert: 80 Ustd.**

Volkswirtschaftliche Rahmenbedingungen

- Konjunktur
- Marktbedingungen

Vergleich der Rechtsformen der Unternehmung (Gründungskonzept)

Handelsregister

- Interpretation von Handelsregistereintragungen in der Abteilung A und B
- Wirkung der Handelsregistereintragung
- Bilanz, Gewinn- und Verlustrechnung als wichtige Informationshilfe über Unternehmen

Kaufleute

- Kaufmannseigenschaft
- Kaufmannsarten

Handelsfirma

- Firmenbegriff
- Firmenbildung
- Grundsätze des Firmenrechtes

Geschäftsführung

- Vollmachten einschließlich Prokura
- Unternehmenskooperation
- Auswirkungen von Innovationen auf unternehmerische Entscheidungen
- Haftung im Rahmen der Unternehmensrechtsform

Kapitalstruktur

- Finanzierungsgrundsätze (Bilanzregeln)
- Entwicklung des Eigenkapitalanteils
- Begrenzung der Verschuldung
- Finanzierungsmöglichkeiten für das Unternehmen

Kreditvertrag

- Vertragsinhalte
- Tilgungspläne (Zinsberechnungen; fallende und gleich bleibende Annuität)

Leasing

- volkswirtschaftliche Bedeutung
- Vor- und Nachteile

**Hinweis:**

*Die Grundlagen von Unternehmensformen in Lernfeld 1 werden in diesem Lernfeld vertieft.*

<sup>18</sup> Der Zeitrichtwert für dieses Lernfeld wurde an die Vorgaben des KMK-Rahmenlehrplans angepasst. Bei der Ausgestaltung und Umsetzung des Lernfelds sind die vorgeschlagenen Lernsituationen in den Schulen vor Ort eigenverantwortlich zeitlich zu unter setzen.

**Lernfeld 13 Unternehmerische Entscheidungen vorbereiten****3. Ausbildungsjahr****Zeitrichtwert entsprechend KMK-Rahmenlehrplan: 60 Ustd.<sup>19</sup>****Zeitrichtwert: 80 Ustd.****Lernsituation 13.1 Unternehmensformen vergleichen****14 Ustd.****Auftrag**

Eine Abteilung Ihres KEP-Unternehmens soll aufgrund einer Unternehmensneustrukturierung eine eigene Tochtergesellschaft werden. Informieren Sie sich, welche Unternehmensformen für diesen Zweck geeignet sind.

Nr.	Handlung	Kompetenzentwicklung	Ustd.	Hinweise
13.1.1	<b>Analysieren/ Informieren/ Planen</b>	Unternehmensformen aufzeigen Formen der Unternehmung klassifizieren - Personenunternehmung - Kapitalgesellschaften - Genossenschaften  Inhalte von Gesellschaftsverträgen erfassen	2	Video Recherche in traditionellen und digitalen Medien  BGB, HGB etc. Musterverträge
13.1.2	<b>Entscheiden/ Durchführen</b>	Unternehmensformen gegenüberstellen - Firma - Eintragung Handelsregister - Haftung - Geschäftsführung - Vertretung - Gewinnbeteiligung - Verlustbeteiligung - Organe/Leitung - Ausscheiden eines Gesellschafters  Vor- und Nachteile erschließen  Unternehmensform auswählen	10	Gruppenpuzzle/Expertenrunde/Fallbeispiele  Vor- und Nachteile-Katalog Gruppenarbeit
13.1.3	<b>Bewerten/ Reflektieren</b>	Auswahl Unternehmensform darstellen und begründen  Auswirkungen auf Betriebsorganisation und Investition formulieren	2	Handreichung  Diskussionsrunde

<sup>19</sup> Der Zeitrichtwert für dieses Lernfeld wurde an die Vorgaben des KMK-Rahmenlehrplans angepasst. Bei der Ausgestaltung und Umsetzung des Lernfelds sind die vorgeschlagenen Lernsituationen in den Schulen vor Ort eigenverantwortlich zeitlich zu untersetzen.

**Lernsituation 13.2 Eine Investition für ein KEP-Unternehmen finanzieren 15 Ustd.**

**Auftrag** Ihr KEP-Unternehmen muss neue Transportfahrzeuge beschaffen. Sie werden angewiesen, verschiedene Möglichkeiten der Finanzierung vorzuschlagen.

Nr.	Handlung	Kompetenzentwicklung	Ustd.	Hinweise
13.2.1	<b>Analysieren/ Informieren/ Planen</b>	<p>Finanzierung und Investition, Außen- und Innenfinanzierung unterscheiden</p> <p>Bedeutung der Fremdfinanzierung erfassen</p> <p>Kreditarten einschließlich Kreditsicherheiten differenzieren</p> <p>Kriterien für Kreditwürdigkeitsprüfung aufzeigen</p>	6	<p>traditionelle und digitale Medien</p> <p>Bankunterlagen</p> <p>Gruppenarbeit nach KEP-Unternehmen</p>
13.2.2	<b>Entscheiden/ Durchführen</b>	<p>Finanzierungsmöglichkeiten analysieren</p> <p>Tilgungspläne für fallende und gleichbleibende Annuität erarbeiten</p> <p>Kreditantrag stellen</p> <p>Kurz- und mittelfristigen Finanzplan als Teilplan der betrieblichen Planung mit Einnahmen und Ausgaben erstellen</p> <p>Bilanzanalyse für Finanzierungskennziffern durchführen</p> <p>Schrittfolge zur Finanzierung festlegen</p> <p>Gespräch mit der Hausbank führen</p>	6	<p>Formulare von Kreditinstituten</p> <p>LF 11</p> <p>Darstellung der einzelnen Ablaufschritte unter Einbeziehung der wichtigsten Dokumente, Belege und anderen Hilfsmitteln der Ablauforganisation (Ablaufdiagramm)</p> <p>Expertenvortrag</p>
13.2.3	<b>Bewerten/ Reflektieren</b>	<p>Finanzierungsmöglichkeiten präsentieren</p> <p>Bilanzanalyse einschließlich Finanzierungskennziffern bewerten</p>	3	<p>berufsbezogene Informationsverarbeitung: Präsentationssoftware</p> <p>Erfahrungsaustausch Gruppenarbeit</p>

## 6 Berufbezogenes Englisch

Berufsbezogenes Englisch bildet die Integration der Fremdsprache in die Lernfelder ab. Der Englischunterricht im berufsübergreifenden Bereich gemäß den Vorgaben der Stundentafel und der Unterricht im berufsbezogenen Englisch stellen eine Einheit dar. Es werden gezielt Kompetenzen entwickelt, die die berufliche Mobilität der Schülerinnen und Schüler in Europa und in einer globalisierten Lebens- und Arbeitswelt unterstützen.

Der Englischunterricht orientiert auf eine weitgehend selbstständige Sprachverwendung mindestens auf dem Niveau B1 des KMK-Fremdsprachenzertifikats<sup>20</sup>, das sich an den Referenzniveaus des Gemeinsamen Europäischen Referenzrahmens für Sprachen: lernen, lehren, beurteilen (GeR) orientiert. Dabei werden die vorhandenen fremdsprachlichen Kompetenzen in den Bereichen Rezeption, Produktion, Mediation und Interaktion um berufliche Handlungssituationen erweitert.<sup>21</sup> Leistungsstarke Schülerinnen und Schüler sollten motiviert werden, sich den Anforderungen des Niveaus B2 zu stellen.

Grundlage für den berufsbezogenen Englischunterricht bilden die in den Lernfeldern des KMK-Rahmenlehrplans formulierten fremdsprachlichen Aspekte. Der in den Lernfeldern integrativ erworbene Fachwortschatz wird in vielfältigen Kommunikationssituationen angewandt sowie orthografisch und phonetisch gesichert. Relevante grammatische Strukturen werden aktiviert. Der Unterricht strebt den Erwerb grundlegender interkultureller Handlungsfähigkeit mit dem Ziel an, mehr Sicherheit im Umgang mit fremdsprachigen Kommunikationspartnern zu entwickeln. Damit werden die Schülerinnen und Schüler befähigt, im beruflichen Kontext erfolgreich zu kommunizieren.

Der Unterricht im berufsbezogenen Englisch ist weitgehend in der Fremdsprache zu führen und handlungsorientiert auszurichten. Dies kann u. a. durch Projektarbeit, Gruppenarbeit und Rollenspiele geschehen. Dazu sind die Simulation wirklichkeitsnaher Situationen im Unterricht, die Nutzung von Medien und moderner Informations- und Kommunikationstechnik sowie das Einüben und Anwenden von Lern- und Arbeitstechniken eine wesentliche Voraussetzung.

Vertiefend kann berufsbezogenes Englisch im Wahlbereich angeboten werden. Empfehlungen dazu werden in den berufsgruppenbezogenen Modulen des Lehrplans Englisch für die Berufsschule/Berufsfachschule sowie nachfolgend exemplarisch in diesem Arbeitsmaterial gegeben.

Die Teilnahme an den Prüfungen zur Zertifizierung von Fremdsprachenkenntnissen Niveau B1 oder Niveau B2 in der beruflichen Bildung in einem berufsrelevanten Bereich kann von den Schülerinnen und Schülern in Abstimmung mit der Lehrkraft für Fremdsprachen individuell entschieden werden.

<sup>20</sup> Rahmenvereinbarung über die Zertifizierung von Fremdsprachenkenntnissen in der beruflichen Bildung unter [https://www.kmk.org/fileadmin/Dateien/veroeffentlichungen\\_beschluesse/1998/1998\\_11\\_20-Fremdsprachen-berufliche-Bildung.pdf](https://www.kmk.org/fileadmin/Dateien/veroeffentlichungen_beschluesse/1998/1998_11_20-Fremdsprachen-berufliche-Bildung.pdf)

<sup>21</sup> Kompetenzbeschreibungen der Anforderungsniveaus siehe Anhang

## 1. Ausbildungsjahr

### **Berufsbezogenes Englisch mit Bezug zu**

#### **Lernfeld 1: Im KEP-Unternehmen lernen und arbeiten**

##### **Ziele**

Die Schülerinnen und Schüler begreifen die Relevanz des Englischen für den Beruf. Sie informieren über ihre bisherige Ausbildung und stellen ihren Ausbildungsbetrieb sowie den eigenen Arbeitsplatz vor.

##### **Inhalte**

###### Vorstellung des Unternehmens

- Lage, Dienstleistungen
- Aufbau und Struktur, Rechtsform

###### Ausbildung

- persönliche Vorstellung: Lebenslauf, Interessen
- Arbeitsplatz, eigene Tätigkeiten
- berufliche Perspektiven

##### **Didaktisch-methodische Hinweise**

Im Vordergrund stehen die Vertiefung interkulturellen Wissens (z. B. nationale Stereotype/Klischesse, soziale Konventionen, rituelles Verhalten, Körpersprache, Tabu-Themen) und das Sprechen. Ein Hauptaugenmerk liegt auf der normgerechten Aussprache und Intonation.

Praxisbezug kann durch das Nutzen von Materialien des Betriebes (Prospekte, Statistiken etc.) hergestellt werden.

Relevante grammatische Strukturen (Satzstellung, Zeitformen, Verneinung) sollten je nach Bedarf wiederholt, gefestigt und vertieft werden.

**Berufsbezogenes Englisch mit Bezug zu**

**Lernfeld 2: Transportaufträge und Sendungen für das Unternehmen annehmen**

**Ziele**

Die Schülerinnen und Schüler stellen typische Dienstleistungsangebote des Unternehmens unter Berücksichtigung von Preis- und Zeitaspekten sowohl zusammenhängend als auch interaktiv vor.

**Inhalte**

Präsentation der Dienstleistungen unter Beachtung von

- Anforderungen an die adressatengerechte und situationsangemessene Darstellung: verbal, nonverbal
- relevanter Fachlexik: Briefdienstleistung, Paketversand, Expressdienstleistung, Kurierverkehr, Frachtsendung

Reagieren auf Fragen zu

- Sendungen ins Ausland, Gefahrgut
- Begleitpapieren
- Verpackung/Behälter, Kennzeichnung

**Didaktisch-methodische Hinweise**

Die Präsentation sollte Dienstleistungen des Ausbildungsunternehmens vorstellen. Wert ist insbesondere auf einen adäquaten Medieneinsatz zu legen.

Durch die Verwendung z. B. von "prompt cards" kann das Initiieren einer Diskussion bzw. das Reagieren auf Fragen geübt werden.

## **Berufsbezogenes Englisch mit Bezug zu**

### **Lernfelder 3 und 4: Sendungen im Unternehmen bearbeiten, transportieren und an den Empfänger ausliefern**

#### **Ziele**

Die Schülerinnen und Schüler erschließen nationale und internationale Transportbestimmungen und kennen entsprechende Dokumente. Sie stellen Routen zur Auslieferung von Sendungen unter Berücksichtigung geografischer, zeitlicher, wirtschaftlicher und ökologischer Prozesse zusammen. Sie reagieren adressaten- und situationsgerecht auf Wünsche bzw. Beschwerden oder Reklamationen von Kunden.

#### **Inhalte**

Recherche zu Transportbestimmungen

Erläuterung der gewählten Route

- Vor- und Nachteile aus logistischer/verkehrsgeografischer Sicht
- relevante Fachlexik: Incoterms, Postleitzahlen

Kundengespräch als Interaktionsprozess unter Berücksichtigung kulturspezifischer Gepflogenheiten

- Begrüßung/Verabschiedung, Kontaktaufnahme, small talk
- Reagieren auf Wünsche bzw. Beschwerden/Reklamationen
- Ablieferungshindernisse, Schäden
- übliche Zahlungsarten

Ausstellen von Rechnungen/Quittungen

#### **Didaktisch-methodische Hinweise**

Die Ergebnisse der Recherchen (im Internet, bei Verkehrsministerium, IHK etc.) zu nationalen und internationalen Transportbestimmungen sollten in Übersichten, ggf. unter Beifügung authentischer Dokumente, festgehalten werden.

Geeignete Routen/günstige Verbindungen können in Gruppen-/Partnerarbeit unter Berücksichtigung von Zeitfaktor, Kosten etc. erarbeitet und in Kurzpräsentationen vorgestellt werden (Nutzung der Ergebnisse im Kundengespräch wünschenswert).

Für das Kundengespräch eignen sich Rollenspiele (situationsadäquates Agieren und Reagieren) mit Einsatz verschiedener Gesprächsarten (Kontaktgespräch, Interview/Telefonat, Unterhaltung/warming up mit small talk-Phasen). Dabei sollten auch Methoden zur Gesprächsförderung wie Umschreiben fehlender Lexik, Vereinfachung der Satzstruktur etc. geübt werden.

## **2. Ausbildungsjahr**

### **Berufsbezogenes Englisch mit Bezug zu**

**Lernfeld 6:** **Zusätzliche Dienstleistungen vergleichen/analysieren, bearbeiten und dokumentieren**

#### **Ziele**

Die Schülerinnen und Schüler erschließen Informationen zu branchenspezifischen zusätzlichen Dienstleistungen. Sie unterbreiten dazu Vorschläge und präsentieren diese situations- und kundengerecht. Sie erläutern Statistiken bzw. Diagramme.

#### **Inhalte**

Internetrecherche, Befragung

Beratungsgespräch mit Präsentation unter Einbeziehung relevanter Fachlexik: Nachnahme, Zustellungsauftrag, Transportversicherung, Haftung

Beschreibung grafischer Darstellungen und statistischer Angaben

#### **Didaktisch-methodische Hinweise**

Per Internetrecherche (Gruppe 1) oder Experten-/Mitarbeiterbefragung (Gruppe 2) sollte der Bedarf bzw. die Notwendigkeit zusätzlicher Dienstleistungen erfasst und ausgewertet werden (Festhalten der Ergebnisse in Übersichten). Auf dieser Grundlage können dann verschiedene Vorschläge unter Einsatz überzeugender, gesprächsfördernder Strategien vorgestellt und eine Entscheidung über deren Realisierung getroffen werden. Bei der Ergebnispräsentation sollte auf die Verwendung geeigneter Medien und ggf. Einbeziehung relevanter Daten und Statistiken des Unternehmens (Ist-Stand des Leistungsangebotes, Marktentwicklung etc.) geachtet werden. Es empfiehlt sich, zuvor die entsprechende Lexik zur verbalen Beschreibung grafischer Daten und statistischer Angaben zu aktivieren und zu üben.

Die Simulation eines Beratungsgesprächs unter Nutzung der erstellten Präsentation kann in verschiedenen großen Gruppen mit und ohne Rollenvergabe oder im Plenum erfolgen, wobei jeder Schüler einen kurzen Beitrag liefern sollte. Eine Beobachtergruppe kann ggf. Notizen anfertigen, eine Einschätzung/Bewertung vornehmen und Verbesserungsvorschläge unterbreiten.

## **Berufsbezogenes Englisch mit Bezug zu**

### **Lernfeld 8: Arbeitsabläufe im KEP-Unternehmen gestalten/Transporte von Sendungen planen, organisieren und steuern**

#### **Ziele**

Die Schülerinnen und Schüler beschreiben Tourenpläne und ziehen dabei insbesondere Aspekte des Arbeits-, Gesundheits- und Umweltschutzes ein. Sie stimmen Abläufe und Organisation mit den entsprechenden Kommunikationspartnern ab. Sie kennen länderspezifische Importbestimmungen und relevante Dokumente.

#### **Inhalte**

Vorstellung eines Tourenplans und Reaktion auf Alternativvorschläge unter Beachtung von

- Lenk- und Ruhezeiten
- sicherer, umweltgerechter Beförderung
- zeitlichen und personellen Ressourcen

Meinungsäußerung: Zustimmung, Ablehnung, Kompromiss

Recherche zu länderspezifischen Import-/Exportbestimmungen: Internet, Behörden, zuständige Stellen

Branchentypische Standardkorrespondenz als Brief, E-Mail, Fax, Memo

#### **Didaktisch-methodische Hinweise**

Der erstellte Tourenplan (Gruppen-/Partnerarbeit) kann in einem simulierten Telefonat/ im direkten Gespräch mit dem Geschäftspartner (Rollenspiel) erläutert und unter Einbeziehung von gesetzlichen Bestimmungen und Umweltaspekten begründet werden (Differenzierung entsprechend dem Leistungsvermögen der Schülerinnen und Schüler). Dabei sollten Wendungen für die Wegbeschreibung aktiviert und gefestigt werden. Es empfiehlt sich der Einsatz von Hörtexten, insbesondere in Dialogform.

Nach angemessener inhaltlicher Vorbereitung (Abstimmungsschwerpunkte "wer - wann - mit wem - wie" festlegen, relevante Import-/Exportbestimmungen aus verschiedenen Quellen erschließen, Pro- und Kontra-Argumente suchen, Gegenargumente entkräften, Fragen formulieren) und sprachlicher Entlastung (Aktivierung von Wendungen zum Äußern der eigenen Meinung, von Ablehnung oder Kompromissbereitschaft) kann das Rollenspiel durchgeführt werden.

Als Anschlussaktivität empfiehlt es sich, die Formulierung einer kurzen Antwort auf eine Anfrage zur Thematik des Rollenspiels in unterschiedlicher schriftlicher Form unter Beachtung formaler Standards zu üben.

## **Berufsbezogenes Englisch mit Bezug zu**

### **Lernfeld 9: Auslieferungen nachbereiten und Kundenkontakte pflegen/ Kunden gewinnen und Kundenkontakte pflegen**

#### **Ziele**

Die Schülerinnen und Schüler erwerben vertieftes interkulturelles Wissen und nutzen dieses in Gesprächen und Telefonaten sowie beim Korrespondieren. Sie unterbreiten Vorschläge für Werbemaßnahmen und wenden ihre Fremdsprachenkenntnisse bei der Erstellung von Werbemitteln an.

#### **Inhalte**

##### **Interkulturelle Kenntnisse**

- europäische Nachbarn: Verhalten, Körpersprache
- andere Kulturkreise nach Wahl

##### **Gespräche, Telefonate, ausgewählte Korrespondenz**

##### **Relevante Fachlexik zu Marketingstrategie**

Mitwirkung bei der Erstellung von Flyern oder Plakaten: adressatengerechtes Übertragen in die Fremdsprache

#### **Didaktisch-methodische Hinweise**

Schwerpunkt dieser Einheit sollten das Trainieren von Gesprächen und Telefonaten sowie das Korrespondieren unter Einbeziehung der bisher erworbenen Kenntnisse und Fähigkeiten sein. Insbesondere sollte das Führen von Telefonaten in praxisbezogenen Situationen geübt werden (Rollenspiele, Partnerarbeit).

Die Vermittlung weiterer interkultureller Kenntnisse (z. B. Verhalten, Gestik und Mimik) ist auch in deutscher Sprache bzw. durch den Einsatz eines Films/Videos möglich. Die Darstellung wesentlicher Merkmale in einer Übersichtsliste kann dabei hilfreich sein.

Beim Thema Marketingstrategie sollten die Schülerinnen und Schüler ihr Wissen aus dem berufsbezogenen Unterricht anwenden. Bei der Diskussion notwendiger strategischer Veränderungen am Beispiel des Ausbildungsunternehmens empfiehlt es sich, Übersichten zu nutzen, welche die entsprechenden englischen Fachbegriffe beinhalten, und in Relation zueinander setzen.

Ggf. kann die Einheit für interessierte Schülerinnen und Schüler auch zur Simulation von Teilen der Zertifikatsprüfung für kaufmännisch-verwaltende Berufe Stufe II genutzt werden (Leseverstehen, Erstellen von Schriftstücken vorzugsweise in häuslicher Arbeit; Hörverstehen und Interaktion im Unterricht, ggf. auch in einer Konsultation). Bereits geschriebene Prüfungen stehen im Internet zur Verfügung.

### 3. Ausbildungsjahr

#### Berufsbezogenes Englisch mit Bezug zu

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

#### Ziele

Die Schülerinnen und Schüler kennen den Ablauf eines Bewerbungsverfahrens und reagieren auf nationale bzw. internationale Stellenausschreibungen.

#### Inhalte

Erschließen des wesentlichen Inhalts von Stellenanzeigen/Annoncen

Bewerbungsunterlagen

- Anschreiben, Bewerbungsschreiben
- Lebenslauf

Vorstellungsgespräch

Fort- und Weiterbildungsmöglichkeiten

#### Didaktisch-methodische Hinweise

Den Schülerinnen und Schülern sollten mehrere, möglichst authentische, Stellenanzeigen vorgelegt werden, aus denen sie die für sie am besten zutreffende auswählen. Bei der Erstellung der Schreiben und des tabellarischen Lebenslaufes sind internationale Erwartungen und Gepflogenheiten zu berücksichtigen.

Bei der Vorbereitung des Vorstellungsgesprächs sollten die im Unterricht im Fach Deutsch/Kommunikation vermittelten Kenntnisse zu Verhaltensstrategien und einer positiven Selbstvermarktung genutzt werden.

Zur Beherrschung der Lexik bieten sich Dialoge und Monologe an. Redewendungen der persönlichen Meinungsausßerungen sind zu beachten. Das Reagieren auf Fragen, aber auch das Initiieren von Fragen sollte Schwerpunkt beim Trainieren des Vorstellungsgesprächs sein.

## Berufsbezogenes Englisch mit Bezug zu

### Lernfeld 12: Dienstleistungen anbieten und verkaufen

#### Ziele

Die Schülerinnen und Schüler führen Verkaufsgespräche und bewältigen den relevanten Schriftverkehr unter Beachtung landestypischer Gepflogenheiten. Sie kennen verschiedene Unternehmensformen und Finanzierungsmöglichkeiten.

#### Inhalte

Verkaufsgespräch unter Beachtung kulturspezifischer Besonderheiten

- Bedarfsanalyse
- Angebotsdarstellung/Präsentation
- Preisverhandlung

Situationsadäquates Verhalten in Konfliktsituationen

- Anforderungen an die Interaktion
- verbale und nonverbale Ausdrucksmöglichkeiten
- Kompensationsmöglichkeiten bei Defiziten im Sprachvermögen bzw. Verstehen

Erstellen und Beantworten von Geschäftskorrespondenz

- Anfrage
- Angebot
- Bestellung
- Mängelrüge
- Lieferverzug

Relevante Fachlexik zu Unternehmensformen, Finanzierungsmöglichkeiten

#### Didaktisch-methodische Hinweise

Bei Erarbeitung bzw. Festigung der Lexik sollten Fragestellungen und Verneinung mit einbezogen und austauschbare Fakten durch andere Varianten ersetzt werden. Es empfiehlt sich, Fachwortschatz und Wendungen in vielfältigen Interaktionssituationen (Verkaufsgespräch, Konfliktsituationen) zielgruppenorientiert anwenden zu lassen. Die Arbeit mit Mustergeschäftsbriefen eignet sich zur Herausarbeitung der allgemein üblichen, branchentypischen Formulierungen. Dabei sollte auch Schülerselbsttätigkeit angestrebt werden. Die "business letters" können außerdem zum Trainieren des Leseverständens und Übertragens sowie ggf. für Übersetzungsübungen genutzt werden. Das Erstellen von Geschäftskorrespondenz ist nach Möglichkeit situativ einzubetten.

Ggf. kann auch eine Simulation von Teilen der Zertifikatsprüfung für kaufmännisch-verwaltende Berufe Stufe III erfolgen (Leseverstehen, Erstellen von Schriftstücken vorzugsweise in häuslicher Arbeit; Hörverstehen und Interaktion sowie ggf. Mediation im Unterricht, ggf. auch in einer Konsultation).

## Anhang

Die Niveaubeschreibung des KMK-Fremdsprachenzertifikats<sup>22</sup> weist folgende Anforderungen in den einzelnen Kompetenzbereichen aus:

**Rezeption: Gesprochenen und geschriebenen fremdsprachigen Texten Informationen entnehmen**

### **Hör- und Hörsehverstehen**

#### Niveau B1

Die Schülerinnen und Schüler können geläufigen Texten in berufstypischen Situationen Einzelinformationen und Hauptaussagen entnehmen, wenn deutlich und in Standardsprache gesprochen wird.

#### Niveau B2

Die Schülerinnen und Schüler können komplexere berufstypische Texte global, selektiv und detailliert verstehen, wenn in natürlichem Tempo und in Standardsprache gesprochen wird, auch wenn diese leichte Akzentfärbungen aufweist.

### **Leseverstehen**

#### Niveau B1

Die Schülerinnen und Schüler können geläufigen berufstypischen Texten zu teilweise weniger vertrauten Themen aus bekannten Themenbereichen Einzelinformationen und Hauptaussagen entnehmen.

#### Niveau B2

Die Schülerinnen und Schüler können komplexe berufstypische Texte, auch zu wenig vertrauten und abstrakten Themen aus bekannten Themenbereichen, global, selektiv und detailliert verstehen.

### **Produktion: Fremdsprachige Texte erstellen**

#### Niveau B1

Die Schülerinnen und Schüler können unter Verwendung elementarer und auch komplexer sprachlicher Mittel geläufige berufstypische Texte zu vertrauten Themen verfassen.

#### Niveau B2

Die Schülerinnen und Schüler können unter Verwendung vielfältiger, auch komplexer sprachlicher Mittel berufstypische Texte aus bekannten Themenbereichen verfassen.

<sup>22</sup> Rahmenvereinbarung über die Zertifizierung von Fremdsprachenkenntnissen in der beruflichen Bildung unter [https://www.kmk.org/fileadmin/Dateien/veroeffentlichungen\\_beschluesse/1998/1998\\_11\\_20-Fremdsprachen-berufliche-Bildung.pdf](https://www.kmk.org/fileadmin/Dateien/veroeffentlichungen_beschluesse/1998/1998_11_20-Fremdsprachen-berufliche-Bildung.pdf)

**Mediation: Textinhalte in die jeweilige Sprache übertragen und in zweisprachigen Situationen vermitteln**

**Niveau B1**

Die Schülerinnen und Schüler können fremdsprachlich dargestellte berufliche Sachverhalte aus bekannten Themenbereichen sinngemäß und adressatengerecht auf Deutsch wiedergeben. Sie können unter Verwendung elementarer und auch komplexer sprachlicher Mittel in deutscher Sprache dargestellte Sachverhalte aus bekannten Themenbereichen sinngemäß und adressatengerecht in die Fremdsprache übertragen.

**Niveau B2**

Die Schülerinnen und Schüler können den Inhalt komplexer fremdsprachlicher berufsrelevanter Texte aus bekannten Themenbereichen sinngemäß und adressatengerecht auf Deutsch sowohl wiedergeben als auch zusammenfassen. Sie können unter Verwendung vielfältiger, auch komplexer sprachlicher Mittel den Inhalt komplexer berufsrelevanter Texte aus bekannten Themenbereichen in deutscher Sprache sinngemäß und adressatengerecht in die Fremdsprache sowohl übertragen als auch zusammenfassen.

**Interaktion: Gespräche in der Fremdsprache führen**

**Niveau B1**

Die Schülerinnen und Schüler können unter Verwendung elementarer und auch komplexer sprachlicher Mittel geläufige berufsrelevante Gesprächssituationen, in denen es um vertraute Themen geht, in der Fremdsprache weitgehend sicher bewältigen, sofern die am Gespräch Beteiligten kooperieren, dabei auch eigene Meinungen sowie Pläne erklären und begründen.

**Niveau B2**

Die Schülerinnen und Schüler können unter Verwendung vielfältiger, auch komplexer sprachlicher Mittel berufsrelevante Gesprächssituationen, in denen es um komplexe Themen aus bekannten Themenbereichen geht, in der Fremdsprache sicher bewältigen, dabei das Gespräch aufrechterhalten, Sachverhalte ausführlich erläutern und Standpunkte verteidigen.

## 7 Hinweise zu Literatur

KMK – Sekretariat der Ständigen Konferenz der Kultusminister der Länder in der Bundesrepublik Deutschland: Handreichung für die Erarbeitung von Rahmenlehrplänen der Kultusministerkonferenz für den berufsbezogenen Unterricht in der Berufsschule und ihre Abstimmung mit Ausbildungsordnungen des Bundes für anerkannte Ausbildungsberufe. Bonn. Stand: Juni 2021.

[https://www.kmk.org/fileadmin/veroeffentlichungen\\_beschluesse/2021/2021\\_06\\_17-GEP-Handreichung.pdf](https://www.kmk.org/fileadmin/veroeffentlichungen_beschluesse/2021/2021_06_17-GEP-Handreichung.pdf)

Landesamt für Schule und Bildung: Umsetzung lernfeldstrukturierter Lehrpläne. 2022.

<https://publikationen.sachsen.de/bdb/artikel/14750>

Landesamt für Schule und Bildung: Operatoren in der beruflichen Bildung. 2021.

<https://publikationen.sachsen.de/bdb/artikel/39372>

Hinweise zur Veränderung des Arbeitsmaterials richten Sie bitte an das

Landesamt für Schule und Bildung  
Standort Radebeul  
Dresdner Straße 78 c  
01445 Radebeul

---

Notizen:

Die für den Unterricht an berufsbildenden Schulen zugelassenen Lehrpläne und Arbeitsmaterialien sind in der Landesliste der Lehrpläne für die berufsbildenden Schulen im Freistaat Sachsen in ihrer jeweils geltenden Fassung enthalten.

Die freigegebenen Lehrpläne und Arbeitsmaterialien finden Sie zum Download unter <https://www.schulportal.sachsen.de/lplandb/> <http://www.schule.sachsen.de/lpdb/>.

Dieses Angebot wird durch das Landesamt für Schule und Bildung, Standort Radebeul ständig erweitert und aktualisiert.