

Lehrplanrichtlinien für die Berufsschule

Fachklassen

Kaufmann für Kurier-, Express- und Postdienstleistungen

Kauffrau für Kurier-, Express- und Postdienstleistungen

**Unterrichtsfächer: Kaufmännische Geschäftsprozesse
Kurier-, Express- und Postdienstleistungsprozesse
Betriebliche und gesamtwirtschaftliche Prozesse**

Jahrgangsstufen 10 bis 12

Juli 2005

Die Lehrplanrichtlinien wurden mit Verfügung vom 08.08.2005(AZ VII.4-5S9414F5-1-7.63552) für verbindlich erklärt und gelten mit Beginn des Schuljahres 2005/2006.

Herausgeber:

Staatsinstitut für Schulqualität und Bildungsforschung, Schellingstr. 155, 80797 München,
Telefon 089 2170-2211, Telefax 089 2170-2215

Internet: www.isb.bayern.de

Herstellung und Vertrieb:

Offsetdruckerei + Verlag Alfred Hintermaier, Inh. Bernhard Hintermaier,
Nailastr. 5, 81737 München, Telefon 089 6242970, Telefax 089 6518910

E-Mail: shop@hintermaier-druck.de

INHALTSVERZEICHNIS

EINFÜHRUNG	SEITE
1 Bildungs- und Erziehungsauftrag der Berufsschule	1
2 Ordnungsmittel und Studentafeln	2
3 Leitgedanken für den Unterricht an Berufsschulen	4
4 Verbindlichkeit der Lehrplanrichtlinien	5
5 Übersicht über die Fächer und Lernfelder	5
6 Berufsbezogene Vorbemerkungen	7
LEHRPLANRICHTLINIEN	
<u>Jahrgangsstufe 10</u>	
Kaufmännische Geschäftsprozesse	9
Kurier-, Express- und Postdienstleistungsprozesse	10
Betriebliche und gesamtwirtschaftliche Prozesse	13
<u>Jahrgangsstufe 11</u>	
Kaufmännische Geschäftsprozesse	14
Kurier-, Express- und Postdienstleistungsprozesse	15
Betriebliche und gesamtwirtschaftliche Prozesse	17
<u>Jahrgangsstufe 12</u>	
Kaufmännische Geschäftsprozesse	18
Kurier-, Express- und Postdienstleistungsprozesse	19
Betriebliche und gesamtwirtschaftliche Prozesse	21
ANHANG:	
Mitglieder der Lehrplankommission	22
Verordnung über die Berufsausbildung	23

EINFÜHRUNG

1 Bildungs- und Erziehungsauftrag der Berufsschule

Die Berufsschule hat gemäß Art. 11 BayEUG die Aufgabe, den Schülerinnen und Schülern berufliche und allgemein bildende Lerninhalte unter besonderer Berücksichtigung der Anforderungen der Berufsausbildung zu vermitteln. Die Berufsschule und die Ausbildungsbetriebe erfüllen dabei in der dualen Berufsausbildung einen gemeinsamen Bildungsauftrag.

Die Aufgabe der Berufsschule konkretisiert sich in den Zielen,

- eine Berufsfähigkeit zu vermitteln, die Fachkompetenz mit allgemeinen Fähigkeiten humaner und sozialer Art verbindet,
- berufliche Flexibilität zur Bewältigung der sich wandelnden Anforderungen in Arbeitswelt und Gesellschaft auch im Hinblick auf das Zusammenwachsen Europas zu entwickeln,
- die Bereitschaft zur beruflichen Fort- und Weiterbildung zu wecken,
- die Fähigkeit und Bereitschaft zu fördern, bei der individuellen Lebensgestaltung und im öffentlichen Leben verantwortungsbewusst zu handeln.

Zur Erreichung dieser Ziele muss die Berufsschule

- den Unterricht an einer für ihre Aufgabe spezifischen Pädagogik ausrichten, die Handlungsorientierung betont;
- unter Berücksichtigung notwendiger beruflicher Spezialisierung berufs- und berufsfeldübergreifende Qualifikationen vermitteln;
- ein differenziertes und flexibles Bildungsangebot gewährleisten, um unterschiedlichen Fähigkeiten und Begabungen sowie den jeweiligen Erfordernissen der Arbeitswelt und der Gesellschaft gerecht zu werden;
- auf die mit Berufsausübung und privater Lebensführung verbundenen Umweltbedrohungen und Unfallgefahren hinweisen und Möglichkeiten zu ihrer Vermeidung bzw. Verminderung aufzeigen.

Die Berufsschule soll darüber hinaus im allgemein bildenden Unterricht, und soweit es im Rahmen berufsbezogenen Unterrichts möglich ist, auf die Kernprobleme unserer Zeit eingehen, wie z. B.

- Arbeit und Arbeitslosigkeit,
- friedliches Zusammenleben von Menschen, Völkern und Kulturen in einer Welt unter Wahrung ihrer jeweiligen kulturellen Identität,
- Erhaltung der natürlichen Lebensgrundlagen sowie
- Gewährleistung der Menschenrechte.

2 Ordnungsmittel und Stundentafeln

Ordnungsmittel

Den Lehrplanrichtlinien¹ liegen der Rahmenlehrplan für den Ausbildungsberuf Kaufmann für Kurier-, Express- und Postdienstleistungen/Kauffrau für Kurier-, Express- und Postdienstleistungen – Beschluss der Kultusministerkonferenz vom 31.01.2005 – und die Verordnung über die Berufsausbildung zum Kaufmann für Kurier-, Express- und Postdienstleistungen/zur Kauffrau für Kurier-, Express- und Postdienstleistungen vom 22. März 2005 (BGBl. I, Nr. 18, S. 870 ff.) zugrunde.

Der Ausbildungsberuf Kaufmann für Kurier-, Express- und Postdienstleistungen/Kauffrau für Kurier-, Express- und Postdienstleistungen ist dem Berufsfeld Wirtschaft und Verwaltung Schwerpunkt Absatzwirtschaft und Kundenberatung zugeordnet. Die Ausbildungszeit beträgt 3 Jahre.

¹ Lehrplanrichtlinien unterscheiden sich von herkömmlichen Lehrplänen darin, dass die Formulierungen der Lernziele und Lerninhalte aus den KMK-Rahmenlehrplänen im Wesentlichen unverändert übernommen werden.

Stundentafeln

Den Lehrplanrichtlinien liegen die folgenden Stundentafeln zugrunde:

Einzeltagunterricht	1,5 Tage	1 Tag	1 Tag
<u>Fächer</u>	<u>Jgst. 10</u>	<u>Jgst. 11</u>	<u>Jgst. 12</u>
Religionslehre	1	1	1
Deutsch	1	1	1
Sozialkunde	<u>1</u>	<u>1</u>	<u>1</u>
	3	3	3
Kaufmännische Geschäftsprozesse	4	-	1,5
Kurier-, Express- und Postdienstleistungs- prozesse	5	3,5	2,5
Betriebliche und gesamtwirtschaftliche Prozesse	2	1,5	1
Englisch ²	<u>1</u>	<u>1</u>	<u>1</u>
	12	6	6
Zusammen	15	9	9
Blockunterricht	13 Block-	13 Block-	9 Block-
		wochen	
<u>Fächer</u>	<u>Jgst. 10</u>	<u>Jgst. 11</u>	<u>Jgst. 12</u>
Religionslehre	3	3	3
Deutsch	3	3	3
Sozialkunde	3	3	3
Sport	<u>2</u>	<u>2</u>	<u>2</u>
	11	11	11
Kaufmännische Geschäftsprozesse	5	6	7
Kurier-, Express- und Postdienstleistungs- prozesse	14	13	12
Betriebliche und gesamtwirtschaftliche Prozesse	6	6	6
Englisch ²	<u>3</u>	<u>3</u>	<u>3</u>
	28	28	28
Zusammen	39	39	39
<u>Wahlunterricht³</u>			

² Für das Fach Englisch gilt der Lehrplan für die Berufsschule: Englisch für kaufmännische und verwaltende Berufe, in der jeweils gültigen Fassung.

³ gemäß BSO in der jeweils gültigen Fassung

3 Leitgedanken für den Unterricht an Berufsschulen

Lernen hat die Entwicklung der individuellen Persönlichkeit zum Inhalt und zum Ziel. Geplantes schulisches Lernen erstreckt sich dabei auf vier Bereiche:

- Aneignen von bildungsrelevantem Wissen;
- Einüben von manuellen bzw. instrumentellen Fertigkeiten und Anwenden einzelner Arbeitstechniken, aber auch gedanklicher Konzepte;
- produktives Denken und Gestalten, d. h. vor allem selbstständiges Bewältigen berufstypischer Aufgabenstellungen;
- Entwickeln einer Wertorientierung unter besonderer Berücksichtigung berufsethischer Aspekte.

Diese vier Bereiche stellen Schwerpunkte dar, die einen Rahmen für didaktische und methodische Entscheidungen geben. Im konkreten Unterricht werden sie oft ineinander fließen.

Die enge Verknüpfung von Theorie und Praxis ist das grundsätzliche didaktische Anliegen der Berufsausbildung. Für die Berufsschule heißt das: Theoretische Grundlagen und Erkenntnisse müssen praxisorientiert vermittelt werden und zum beruflichen Handeln befähigen. Neben der Vermittlung von fachlichen Kenntnissen und der Einübung von Fertigkeiten sind im Unterricht verstärkt überfachliche Qualifikationen anzubahnen und zu fördern.

Lernen wird erleichtert, wenn der Zusammenhang zur Berufs- und Lebenspraxis immer wieder deutlich zu erkennen ist. Dabei spielen konkrete Handlungssituationen, aber auch in der Vorstellung oder Simulation vollzogene Operationen sowie das gedankliche Nachvollziehen und Bewerten von Handlungen eine wichtige Rolle. Methoden, die Handlungskompetenz unmittelbar fördern, sind besonders geeignet und sollten deshalb in der Unterrichtsplanung angemessen berücksichtigt werden. Handlungskompetenz wird verstanden als die Bereitschaft und Fähigkeit des Einzelnen, sich in gesellschaftlichen, beruflichen und privaten Situationen sachgerecht sowie individuell und sozial verantwortlich zu verhalten.

Handlungsorientierter Unterricht ist ein didaktisches Konzept, das fach- und handlungssystematische Strukturen miteinander verschränkt. Dieses Konzept lässt sich durch unterschiedliche Unterrichtsmethoden verwirklichen.

Im Unterricht ist zu achten auf

- eine sorgfältige und rationelle Arbeitsweise,
- Sparsamkeit beim Ressourceneinsatz,
- die gewissenhafte Beachtung aller Maßnahmen, die der Unfallverhütung und dem Umweltschutz dienen,
- sorgfältigen Umgang mit der deutschen Sprache in Wort und Schrift.

Im Hinblick auf die Fähigkeit, Arbeit selbstständig zu planen, durchzuführen und zu kontrollieren, sind vor allem die bewusste didaktische und methodische Planung des Unterrichts, die fortlaufende Absprache der Lehrer für die einzelnen Fächer bis hin zur gemeinsamen Planung fächerübergreifender Unterrichtseinheiten erforderlich. Darüber hinaus ist im Sinne einer bedarfsgerechten Berufsausbildung eine kontinuierliche personelle, organisatorische und didaktisch-methodische Zusammenarbeit mit den anderen Lernorten des dualen Systems sicherzustellen.

4 Verbindlichkeit der Lehrplanrichtlinien

Die Ziele und Inhalte der Lehrplanrichtlinien bilden zusammen mit den Prinzipien des Grundgesetzes für die Bundesrepublik Deutschland, der Verfassung des Freistaates Bayern und des Bayerischen Gesetzes über das Erziehungs- und Unterrichtswesen die verbindliche Grundlage für den Unterricht und die Erziehungsarbeit. Im Rahmen dieser Bindung trifft der Lehrer seine Entscheidungen in pädagogischer Verantwortung.

Die Inhalte der Lehrplanrichtlinien werden innerhalb einer Jahrgangsstufe in der Reihenfolge behandelt, die sich aus der gegenseitigen Absprache der Lehrkräfte zur Abstimmung des Unterrichts ergibt. Sind mehrere Lernfelder in einem Fach gebündelt, so ist deren Reihenfolge nicht verbindlich. Ebenso sind dann die Zeitrichtwerte der Lernfelder als Anregung gedacht.

5 Übersicht über die Fächer und Lernfelder

Einzeltagesunterricht

Jahrgangsstufe 10

Kaufmännische Geschäftsprozesse

Geschäftsprozesse erfassen und betriebliche Daten aufbereiten	80 Std.
Zahlungsvorgänge bearbeiten, dokumentieren und abrechnen	<u>80 Std.</u>
	160 Std.

Kurier-, Express- und Postdienstleistungsprozesse

Transportaufträge und Sendungen für das Unternehmen annehmen	60 Std.
Sendungen im Unternehmen bearbeiten und transportieren	60 Std.
Sendungen an Empfänger ausliefern	<u>80 Std.</u>
	200 Std.

Betriebliche und gesamtwirtschaftliche Prozesse

Im KEP-Unternehmen lernen und arbeiten	80 Std.
--	---------

Jahrgangsstufe 11

Kurier-, Express- und Postdienstleistungsprozesse

Zusätzliche Dienstleistungen analysieren, bearbeiten und dokumentieren	60 Std.
Transporte von Sendungen planen, organisieren und steuern	<u>80 Std.</u>
	140 Std.

Betriebliche und gesamtwirtschaftliche Prozesse

Kunden gewinnen und Kundenkontakte pflegen	60 Std.
--	---------

Jahrgangsstufe 12

Kaufmännische Geschäftsprozesse

Geschäftsprozesse dokumentieren und auswerten	60 Std.
---	---------

Kurier-, Express- und Postdienstleistungen	
Dienstleistungen anbieten und verkaufen	40 Std.
Unternehmerische Entscheidungen vorbereiten	<u>60 Std.</u>
	100 Std.
Betriebliche und gesamtwirtschaftliche Prozesse	
Bei Personalmaßnahmen mitwirken und arbeitsrechtliche Bestimmungen anwenden	40 Std.
Blockunterricht	
<u>Jahrgangsstufe 10</u>	
Kaufmännische Geschäftsprozesse	
Zahlungsvorgänge bearbeiten, dokumentieren und abrechnen	65 Std.
Kurier-, Express- und Postdienstleistungsprozesse	
Transportaufträge und Sendungen für das Unternehmen annehmen	52 Std.
Sendungen im Unternehmen bearbeiten und transportieren	65 Std.
Sendungen an Empfänger ausliefern	<u>65 Std.</u>
	182 Std.
Betriebliche und gesamtwirtschaftliche Prozesse	
Im KEP-Unternehmen lernen und arbeiten	78 Std.
<u>Jahrgangsstufe 11</u>	
Kaufmännische Geschäftsprozesse	
Geschäftsprozesse erfassen und betriebliche Daten aufbereiten	78 Std.
Kurier-, Express- und Postdienstleistungsprozesse	
Zusätzliche Dienstleistungen analysieren, bearbeiten und dokumentieren	78 Std.
Transporte von Sendungen planen, organisieren und steuern	<u>91 Std.</u>
	169 Std.
Betriebliche und gesamtwirtschaftliche Prozesse	
Kunden gewinnen und Kundenkontakte pflegen	78 Std.
<u>Jahrgangsstufe 12</u>	
Kaufmännische Geschäftsprozesse	
Geschäftsprozesse dokumentieren und auswerten	63 Std.
Kurier-, Express- und Postdienstleistungen	
Dienstleistungen anbieten und verkaufen	54 Std.
Unternehmerische Entscheidungen vorbereiten	<u>54 Std.</u>
	108 Std.

Betriebliche und gesamtwirtschaftliche Prozesse

Bei Personalmaßnahmen mitwirken und arbeitsrechtliche Bestimmungen anwenden

54 Std.

6 Berufsbezogene Vorbemerkungen

Kaufleute für Kurier-, Express- und Postdienstleistungen arbeiten in Unternehmen, die den Transport vorwiegend kleinteiliger und zeitkritischer Sendungen organisieren und durchführen. Darüber hinaus bieten die Unternehmen zusätzliche Dienstleistungen an, die über die reine Transportleistung hinausgehen und ständig verändert und erweitert werden. Diesem Umstand wird besonders im Lernfeld „Zusätzliche Dienstleistungen analysieren, bearbeiten und dokumentieren“ Rechnung getragen. Hier werden exemplarisch Dienstleistungen aufgeführt, die, je nach aktueller Lage, im Bereich der Kurier-, Express- und Postdienstleistungen ergänzt werden müssen. Der Beschaffung von Informationen über neue Dienstleistungen kommt deshalb ein hoher Stellenwert zu.

Die Kaufleute für Kurier-, Express- und Postdienstleistungen sind hauptsächlich mit dem organisatorisch-dispositiven Teil der Leistungserbringung der Branche betraut.

Die Kernleistungen der Branche umfassen im Wesentlichen die vier Bereiche Kurier, Express, Paket und Brief, wobei sich sowohl die Unternehmensstrukturen als auch die Prozesse der Leistungserbringung nicht nur in diesen vier Bereichen sondern auch in den einzelnen Unternehmen stark unterscheiden. Diesem Umstand soll auch in der Berufsschule Rechnung getragen werden.

In den einzelnen Lernfeldern sind die Möglichkeiten moderner Informations- und Kommunikationstechniken als immanenter Bestandteil des Unterrichts zu nutzen. Die entsprechenden Kompetenzen sind in den Zielen und mögliche Schwerpunkte in den Inhalten der Lernfelder ausgewiesen. Hierfür ist ein Gesamtumfang von mindestens 60 Stunden in der Lehrplanrichtlinie berücksichtigt.

Im Lernfeld „Zahlungsvorgänge bearbeiten, dokumentieren und abrechnen“ besteht die Möglichkeit, Übungen zur Sicherung des notwendigen Anfangsniveaus für das kaufmännische Rechnen einzuplanen.

Aufgrund der Kundenorientierung im Beruf ist die Kommunikationsfähigkeit in allen Lernfeldern zu fördern.

Die angegebenen Zeitrichtwerte in den nachfolgenden Lernfeldern sowie die Fächerbezeichnungen beziehen sich auf den Blockunterricht und müssen bei Einzeltagesunterricht entsprechend der vorgegebenen Übersicht über die Fächer und Lernfelder (Einzeltagesunterricht) angepasst werden.

Eine gemeinsame Beschulung der beiden Ausbildungsberufe Kaufmann/Kauffrau für Kurier-, Express- und Postdienstleistungen sowie Fachkraft für Kurier-, Express- und Postdienstleistungen ist in der 10. Jahrgangsstufe ohne Einschränkungen möglich. In der 11. Jahrgangsstufe sollen die Unterschiede in den Lernfeldern „Transporte von Sendungen

planen, organisieren und steuern“ bzw. „Arbeitsabläufe im KEP-Unternehmen gestalten“ sowie „Kunden gewinnen und Kundenkontakte pflegen“ bzw. „Auslieferungen nachbearbeiten und Kundenkontakte pflegen“ in einer Differenzierung des Unterrichts bei einer gemeinsamen Beschulung der beiden Berufe Beachtung finden.

LEHRPLANRICHTLINIEN**KAUFMÄNNISCHE GESCHÄFTSPROZESSE**

Jahrgangsstufe 10

Lernfeld	65 Std.
Zahlungsvorgänge bearbeiten, dokumentieren und abrechnen	
Zielformulierung	
<p>Die Schülerinnen und Schüler führen im Zahlungsverkehr anfallende Tätigkeiten entsprechend den gesetzlichen und betrieblichen Bestimmungen durch. Sie informieren den Kunden kompetent und situationsgerecht über übliche Zahlungsarten und deren Vor- und Nachteile. Sie bewerten die Zahlungsarten hinsichtlich ihrer Wirtschaftlichkeit für das Unternehmen.</p> <p>Sie stellen Rechnungen und Quittungen aus, führen Kassenabrechnungen durch, dokumentieren die Zahlungsvorgänge und werten sie aus.</p> <p>Die Schülerinnen und Schüler verschaffen sich einen Überblick über unterschiedliche Zahlungs- und Abrechnungssysteme und erkennen den Nutzen dieser Systeme für die Dokumentation und Abrechnung im KEP-Unternehmen. Sie wenden die erforderlichen kaufmännischen Rechentechniken an und erkennen die Bedeutung des Rechnungswesens für die Erfolgsermittlung.</p>	
Inhalte	
Zahlungsmittel, Zahlungsarten	
Zahlungs- und Abrechnungssysteme	
Kassenführung und -abrechnung	
Kassenbelege	
Umsatzsteuer	

KURIER-, EXPRESS- UND POSTDIENSTLEISTUNGSPROZESSE
Jahrgangsstufe 10

Lernfeld	52 Std.
Transportaufträge und Sendungen für das Unternehmen annehmen	
Zielformulierung	
<p>Auf der Grundlage der Allgemeinen Geschäftsbedingungen informieren die Schülerinnen und Schüler Kunden über typische Dienstleistungsangebote der Unternehmen der KEP-Branche. Dazu nutzen sie verschiedene Informationsquellen und werten Informationen aus. Sie nehmen Transportaufträge entgegen und leiten diese weiter. Sie vergleichen unterschiedliche Vorgänge der Abholung und Einlieferung von Sendungen und ziehen Schlussfolgerungen für das Zustandekommen branchenspezifischer Rechtsgeschäfte. Sie berechnen Sendungsentgelte, erfassen Eigenschaften von Sendungen, beurteilen ob Sendungen transportiert werden können und treffen entsprechende Maßnahmen.</p> <p>Die Schülerinnen und Schüler erklären die Bedeutung sendungsbegleitender Dokumentationen und führen beleggebundene und elektronische Dokumentationsmöglichkeiten durch. Sie verwenden fremdsprachige Fachbegriffe und Standardformulierungen. Sie beachten Geheimhaltungsvorschriften und kommunizieren adressatengerecht. Sie sind sich dabei ihrer Verantwortung für eine positive Darstellung ihres Unternehmens nach außen bewusst. Sie wählen branchenübliche Verpackungsmöglichkeiten und Transportbehälter aus und erstellen Routen für die Abholung von Sendungen bei mehreren Kunden unter Berücksichtigung zeitlicher, wirtschaftlicher und ökologischer Faktoren sowie regionaler Gegebenheiten.</p>	
Inhalte	
Allgemeine Geschäftsbedingungen	
Rechtliche Vertragsgrundlagen	
Kurierverkehr	
Expressdienstleistungen	
Paketversand	
Frachtsendungen	
Briefdienstleistungen	
Geheimhaltungsvorschriften	
Gefahrgut-, Kleinstmengenverordnung	
Vorschriften für Sendungen ins Ausland	
Begleitpapiere	
Sendungserfassung	

KURIER-, EXPRESS- UND POSTDIENSTLEISTUNGSPROZESSE

Jahrgangsstufe 10

Lernfeld	65 Std.
Sendungen im Unternehmen bearbeiten und transportieren	
Zielformulierung Die Schülerinnen und Schüler kennen Bearbeitungsprozesse von Sendungen innerhalb der verschiedenen Unternehmen der KEP-Branche. Sie wählen Verpackungen für den weiteren Transport aus, kennzeichnen die Sendungen und dokumentieren den Transportverlauf. Sie beachten Eigenschaften und Leistungsmerkmale verschiedener Verkehrsmittel und –träger sowie geografische und logistische Strukturen. Sie erschließen sich Informationsquellen über nationale und internationale Transportbestimmungen unter Einbeziehung der notwendigen Dokumente. Die Schülerinnen und Schüler wenden dabei Fremdsprachenkenntnisse an.	
Inhalte Verkehrsgeografie Postleitzahlensystem Verteilnetze Verfolgung des Sendungsverlaufs	

KURIER-, EXPRESS- UND POSTDIENSTLEISTUNGSPROZESSE
Jahrgangsstufe 10

Lernfeld	65 Std.
Sendungen an Empfänger ausliefern	
Zielformulierung Die Schülerinnen und Schüler führen Feinsortierungen entsprechend der Auslieferungsrouten durch. Sie stellen Routen zur Auslieferung von Sendungen an verschiedene Empfänger unter Berücksichtigung geografischer, zeitlicher, wirtschaftlicher und ökologischer Gesichtspunkte zusammen. Sie beachten Kriterien für das richtige und sichere Beladen eines Fahrzeugs. Sie liefern Sendungen ordnungsgemäß aus. Sie entscheiden verantwortungsbewusst über weitere Bearbeitungsschritte, falls Sendungen nicht ausgeliefert werden können oder Schäden aufgetreten sind. Sie entscheiden und begründen, welche Dokumentationsschritte im Einzelfall durchzuführen sind. Sie verhalten sich kundenorientiert, indem sie situationsgerecht kommunizieren, Beschwerden und Reklamationen entgegennehmen und weiterleiten. Sie nutzen das Kundengespräch als wichtiges Instrument zur Pflege und Gewinnung von Kunden. Im Umgang mit Kunden und bei der Bearbeitung von Dokumenten wenden sie Fremdsprachenkenntnisse an.	
Inhalte Ladungssicherung Ablieferungshindernisse Bedeutung der Incoterms Kundenorientierung, Kommunikation Nachentgelt	

BETRIEBLICHE UND GESAMTWIRTSCHAFTLICHE PROZESSE

Jahrgangsstufe 10

Lernfeld**78 Std.****Im KEP-Unternehmen lernen und arbeiten****Zielformulierung**

Die Schülerinnen und Schüler setzen sich mit Unternehmensleitbildern, ökonomischen und ökologischen Zielsetzungen sowie der Verantwortung der Unternehmen im Dienstleistungssektor auseinander. Dabei erkennen sie mögliche Zielkonflikte. Sie begreifen Kundenorientierung als Leitbild ihres beruflichen Handelns.

Im Hinblick auf ihre beruflichen Tätigkeits- und Weiterentwicklungsmöglichkeiten stellen sie wesentliche Leistungsschwerpunkte und Arbeitsgebiete von Unternehmen im Bereich der Kurier-, Express- und Postdienstleistungen dar. Sie informieren sich über die Rechtsform ihres Unternehmens und dessen Eingliederung in die Gesamtwirtschaft. Dabei untersuchen sie den Zusammenhang zwischen Aufbau und Struktur des Betriebes und den unterschiedlichen Dienstleistungsangeboten.

Die Schülerinnen und Schüler setzen sich mit den Aufgaben, Rechten und Pflichten der Beteiligten im dualen System der beruflichen Ausbildung auseinander. Unter Berücksichtigung von Tarifverhandlungen im KEP-Bereich beurteilen sie die Bedeutung von Tarifverträgen und die Rolle der Sozialpartner bei deren Zustandekommen. Sie erfahren von den Möglichkeiten der betrieblichen Mitbestimmung von Auszubildenden und Arbeitnehmern.

Sie präsentieren ihren Ausbildungsbetrieb und dokumentieren ihre Arbeitsergebnisse strukturiert unter Verwendung geeigneter Informationsquellen und unter Einbeziehung angemessener Medien.

Inhalte

Einordnung der Ausbildungsbetriebe in die Gesamtwirtschaft

Gesellschaftliche Arbeitsteilung

Einfacher Wirtschaftskreislauf

Grundlagen von Unternehmensformen

Betriebliche Organisation und Arbeitsabläufe

Arbeits- und Gesundheitsschutz, Nachhaltigkeit

Berufsausbildungsvertrag

Tarif- und Betriebsverfassungsrecht

Arbeitszeitgesetz, Urlaubsgesetz

Informationsquellen

Problemlösungsstrategien, Präsentationsmöglichkeiten

KAUFMÄNNISCHE GESCHÄFTSPROZESSE
Jahrgangsstufe 11

Lernfeld	78 Std.
Geschäftsprozesse erfassen und betriebliche Daten aufbereiten	
Zielformulierung	
<p>Die Schülerinnen und Schüler erfassen anhand von Belegen betriebliche Daten von Geschäftsprozessen im KEP-Bereich. Unter Berücksichtigung rechtlicher Grundlagen führen sie einfache Buchungen durch. Sie erkennen die Notwendigkeit einer systematischen Aufzeichnung der anfallenden Werte zur Erfolgsermittlung und zur Rechnungslegung.</p> <p>Sie erstellen einfache Inventare, leiten daraus Bilanzen ab und führen Kontenabschlüsse durch.</p> <p>Die Schülerinnen und Schüler vergleichen Ergebnisse einzelner Geschäftsjahre und analysieren, wie sich das Vermögen eines Unternehmens zusammensetzt.</p> <p>Sie wenden zeitgemäße Präsentationstechniken an und veranschaulichen die Ergebnisse.</p>	
Inhalte	
Aufzeichnungspflichten	
Inventur	
Wertveränderungen in der Bilanz	
Bestandskonten	
Erfolgsermittlung	
Abschreibung	
Standardsoftware	

KURIER-, EXPRESS- UND POSTDIENSTLEISTUNGSPROZESSE

Jahrgangsstufe 11

Lernfeld	78 Std.
Zusätzliche Dienstleistungen analysieren, bearbeiten und dokumentieren	
Zielformulierung	
<p>Die Schülerinnen und Schüler informieren sich, unter Nutzung unterschiedlicher Informationsquellen, über die Vielfalt branchenspezifischer zusätzlicher Dienstleistungen, die über die reine Transportleistung hinausgehen und über den in diesem Zusammenhang benutzten Begriff der "Mehrwertdienstleistung". Unter Beachtung der rechtlichen Grundlagen führen sie gängige zusätzliche Dienstleistungen aus, dokumentieren diese und führen Nachbereitungen durch.</p> <p>Sie beraten situations- und kundengerecht und beachten branchenübliche und gesetzliche Haftungsregeln.</p> <p>Die Schülerinnen und Schüler erkennen den Zusammenhang zwischen zusätzlichen Dienstleistungen, betriebswirtschaftlichem Ergebnis und der Erfüllung von Qualitätsanforderungen.</p>	
Inhalte	
Nachnahme	
Zustellungsauftrag	
Transportversicherung	
AGB	
HGB	
Produkthaftung	
Zivilprozessordnung	

KURIER-, EXPRESS- UND POSTDIENSTLEISTUNGSPROZESSE
Jahrgangsstufe 11

Lernfeld	91 Std.
Transporte von Sendungen planen, organisieren und steuern	
Zielformulierung	
<p>Die Schülerinnen und Schüler planen und organisieren, unter Berücksichtigung der Kundenwünsche, die Beförderung von Sendungen von der Abholung bis zur Auslieferung an den Empfänger. Dabei beziehen sie ergänzende logistische Leistungen mit ein.</p> <p>Sie steuern den Einsatz von Personen, Fahrzeugen und anderen erforderlichen Betriebsmitteln und veranlassen deren Bereitstellung. Dazu schließen sie Verträge ab. Sie gewährleisten eine sichere, umweltgerechte und vorschriftsmäßige Beförderung und die Einhaltung betrieblicher Qualitätsstandards. Sie stimmen ihr Vorgehen mit den Beteiligten ab und kommunizieren adressatengerecht. Sie reflektieren ihre Arbeitsschritte und wirken bei der Entwicklung von Verbesserungsvorschlägen mit.</p> <p>Bei internationalen Transporten beachten sie rechtliche Rahmenbedingungen des internationalen Handels. Die Schülerinnen und Schüler erschließen unterschiedliche Informationsquellen über länderspezifische Importbestimmungen und führen Einfuhrabfertigungen unter Einbeziehung der notwendigen Dokumente und Beachtung der Vorschriften des Zoll- und Steuerrechts durch.</p> <p>Die Schülerinnen und Schüler wenden bei der Dokumentenbearbeitung und Korrespondenz Fremdsprachenkenntnisse an.</p> <p>Sie setzen sich mit Möglichkeiten der Bewältigung von Stress- und Konfliktsituationen auseinander. Sie beachten die physischen Belastungen der Tätigkeiten und beugen gesundheitlichen Schädigungen vor.</p>	
Inhalte	
Ablauf- und Organisationspläne	
Personaleinsatzpläne	
Mitarbeiterinweisung	
Arbeits- und Gesundheitsschutz	
Lenk- und Ruhezeiten	
Umweltschutz	
Kapazitätsauslastung	
Internetrecherche	
Außenwirtschaftliche Bestimmungen	

BETRIEBLICHE UND GESAMTWIRTSCHAFTLICHE PROZESSE

Jahrgangsstufe 11

Lernfeld	78 Std.
Kunden gewinnen und Kundenkontakte pflegen	
Zielformulierung	
<p>Die Schülerinnen und Schüler begreifen die Kundengewinnung und den Kundenservice als elementaren Inhalt der Absatzpolitik ihres Unternehmens.</p> <p>Sie ermitteln Kundenbedürfnisse und ziehen Schlussfolgerungen für das Leistungsangebot. Darüber hinaus erkennen sie, wie durch eine systematische Marktforschung und Marktbeobachtung zuverlässige Marktdaten hervorgebracht werden können.</p> <p>Die Schülerinnen und Schüler verwenden die Marketinginstrumente zur Planung, Organisation, Durchführung und Kontrolle absatzpolitischer Ziele und entwickeln daraus ein Marketingkonzept.</p> <p>Sie nutzen Möglichkeiten, Kunden zu gewinnen und Kundenkontakte zu pflegen. Sie bearbeiten Reklamationen und Schadensfälle, überwachen Zahlungstermine und führen Maßnahmen des Mahnwesens durch.</p>	
Inhalte	
Markt, Marktforschung	
Marketing-Mix	
Strategien der Gesprächsführung, Kommunikationstechniken	
ABC-Analyse	
Qualitätssicherung, Zertifizierung	
Internetrecherche	
Präsentationstechniken	

KAUFMÄNNISCHE GESCHÄFTSPROZESSE

Jahrgangsstufe 12

Lernfeld	63 Std.
Geschäftsprozesse dokumentieren und auswerten	
Zielformulierung	
<p>Die Schülerinnen und Schüler erfassen im Leistungserstellungsprozess entstehende Kosten und erzielte Leistungen und berechnen, im Rahmen der Ergebnisrechnung, den Erfolg einzelner Dienstleistungen und Abteilungen sowie den Betriebserfolg.</p> <p>Sie ermitteln aus den Werten der Geschäftsbuchführung und der Kosten- und Leistungsrechnung Kennzahlen, bewerten diese und leiten daraus betriebliche Entscheidungen für das operative Controlling ab. Sie bereiten Daten für die Planung, Steuerung und Kontrolle von Geschäftsprozessen auf und präsentieren diese.</p> <p>Die Schülerinnen und Schüler werten Statistiken aus und vergleichen die Ergebnisse mit den Qualitätsanforderungen in der KEP-Branche.</p>	
Inhalte	
Kostenstruktur	
Einstufiger und mehrstufiger Betriebsabrechnungsbogen	
Break-Even-Analyse	
Deckungsbeitragsrechnung	
Vermögens- und Kapitalstruktur	
Cashflow	
Rentabilität	
Wirtschaftlichkeit	
Standardsoftware	

KURIER-, EXPRESS- UND POSTDIENSTLEISTUNGSPROZESSE

Jahrgangsstufe 12

Lernfeld	54 Std.
Dienstleistungen anbieten und verkaufen	
Zielformulierung Auf der Grundlage des Leistungsspektrums von KEP-Unternehmen erstellen die Schülerinnen und Schüler Angebote an Kunden. Dazu ermitteln sie den Bedarf des Kunden und stellen Leistungen zusammen. Sie holen Angebote von anderen Dienstleistern ein und vergleichen diese unter Berücksichtigung quantitativer und qualitativer Bewertungskriterien. Dabei analysieren sie Vor- und Nachteile einer Fremdvergabe. Sie kalkulieren Angebote, präsentieren sie dem Kunden und berücksichtigen dabei qualitative Aspekte. Sie schließen Verträge und rechnen erbrachte Leistungen, einschließlich Fremdleistungen, ab.	
Inhalte Anfrage Bindung an das Angebot Preisuntergrenze Beförderungsvertrag Vertragsstörungen	

KURIER-, EXPRESS- UND POSTDIENSTLEISTUNGSPROZESSE
Jahrgangsstufe 12

Lernfeld	54 Std.
Unternehmerische Entscheidungen vorbereiten	
Zielformulierung	
<p>Die Schülerinnen und Schüler erfassen die Zusammenhänge zwischen Kapitalausstattung, Liquidität und Existenz des Unternehmens sowie zwischen Geschäftsentwicklung und Konjunkturverlauf. Sie vergleichen verschiedene Unternehmensformen. Dazu informieren sie sich über wichtige rechtliche Vorschriften. Sie ziehen bei Einzelentscheidungen alternative Finanzierungsmöglichkeiten in Betracht und bereiten Vertragsabschlüsse vor.</p> <p>Die Schülerinnen und Schüler prüfen verschiedene Arten der Kooperation mit anderen Dienstleistungsunternehmen und untersuchen die Auswirkungen von Innovationen. Sie ziehen Rückschlüsse auf Personalbedarf, Betriebsorganisation und Investition. Sie kommunizieren mit den Beteiligten, sammeln Informationen, bereiten Daten auf und präsentieren sie den Entscheidungsträgern.</p>	
Inhalte	
Handelsregister	
Handelsfirma	
Kaufleute	
Geschäftsführung	
Vertretung	
Haftung	
Eigenkapital, Fremdkapital	
Kreditvertrag	
Leasingvertrag	

BETRIEBLICHE UND GESAMTWIRTSCHAFTLICHE PROZESSE

Jahrgangsstufe 12

Lernfeld	54 Std.
Bei Personalmaßnahmen mitwirken und arbeitsrechtliche Bestimmungen anwenden	
Zielformulierung	
<p>Die Schülerinnen und Schüler erkennen, dass qualifizierte und motivierte Mitarbeiter für den Erfolg des Unternehmens von entscheidender Bedeutung sind.</p> <p>Sie stellen verschiedene Möglichkeiten der Mitarbeiterqualifikation und -motivation dar. Die Schülerinnen und Schüler kennen die Bedeutung von Stellenbeschreibungen als Voraussetzung der Personalplanung. Sie informieren sich über verschiedene Beschäftigungsverhältnisse und vergleichen sie im Hinblick auf die Eignung für Stellenbeschreibungen. Sie planen Einstellungsverfahren von der Stellenausschreibung über die Auswahl geeigneter Bewerber bis zum Abschluss von Arbeitsverträgen. Sie führen diese durch und begründen Personalauswahlentscheidungen.</p> <p>Die Schülerinnen und Schüler erläutern Entgeltarten und führen Entgeltabrechnungen durch. Sie verschaffen sich einen Überblick über Kriterien der Mitarbeiterbeurteilung, wesentliche Inhalte des Arbeitsvertrages, rechtliche Aspekte der Beendigung von Arbeitsverhältnissen und interpretieren qualifizierte Arbeitszeugnisse.</p>	
Inhalte	
Fort- und Weiterbildungsmöglichkeiten	
Innerbetriebliche Kommunikation	
Datenschutz, Datensicherheit	
Befristung von Arbeitsverhältnissen	
Kündigungsschutz	
Zeitlohn, Leistungslohn	

ANHANG

Mitglieder der Lehrplankommission:

Ernst Döring
Monika Pfahler

Bamberg
ISB, München