

## Anlage 1 zu § 5

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

Lfd. Nr.	Teil des Ausbildungsberufsbildes	Zu vermittelnde Fertigkeiten und Kenntnisse
1	2	3
1	Der Ausbildungsbetrieb (§ 4 Nr. 1)	
1.1	Stellung, Rechtsform und Struktur des Ausbildungsbetriebes (§ 4 Nr. 1.1)	a) Geschäftsfelder des Ausbildungsbetriebes und seine Stellung am Markt beschreiben b) Aufbau- und Ablauforganisation sowie Zuständigkeiten im Ausbildungsbetrieb erläutern c) Rechtsform des Ausbildungsbetriebes darstellen d) Zusammenarbeit des Ausbildungsbetriebes mit Wirtschaftsorganisationen, Behörden, Gewerkschaften und Berufsvertretungen beschreiben
1.2	Berufsbildung, arbeits-, sozial- und tarifrechtliche Vorschriften (§ 4 Nr. 1.2)	a) Rechte und Pflichten aus dem Ausbildungsvertrag feststellen und Aufgaben der Beteiligten im dualen System beschreiben b) den betrieblichen Ausbildungsplan mit der Ausbildungsordnung vergleichen c) Positionen der eigenen Entgeltabrechnung beschreiben d) arbeits-, sozial- und mitbestimmungsrechtliche Vorschriften sowie für den Ausbildungsbetrieb geltende Tarif- und Arbeitszeitregelungen beachten e) wesentliche Inhalte und Bestandteile eines Arbeitsvertrages darstellen f) Lebensbegleitendes Lernen für die berufliche und persönliche Entwicklung begründen; berufliche Aufstiegs- und Weiterentwicklungsmöglichkeiten darstellen
1.3	Sicherheit und Gesundheitsschutz bei der Arbeit (§ 4 Nr. 1.3)	a) Gefährdung von Sicherheit und Gesundheit am Arbeitsplatz feststellen und Maßnahmen zu ihrer Vermeidung ergreifen b) berufsbezogene Arbeitsschutz- und Unfallverhütungsvorschriften anwenden c) Verhaltensweisen bei Unfällen beschreiben sowie erste Maßnahmen einleiten d) Vorschriften des vorbeugenden Brandschutzes anwenden; Verhaltensweisen bei Bränden beschreiben und Maßnahmen zur Brandbekämpfung ergreifen

Lfd. Nr.	Teil des Ausbildungsberufsbildes	Zu vermittelnde Fertigkeiten und Kenntnisse
1	2	3
1.4	Umweltschutz (§ 4 Nr. 1.4)	Zur Vermeidung betriebsbedingter Umweltbelastungen im beruflichen Einwirkungsbereich beitragen, insbesondere <ul style="list-style-type: none"> <li>a) mögliche Umweltbelastungen durch den Ausbildungsbetrieb und seinen Beitrag zum Umweltschutz an Beispielen erklären</li> <li>b) für den Ausbildungsbetrieb geltende Regelungen des Umweltschutzes anwenden</li> <li>c) Möglichkeiten der wirtschaftlichen und umweltschonenden Energie- und Materialverwendung nutzen</li> <li>d) Abfälle vermeiden; Stoffe und Materialien einer umweltschonenden Entsorgung zuführen</li> </ul>
2	Arbeitsorganisation (§ 4 Nr. 2)	
2.1	Arbeitsplanung (§ 4 Nr. 2.1)	<ul style="list-style-type: none"> <li>a) Arbeitsaufträge erfassen, die eigene Arbeit strukturieren, Arbeitsschritte mit den Beteiligten abstimmen</li> <li>b) Arbeitstechniken, Arbeits- und Organisationsmittel sowie Lerntechniken einsetzen</li> <li>c) Informationsquellen nutzen</li> <li>d) ergonomische Regeln bei der Arbeit beachten</li> <li>e) Maßnahmen zur Verbesserung der Arbeitsorganisation im eigenen Arbeitsbereich vorschlagen</li> </ul>
2.2	Informations- und Kommunikationssysteme (§ 4 Nr. 2.2)	<ul style="list-style-type: none"> <li>a) betriebspezifische Software anwenden</li> <li>b) Netze und Dienste nutzen, Sicherheitsanforderungen beachten</li> <li>c) Daten und Informationen aufgabenbezogen erfassen und bereitstellen</li> <li>d) Notwendigkeit der Datensicherung begründen; betriebliche Datenschutz- und Datensicherungsmaßnahmen anwenden</li> <li>e) Sendungsverfolgungs- und Nachweissysteme anwenden</li> </ul>
3	Kommunikation und Kooperation (§ 4 Nr. 3)	

<b>Lfd. Nr.</b>	<b>Teil des Ausbildungsberufsbildes</b>	<b>Zu vermittelnde Fertigkeiten und Kenntnisse</b>
1	2	3
3.1	Kundenorientierte Kommunikation (§ 4 Nr. 3.1)	<ul style="list-style-type: none"> <li>a) die eigene Rolle als Dienstleister im Kundenkontakt berücksichtigen und kundenorientiert handeln</li> <li>b) im Kundengespräch sprachliche und nichtsprachliche Kommunikationsformen berücksichtigen</li> <li>c) fremdsprachige Fachbegriffe anwenden</li> <li>d) Kundenreklamationen und Beschwerden entgegennehmen und weiterleiten</li> <li>e) Sachverhalte situationsbezogen und adressatengerecht aufbereiten</li> </ul>
3.2	Teamarbeit und Kooperation (§ 4 Nr. 3.2)	<ul style="list-style-type: none"> <li>a) Zusammenarbeit aktiv gestalten und Aufgaben teamorientiert und kooperativ umsetzen</li> <li>b) Auswirkungen von Information, Kommunikation und Kooperation auf Betriebsklima, Arbeitsleistung und Geschäftserfolg beachten</li> <li>c) zur Vermeidung von Kommunikationsstörungen beitragen und Möglichkeiten der Konfliktlösung anwenden</li> </ul>
4	Leistungserstellung (§ 4 Nr. 4)	
4.1	Dienstleistungsangebot (§ 4 Nr. 4.1)	<ul style="list-style-type: none"> <li>a) Dienstleistungsangebote der Branche unterscheiden</li> <li>b) Schnittstellen zu Fremdleistungen berücksichtigen</li> <li>c) bei der Ausgestaltung des betrieblichen Dienstleistungsangebotes mitwirken</li> </ul>
4.2	Rechtliche Rahmenbedingungen (§ 4 Nr. 4.2)	<ul style="list-style-type: none"> <li>a) rechtliche Vorschriften beachten und allgemeine Geschäftsbedingungen anwenden</li> <li>b) Regelungen zur Wahrung des Postgeheimnisses und des Datenschutzes anwenden</li> <li>c) sendungsbezogene Sicherheitsvorschriften beachten sowie Schutz- und Sicherheitsvorkehrungen treffen</li> <li>d) Gefahrgut identifizieren; sendungsbezogene Gefahrgutvorschriften beachten</li> <li>e) Haftungsregelungen beachten</li> </ul>
4.3	Qualitätssicherung (§ 4 Nr. 4.3)	<ul style="list-style-type: none"> <li>a) Qualitätsziele des Unternehmens im eigenen Arbeitsbereich umsetzen</li> <li>b) zur kontinuierlichen Verbesserung von Arbeitsprozessen beitragen</li> <li>c) den Zusammenhang zwischen Qualität und Kundenzufriedenheit beachten</li> <li>d) Einsatzbereitschaft von Arbeitsmitteln gewährleisten</li> </ul>

<b>Lfd. Nr.</b>	<b>Teil des Ausbildungsberufsbildes</b>	<b>Zu vermittelnde Fertigkeiten und Kenntnisse</b>
1	2	3
5	Annahme und Abholung (§ 4 Nr. 5)	<ul style="list-style-type: none"> <li>a) Sendungsdokumentationen sowie Übereinstimmung von Sendungen und Aufträgen prüfen, bei Abweichungen Maßnahmen einleiten</li> <li>b) über Preise, Versendungsformen und Versandbedingungen des Ausbildungsbetriebes informieren</li> <li>c) Sendungsentgelte berechnen</li> <li>d) Aufträge und Sendungen annehmen</li> <li>e) verkehrsgeographische Bedingungen berücksichtigen</li> </ul>
6	Umschlag (§ 4 Nr. 6)	<ul style="list-style-type: none"> <li>a) Leistungsanforderungen aus den Aufträgen für den Transport ermitteln und Transportmittel wählen</li> <li>b) Sendungen für Weitertransport, Lagerung, Nachsendung und Zustellung sortieren</li> <li>c) Sendungen nachbearbeiten, Maße und Gewichte prüfen, Nachentgelte berechnen</li> </ul>
7	Auslieferung (§ 4 Nr. 7)	
7.1	Zustellungsvorbereitung (§ 4 Nr. 7.1)	<ul style="list-style-type: none"> <li>a) Auslieferfolge unter Berücksichtigung von Wirtschaftlichkeit und zeitlichen Vorgaben planen</li> <li>b) Sendungen überprüfen und nach Auslieferfolge sortieren</li> <li>c) Auslieferungsanforderungen beachten</li> <li>d) Sendungen für Transport und Zustellung vorbereiten</li> <li>e) Ladungssicherheit berücksichtigen</li> </ul>
7.2	Zustellungsdurchführung (§ 4 Nr. 7.2)	<ul style="list-style-type: none"> <li>a) Auslieferungsbestimmungen anwenden</li> <li>b) Sendungen transportieren und zustellen, Zustellungen dokumentieren, ergänzende Dienstleistungen erbringen</li> <li>c) Rücklauf unzustellbarer Sendungen gewährleisten</li> </ul>
7.3	Zustellungsnachbearbeitung (§ 4 Nr. 7.3)	<ul style="list-style-type: none"> <li>a) Sendungsdokumentationen nachbereiten und Zustellinformationen weiterleiten</li> <li>b) Sendungen für Abholung und wiederholte Zustellung vorbereiten</li> <li>c) unzustellbare und nachzusendende Sendungen bearbeiten</li> <li>d) Schäden und Mängel feststellen und melden</li> </ul>

---

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