

Lehrplanrichtlinien für die Berufsschule

Fachklassen

Fachkraft für Kurier-, Express- und Postdienstleistungen

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

Jahrgangsstufen 10 bis 11

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	6
LEHRPLANRICHTLINIEN	
<u>Jahrgangsstufe 10</u>	
Kaufmännische Geschäftsprozesse	8
Kurier-, Express- und Postdienstleistungsprozesse	9
Betriebliche und gesamtwirtschaftliche Prozesse	12
<u>Jahrgangsstufe 11</u>	
Kaufmännische Geschäftsprozesse	13
Kurier-, Express- und Postdienstleistungsprozesse	14
Betriebliche und gesamtwirtschaftliche Prozesse	16
ANHANG:	
Mitglieder der Lehrplankommission	17
Verordnung über die Berufsausbildung	18

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 Fachkraft für Kurier-, Express- und Postdienstleistungen – Beschluss der Kultusministerkonferenz vom 31.01.2005 – und die Verordnung über die Berufsausbildung zur Fachkraft für Kurier-, Express- und Postdienstleistungen vom 22. März 2005 (BGBl. I, Nr. 18, S. 879 ff.) zugrunde.

Der Ausbildungsberuf Fachkraft für Kurier-, Express- und Postdienstleistungen ist dem Berufsfeld Wirtschaft und Verwaltung Schwerpunkt Absatzwirtschaft und Kundenberatung zugeordnet. Die Ausbildungszeit beträgt 2 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
<u>Fächer</u>	<u>Jgst. 10</u>	<u>Jgst. 11</u>
Religionslehre	1	1
Deutsch	1	1
Politik und Gesellschaft	<u>1</u>	<u>1</u>
	3	3
Kaufmännische Geschäftsprozesse	4	--
Kurier-, Express- und Postdienstleistungsprozesse	5	3,5
Betriebliche und gesamtwirtschaftliche Prozesse	2	1,5
Englisch ²	<u>1</u>	<u>1</u>
	12	6
Zusammen	15	9

Blockunterricht	13 Block-	13 Block-
	wochen	wochen
<u>Fächer</u>	<u>Jgst. 10</u>	<u>Jgst. 11</u>
Religionslehre	3	3
Deutsch	3	3
Sozialkunde	3	3
Sport	<u>2</u>	<u>2</u>
	11	11
Kaufmännische Geschäftsprozesse	5	6
Kurier-, Express- und Postdienstleistungsprozesse	14	13
Betriebliche und gesamtwirtschaftliche Prozesse	6	6
Englisch ²	<u>3</u>	<u>3</u>
	28	28
Zusammen	39	39

Wahlunterricht³

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.
Arbeitsabläufe im KEP-Unternehmen gestalten	<u>80 Std.</u>
	140 Std.

Betriebliche und gesamtwirtschaftliche Prozesse

Auslieferungen nachbearbeiten und Kundenkontakt pflegen	60 Std.
---	---------

Blockunterricht

Jahrgangsstufe 10

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.
--	---------

Jahrgangsstufe 11

Kaufmännische Geschäftsprozesse

Geschäftsprozesse erfassen und betriebliche Daten aufbereiten	78 Std.
---	---------

Kurier-, Express- und Postdienstleistungsprozesse

Zusätzliche Dienstleistungen analysieren, bearbeiten und dokumentieren	78 Std.
Arbeitsabläufe im KEP-Unternehmen gestalten	<u>91 Std.</u>
	169 Std.

Betriebliche und gesamtwirtschaftliche Prozesse

Auslieferungen nachbearbeiten und Kundenkontakte pflegen	78 Std.
--	---------

6 Berufsbezogene Vorbemerkungen

Fachkräfte 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 in Lernfeld „Zusätzliche Dienstleistungen vergleichen, 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 Fachkräfte sind, im Gegensatz zum Kaufmann für Kurier-, Express- und Postdienstleistungen/zur Kauffrau für Kurier-, Express- und Postdienstleistungen, schwerpunktmäßig mit der operativen Umsetzung dieser Leistungen 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	
<p>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.</p> <p>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.</p> <p>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.</p> <p>Sie präsentieren ihren Ausbildungsbetrieb und dokumentieren ihre Arbeitsergebnisse strukturiert unter Verwendung geeigneter Informationsquellen und unter Einbeziehung angemessener Medien.</p>	
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 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. Sie beraten situations- und kundengerecht und beachten branchenübliche und gesetzliche Haftungsregeln. Die Schülerinnen und Schüler erkennen den Zusammenhang zwischen zusätzlichen Dienstleistungen, betriebswirtschaftlichem Ergebnis und Erfüllung von Qualitätsanforderungen.	
Inhalte Nachnahme Zustellungsauftrag Transportversicherung AGB HGB Produkthaftung Zivilprozessordnung	

KURIER-, EXPRESS- UND POSTDIENSTLEISTUNGSPROZESSE

Jahrgangsstufe 11

Lernfeld	91 Std.
Arbeitsabläufe im KEP-Unternehmen gestalten	
Zielformulierung	
<p>Die Schülerinnen und Schüler reflektieren Arbeitsschritte und wirken bei der Entwicklung von Verbesserungsvorschlägen mit. Sie beurteilen den Einsatz von Personen und Betriebsmitteln und beachten dabei die Leistungen externer Dienstleister. Sie führen einfache Tourenplanungen durch. Dabei gewährleisten sie eine sichere, umweltgerechte und vorschriftsmäßige Beförderung und die Einhaltung betrieblicher Qualitätsstandards.</p> <p>Sie organisieren ihre Arbeit im Team, weisen neue Teammitglieder ein und erläutern die Arbeitsabläufe. Sie setzen sich mit Möglichkeiten der Bewältigung von Stress- und Konfliktsituationen auseinander. Sie schätzen die physischen Belastungen ihrer Tätigkeit realistisch ein und beugen gesundheitlichen Schädigungen vor.</p> <p>Die Schülerinnen und Schüler verschaffen sich einen Überblick über wesentliche Inhalte von Arbeitsverträgen und Entgeltarten und vollziehen einfache Entgeltabrechnungen nach. Im Zusammenhang mit verschiedenen Möglichkeiten der Beendigung von Arbeitsverhältnissen beurteilen sie wichtige Formulierungen in Arbeitszeugnissen.</p>	
Inhalte	
Ablauf- und Organisationspläne	
Schnittstellen	
Dienstpläne	
Mitarbeitermotivation	
Arbeits- und Gesundheitsschutz	
Lenk- und Ruhezeiten	
Umweltschutz	
Kapazitätsauslastung	
Arbeitsvertrag	
Kündigung	
Arbeitszeugnis	
Zeitlohn, Leistungslohn	

BETRIEBLICHE UND GESAMTWIRTSCHAFTLICHE PROZESSE

Jahrgangsstufe 11

Lernfeld	78 Std.
Auslieferungen nachbearbeiten und Kundenkontakte pflegen	
Zielformulierung	
<p>Die Schülerinnen und Schüler überprüfen Sendungsdokumentationen auf Vollständigkeit und Richtigkeit und leiten sie weiter. Sie geben Auslieferungsinformationen weiter und bereiten Sendungen für die Abholung, erneute Auslieferung oder Nachsendung vor. Im Kontakt mit Kunden bearbeiten sie in ihrem Tätigkeitsbereich Reklamationen.</p> <p>Die Schülerinnen und Schüler nutzen Möglichkeiten Kunden zu gewinnen, und pflegen Kundenkontakte unter Berücksichtigung angemessener Kommunikationsformen. Sie unterstützen Werbemaßnahmen ihres Unternehmens.</p> <p>Sie wirken an der Entwicklung von Vorschlägen zur Gestaltung betrieblicher Leistungsangebote mit. Dabei berücksichtigen sie Kundenwünsche und spezielle Qualitätsanforderungen an Dienstleistungen im KEP-Bereich. Sie prüfen und vergleichen die Angebotspalette verschiedener Anbieter und kennen Kostenfaktoren und Einflussgrößen der Preisbildung.</p>	
Inhalte	
Produktgestaltung	
Produktqualität	
Werbemaßnahmen	
Qualitätssicherung, Zertifizierung	
Gesprächsführung	
Internetrecherche	

ANHANG

Mitglieder der Lehrplankommission:

Ernst Döring
Monika Pfahler

Bamberg
ISB, München