

Fachkräfte für Kurier-, Express- und Postdienstleistungen

Die Haupttätigkeit der Fachkräfte für Kurier-, Express- und Postdienstleistungen liegt in der Versendung von Briefen und Paketen. Sie nehmen die meist zeitkritischen Sendungen an, schlagen diese um und sorgen für die pünktliche Zustellung beim Empfänger. Entsprechend der jeweiligen Kundenwünsche beraten sie ihre Kunden über Dienstleistungen des Unternehmens unter Berücksichtigung einschlägiger Rechtsvorschriften. Dieser Beruf wird von weltweit tätigen Universaldienstleistern, wie der Deutschen Post AG, ebenso wie von mittelständischen Unternehmen angeboten, die ausgewählte Regionen und Kundengruppen bedienen. Insgesamt ist die KEP-Branche eine Wachstumsbranche mit einem steigenden Bedarf an qualifizierten Arbeitskräften.

Die **Ausbildungsdauer** beträgt zwei Jahre.

Ausbildungsorte sind der jeweilige Ausbildungsbetrieb und die Berufsschule.

Der **Berufsschulunterricht** findet an der Julius-Leber-Schule in **Blockform** statt.

Nach erfolgreicher Absolvierung der Fachkraftausbildung kann bei entsprechenden Leistungen in einem weiteren Ausbildungsjahr der Abschluss zum / zur Kaufmann / Kauffrau für Kurier-, Express und Postdienstleistungen angestrebt werden.

Ausbildungsprofil

Fachkräfte für Kurier-, Express- und Postdienstleistungen führen in erster Linie operative Tätigkeiten aus, sie nehmen Aufträge und Sendungen an,

- führen Kundengespräche und gehen auf Kundenwünsche ein,
- sortieren Sendungen und bereiten sie für den weiteren Versandweg vor,
- planen die Auslieferfolge und stellen Sendungen zu,
- nehmen Zahlungen entgegen und rechnen sie ab,
- führen Nachbereitungen von Zustellungen durch,
- bearbeiten Sendungsdokumentationen und
- informieren Kunden über Dienstleistungen des Unternehmens.

Auszug aus der Ausbildungsverordnung

§ 8 Zwischenprüfung

(1) Zur Ermittlung des Ausbildungsstandes ist eine Zwischenprüfung durchzuführen. Sie soll zu Beginn des zweiten Ausbildungsjahres stattfinden.

(2) Die Zwischenprüfung erstreckt sich auf die in den Anlagen 1 und 2 für das erste Ausbildungsjahr aufgeführten Fertigkeiten und Kenntnisse sowie auf den im Berufsschulunterricht entsprechend dem Rahmenlehrplan zu vermittelnden Lehrstoff, soweit er für die Berufsausbildung wesentlich ist.

(3) Die Zwischenprüfung ist schriftlich in höchstens 120 Minuten durchzuführen. Der Prüfling soll dabei praxisbezogene Aufgaben oder Fälle aus den folgenden Gebieten bearbeiten:

1. Sendungsbezogene Dienstleistungen,
2. Sortierung, Auslieferung und Zahlungsvorgänge,
3. Wirtschafts- und Sozialkunde.

§ 9 Abschlussprüfung

(1) Die Abschlussprüfung erstreckt sich auf die in der Anlage 1 aufgeführten Fertigkeiten und Kenntnisse sowie auf den im Berufsschulunterricht vermittelten Lehrstoff, soweit er für die Berufsausbildung wesentlich ist.

(2) Die Abschlussprüfung besteht aus den Prüfungsbereichen:

1. Auftragsbearbeitung,
2. Zustellung,
3. Wirtschafts- und Sozialkunde,
4. Praktische Arbeitsaufgabe.

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

(3) Die Anforderungen in den Prüfungsbereichen sind:

1. im **Prüfungsbereich Auftragsbearbeitung:**

In höchstens 90 Minuten soll der Prüfling praxisbezogene Aufgaben oder Fälle insbesondere aus den Gebieten

- a) Auftragsannahme und Qualitätssicherung,
- b) Sortierungs- und Umschlagsprozesse

bearbeiten und dabei zeigen, dass er Arbeitsschritte planen, Sendungen unter Beachtung organisatorischer, rechtlicher und technischer Rahmenbedingungen annehmen und umschlagen sowie Qualitätsanforderungen, Sicherheit und Gesundheitsschutz bei der Arbeit und den Umweltschutz

berück-

sichtigen kann. Die Lösungen können vom Prüfling wahlweise am Beispiel von Brief-, Paket- oder Frachtsendungen entwickelt werden;

2. im **Prüfungsbereich Zustellung:**

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

- a) Zustellungsprozesse,
- b) Kassenabrechnungen

bearbeiten und dabei zeigen, dass er die Zustellung von Sendungen von der Vorbereitung bis zur Nachbearbeitung kundenorientiert planen und durchführen, rechtliche und wirtschaftliche Anforderungen beachten sowie Zahlungen abrechnen und Kassen führen kann;

3. im **Prüfungsbereich Wirtschafts- und Sozialkunde:**

In höchstens 60 Minuten soll der Prüfling praxisbezogene Aufgaben oder Fälle bearbeiten und dabei zeigen, dass er wirtschaftliche und gesellschaftliche Zusammenhänge der Berufs- und Arbeitswelt darstellen kann;

4. im **Prüfungsbereich Praktische Arbeitsaufgabe:**

Der Prüfling soll bis zu zwei praktische Aufgaben aus den Gebieten

- a) Auftragsannahme und Sortierung,
- b) Auslieferung von Sendungen,
- c) Vor- und Nachbearbeitungsprozesse

bearbeiten und hierüber ein Fachgespräch führen. Bei der Aufgabenstellung ist der Leistungsschwerpunkt des Ausbildungsbetriebes zu Grunde zu legen. Die Bearbeitung der Aufgaben und das Fachgespräch sollen insgesamt höchstens 45 Minuten dauern. Im Prüfungsbereich Praktische Arbeitsaufgabe soll der Prüfling zeigen, dass er Problemstellungen beurteilen, Sendungen zielorientiert und nach Kundenanforderungen bearbeiten und mit Kunden situationsbezogen kommunizieren kann.

- (4) Sind die Prüfungsleistungen in bis zu zwei schriftlichen Prüfungsbereichen mit „mangelhaft“ und in den übrigen schriftlichen Prüfungsbereichen mit mindestens „ausreichend“ bewertet worden, so ist auf Antrag des Prüflings oder nach Ermessen des Prüfungsausschusses in einem der mit „mangelhaft“ bewerteten Prüfungsbereiche die schriftliche Prüfung durch eine mündliche Prüfung von etwa 15 Minuten zu ergänzen, wenn diese für das Bestehen der Prüfung den Ausschlag geben kann. Der Prüfungsbereich ist vom Prüfling zu bestimmen. Bei der Ermittlung des Ergebnisses für diesen Prüfungsbereich sind die Ergebnisse der schriftlichen Arbeit und der mündlichen Ergänzungsprüfung im Verhältnis 2:1 zu berücksichtigen.
- (5) Bei der Ermittlung des Gesamtergebnisses hat der Prüfungsbereich Praktische Arbeitsaufgabe gegenüber jedem der übrigen Prüfungsbereiche das doppelte Gewicht.
- (6) Zum Bestehen der Abschlussprüfung müssen im Gesamtergebnis, im Prüfungsbereich Praktische Arbeitsaufgabe sowie in mindestens zwei der in Absatz 2 Nr. 1 bis 3 genannten Prüfungsbereiche mindestens ausreichende Prüfungsleistungen erbracht werden. Werden die Prüfungsleistungen in einem Prüfungsbereich mit „ungenügend“ bewertet, so ist die Prüfung nicht bestanden.