

Inhaltsverzeichnis

Vorwort 3

Lernfeld 1

Im KEP-Unternehmen lernen und arbeiten13

1 Berufsausbildungsverhältnis 14

1.1 Duales System14

1.2 Ausbildungsvertrag15

1.2.1 Inhalte des Berufsausbildungsvertrags17

1.2.2 Rechte und Pflichten aus dem Berufsausbildungsvertrag17

1.3 Gesetzliche Grundlagen des Ausbildungsverhältnisses18

1.4 Beendigung des Berufsausbildungsverhältnisses19

1.5 Zeitlicher Ablauf der Ausbildung19

1.6 Ansprechpartner bei Problemen während der Ausbildung20

1.7 Berufliche Fortbildung20

1.8 Jugendarbeitsschutzgesetz20

2 Mitwirkung und Mitbestimmung der Arbeitnehmer 24

2.1 Gründe für die betriebliche Mitbestimmung und gesetzliche Regelungen24

2.2 Jugend- und Auszubildendenvertretung24

2.3 Betriebsrat25

2.4 Tarifpolitik26

3 Grundlagen von Unternehmensformen 30

3.1 Wahl der Rechtsform eines Unternehmens30

3.2 Einzelunternehmung31

3.3 Personengesellschaften31

3.3.1 Offene Handelsgesellschaft31

3.3.2 Kommanditgesellschaft32

3.4 Kapitalgesellschaften32

3.4.1 Gesellschaft mit beschränkter Haftung32

3.4.2 Aktiengesellschaft33

3.5 Firma34

3.6 Handelsregister34

4 Wirtschaftskreislauf und wirtschaftliche Grundlagen37

4.1 Einfacher Wirtschaftskreislauf37

4.2 Gesellschaftliche Arbeitsteilung38

4.3 Das Sektorenmodell (Einordnung der Ausbildungsbetriebe in die Gesamtwirtschaft)40

4.4 Volkswirtschaftliche Produktionsfaktoren40

5 Betriebliche Organisation und Arbeitsabläufe 42

5.1 Abteilungen eines Unternehmens43

5.2 Leitungssystem: Ein-, Mehrlinien- und Stabssystem43

5.2.1 Einliniensystem43

5.2.2	Mehrliniensystem	44
5.2.3	Stabssystem	44
5.2.4	Matrixsystem	44
5.3	Betriebliche Ablaufdiagramme	45
5.4	Führungsstile	46
6	Nachhaltigkeit	48
6.1	Umweltprobleme	49
6.2	Umweltschutz	49
6.3	Umweltpolitik	51

Lernfeld 2

Transportaufträge und Sendungen für das Unternehmen annehmen.....53

1	Rechtliche Grundlagen	54
1.1	Rechts- und Geschäftsfähigkeit	54
1.2	Rechtsgeschäfte	56
1.3	Formvorschriften	57
1.4	Anfechtung und Nichtigkeit	58
1.5	Besitz und Eigentum	59
1.6	Vertragsarten im Überblick	59
1.7	Kaufvertrag	60
1.7.1	Zustandekommen eines Kaufvertrages	61
1.7.2	Rechte und Pflichten	61
1.7.3	Mangelhafte Lieferung	61
1.7.4	Kaufvertragsarten	63
2	Tätigkeitsfelder von KEP-Diensten	66
2.1	Kurierdienste	66
2.2	Expressdienste	68
2.3	Paketdienste	69
2.4	Abgrenzung Kurier-, Express- und Paketdienste	70
2.5	Postdienste	70
2.6	Universaldienste	71
2.7	Entwicklungen im KEP-Markt	72
3	Geheimhaltungsvorschriften	76
3.1	Allgemeine Verschwiegenheitspflicht	76
3.2	Briefgeheimnis	77
3.3	Postgeheimnis	78
3.4	Fernmeldegeheimnis	79
3.5	Datenschutz im Postverkehr	80
3.6	Gesetzliche Beschränkungen der Geheimhaltungsvorschriften	80
4	Auftragsannahme und -bearbeitung	83
4.1	Informationsaustausch zwischen Kunde und KEP-Dienst	83
4.2	Transportrecht	84

4.3 Die Allgemeinen Geschäftsbedingungen	86
4.4 Transportaufträge anhand der AGB sowie Preis- und Servicelisten prüfen.....	87
5 Gefahrgutsendungen befördern.....	91
5.1 Was sind gefährliche Güter?	91
5.2 Folgen von Gefahrgutunfällen.....	93
5.3 Gefahrgutbeförderung durch KEP-Dienste	93
5.4 Gesetzliche Regelungen zum Gefahrguttransport	94
5.5 Befreiung von den ADR-Vorschriften.....	95
5.6 Zusammenladeverbote.....	99
6 Auslandssendungen bearbeiten.....	103
6.1 Grenzüberschreitender Handel durch KEP-Dienste	103
6.2 Warenverkehr innerhalb der EU	103
6.3 Einfuhr von Waren aus Drittländern (Postsendungen, Internetbestellungen).....	104
6.4 Ausfuhr von Waren in Drittländer (Postsendungen, Internetbestellungen).....	107
6.5 Ein- und Ausfuhrbeschränkungen	107
6.6 Dokumente und Papiere im internationalen Versand.....	108
6.6.1 Zollinhaltserklärung	108
6.6.2 Handelsrechnung	109
6.6.3 Weitere Zollpapiere.....	111
6.7 Incoterms® – International Commercial Terms	112
6.8 Internationale Postvermerke und weitere wichtige fremdsprachige Begriffe	114
7 Sendungsbegleitende Dokumente und Papiere	116
7.1 Warenbegleitpapiere.....	116
7.1.1 Lieferschein.....	117
7.1.2 Frachtbrief im nationalen Straßenverkehr.....	117
7.1.3 Frachtbrief im internationalen Straßenverkehr	118
7.1.4 Paketschein.....	120
7.2 Checkliste Begleitdokumente	122

Lernfeld 3

Sendungen im Unternehmen bearbeiten und transportieren.....124

1 Die Transportabwicklung..... 125

1.1 Der Weg eines Paketes im internen Ablauf eines KEP-Unternehmens.....	125
1.1.1 Das Depot als Schnittstelle im Nah- und Fernverkehr.....	127
1.1.2 Das Postleitzahlensystem	134
1.1.3 Sendungsverlauf mit Barcodierung und RFID.....	136
1.1.4 Lebenslauf einer Sendung	140

2 Der Transport zwischen den Depots

2.1 Hub and Spoke vs. Direktverkehre (= Rastersystem).....	144
2.2 Verkehrsmittel.....	147
2.3 Lenk- und Ruhezeiten.....	150
2.4 Fahrpersonalverordnung und Arbeitszeitgesetz.....	156

3 Verpackungsauswahl 160

3.1 Funktionen der Verpackung161

3.2 Packmittel162

3.3 Packhilfsmittel172

3.3.1 Schutz- und Füllmaterial.....172

3.3.2 Verschlussmaterial175

3.3.3 Kennzeichnungsmittel176

3.4 Entsorgung von Verpackung180

4 Verkehrsgeografie 186

4.1 Deutschland187

4.1.1 Deutschland politisch.....187

4.1.2 Autobahnen188

4.1.3 Flughäfen.....189

4.2 Europa191

4.2.1 EU- und Nicht-EU-Länder191

4.2.2 Europastraßen192

4.3 Welt.....193

Lernfeld 4

Sendungen an Empfänger ausliefern200

1 Tourenplanung..... 201

1.1 Vorgehensweise201

1.2 Ziele der Tourenplanung202

1.3 Restriktionen.....203

1.4 Moderne Tourenplanungssoftware203

2 Ladungssicherung..... 206

2.1 Notwendigkeit der Ladungssicherung.....206

2.2 Verantwortliche für die Ladungssicherung207

2.3 Physikalische Grundlagen der Ladungssicherung208

2.4 Arten der Ladungssicherung.....211

2.4.1 Vorbereitende Tätigkeiten211

2.4.2 Kraftschlüssige Ladungssicherung.....211

2.4.3 Formschlüssige Ladungssicherung211

2.5 Lastverteilung.....213

2.6 Besonderheiten der Ladungssicherung im Paketbereich.....214

3 Die Zustellung von Sendungen..... 217

3.1 Alternative Zustellmöglichkeiten217

3.1.1 Ersatzempfänger218

3.1.2 Abstellgenehmigung.....219

3.1.3 Paketbox220

3.1.4 Weitere Zustellversuche.....221

3.1.5 Filiale oder Paketshops222

3.2 Beförderungs- und Ablieferungshindernisse222

3.3	Rücksendungen	223
3.4	Vorausverfügung	224
3.5	Nachentgelte.....	224
4	Kundenorientierung und Kommunikation mit dem Kunden.....	227
4.1	Verhalten bei direktem Kundenkontakt	227
4.2	Verbale und nonverbale Kommunikation.....	229
4.3	Missverständnisse vermeiden.....	232
Lernfeld 5		
Zahlungsvorgänge bearbeiten, dokumentieren und abrechnen.....		235
1	Einführung	236
1.1	Zahlungsformen im Überblick.....	236
1.2	Entwicklung des Geldes im Zeitraffer	237
1.3	Funktionen des Geldes.....	239
2	Barzahlungsformen.....	241
2.1	Barzahlung und Quittung.....	241
2.2	Geldtransferservices	242
3	Überweisungsverkehr.....	244
3.1	Grundlagen	244
3.2	Bearbeitungszeiten bei Überweisungen.....	246
3.3	Sonderformen der Überweisung	246
4	Lastschriftverkehr.....	250
4.1	SEPA-Basislastschrift.....	250
4.2	SEPA-Firmenlastschrift	251
4.3	Rückgabe von Lastschriften.....	251
5	Scheckverkehr.....	253
5.1	Gesetzliche und kaufmännische Bestandteile eines Schecks.....	253
5.2	Scheckkarten	254
5.3	Einlösungsfristen von Schecks	255
6	Kartenzahlungen.....	257
6.1	Girocard	257
6.2	Kreditkarten.....	259
6.3	Kartenvarianten	260
7	Electronic Banking	262
8	Kassenführung und -abrechnung	265
8.1	Gesetzliche Grundlagen	265
8.2	Kassenbuch und Belege.....	266

9 Umsatzsteuer..... 267
9.1 Umsatzsteuer in Deutschland.....267
9.2 Umsatzsteuer im Rechnungswesen.....267

Lernfeld 6

Zusätzliche Dienstleistungen vergleichen, bearbeiten und dokumentieren269

1 Unmittelbare Zusatzleistungen in der KEP-Branche 270
1.1 Die Nachnahme272
1.2 Das Einschreiben275
1.2.1 Einwurf-Einschreiben276
1.2.2 Übergabe-Einschreiben277
1.2.3 Einschreiben Eigenhändig (persönliche Übergabe).....277
1.2.4 Auslieferungsnachweis (Rückschein).....278
1.3 Das Identverfahren/Identcheck279
1.4 Der Zustellungsauftrag.....281
1.5 Die Haftung.....288
1.5.1 Haftung gemäß AGB und HGB.....289
1.5.2 Haftung im Luftverkehr292
1.5.3 Transportversicherung293
1.6 Dialogpost/Mailings295
1.7 Adressprüfung296

2 Logistische Zusatzleistungen der KEP-Branche 298
2.1 Ziele der Logistik298
2.2 Lagerei300
2.2.1 Aufgaben der Lagerhaltung.....300
2.2.2 Warenannahme302
2.2.3 Kommissionierung.....302
2.2.4 Lagerkennziffern und Bestandsarten304
2.3 Just-in-time-Lieferungen309
2.4 Supply Chain Management (SCM).....310
2.5 Sonstige logistische Dienstleistungen.....311

Lernfeld 7

Geschäftsprozesse erfassen und betriebliche Daten aufbereiten315

1 Einführung 316
1.1 Notwendigkeit der Buchführung316
1.2 Grundsätze ordnungsgemäßer Buchführung (GoB).....317

2 Inventur und Inventar 320
2.1 Grundlagen zur Inventur320
2.2 Inventurverfahren321
2.3 Inventar – ein Verzeichnis von Vermögen und Schulden.....321
2.4 Aufbau eines Inventars.....322

3 Bilanz	326
3.1 Vom Inventar zur Bilanz	326
3.2 Inhalts- und Gliederungsvorschriften für die Bilanz	328
4 Bilanzanalyse	330
4.1 Kennzahlen für eine Bilanzanalyse	330
4.2 Bewertung von Bilanzen	333
5 Wertänderungen in der Bilanz	337
5.1 Geschäftsfälle und deren Auswirkung auf Bilanzen	337
5.2 Möglichkeiten der Bilanzveränderung	339
6 Buchen auf Bestandskonten	342
6.1 Auflösung der Bilanz in Bestandskonten	342
6.2 Geschäftsfälle im Haupt- und Grundbuch erfassen	343
6.3 Abschluss der Konten über das Schlussbilanzkonto	346
7 Erfolgsermittlung	350
7.1 Aufwendungen und Erträge	350
7.2 Aufwands- und Ertragskonten	351
7.3 Buchen erfolgswirksamer Geschäftsfälle	351
7.4 Abschluss der Erfolgskonten über das Gewinn- und Verlustkonto	352
8 Abschreibung von abnutzbaren Anlagegütern	355
8.1 Grundlagen	355
8.2 Geringwertige Wirtschaftsgüter	356
8.3 Abschreibungsmethoden und Verbuchung der Abschreibung	356
Lernfeld 8	
Arbeitsabläufe in KEP-Unternehmen gestalten	359
1 Arbeitswelt	360
1.1 Fragerecht des Arbeitgebers beim Einstellungsgespräch	360
1.2 Arbeitsvertrag	361
1.3 Arbeitsschutz	363
1.4 Mitarbeitermotivation	365
1.5 Arbeitszeugnis: Aufbau und Formulierung	365
1.6 Beendigung des Arbeitsverhältnisses	367
1.7 Entgeltarten	370
1.7.1 Zeitlohn	370
1.7.2 Leistungslohn	371
1.7.3 Beteiligungslohn	371
1.8 Entgeltabrechnung	372

2 Fahrzeugdisposition	377
2.1 Kriterien bei der Fahrzeugauswahl	377
2.2 Fahrzeugcheck	382
2.3 Umweltbewusstes Fahren	385
2.4 Transportmittel beim innerbetrieblichen Transport	387
3 Kapazitätsauslastung bei Maschinen und Hilfsmitteln	389
3.1 Berechnung von Maschinenkapazitäten	389
3.2 Berechnung von Transporthilfsmitteln	392
4 Personal und Gesundheit	396
4.1 Personaldisposition	396
4.2 Feuergefahr im Depot	399
4.3 Sicherheitskennzeichen	402
4.4 Richtiges Heben und Tragen	404
4.5 Stressbewältigung	406
4.6 Drogen und Fahrtüchtigkeit	407
4.7 Der ergonomische Arbeitsplatz	411
Lernfeld 9	
Auslieferungen nachbearbeiten und Kundenkontakte pflegen	416
1 Qualitätssicherung	417
1.1 Servicequalität für KEP-Dienste	417
1.2 Qualitätsmanagement	418
1.3 Qualitätsmanagementsysteme	419
1.4 Zertifizierung des Qualitätsmanagementsystems	420
1.5 Zertifizierung für die KEP-Branche (sogenannte Präqualifikation)	422
1.6 Beschwerdemanagement	423
2 Marketing bei KEP-Diensten	428
2.1 Marktforschung	428
2.2 Marketingmix	430
2.2.1 Produktpolitik	431
2.2.2 Preispolitik	435
2.2.3 Kommunikationspolitik	437
2.2.4 Distributionspolitik	441
2.3 Kundenkontakte pflegen	443
3 Angebote verschiedener Anbieter prüfen und vergleichen	447
3.1 Internetrecherche	447
3.2 Angebote vergleichen	450
3.2.1 Quantitativer Angebotsvergleich	450
3.2.2 Qualitativer Angebotsvergleich	451
3.3 Ergebnisse präsentieren	452

Exkurs Wirtschaft und Soziales	456
1 Ökonomisches Prinzip	457
2 Marktformen	458
3 Konjunktur	459
4 Wirtschaftspolitische Ziele (magisches Viereck)	460
5 Leitzins	461
Sachwortverzeichnis	462
Bildquellenverzeichnis	468