

Inhaltsverzeichnis

Vorwort	3
Lernfeld 1	
Im KEP-Unternehmen lernen und arbeiten.....	13
1 Berufsausbildungsverhältnis	14
1.1 Duales System	14
1.2 Ausbildungsvertrag	15
1.2.1 Inhalte des Berufsausbildungsvertrags	17
1.2.2 Rechte und Pflichten aus dem Berufsausbildungsvertrag.....	17
1.3 Gesetzliche Grundlagen des Ausbildungsverhältnisses	18
1.4 Beendigung des Berufsausbildungsverhältnisses	19
1.5 Zeitlicher Ablauf der Ausbildung	19
1.6 Ansprechpartner bei Problemen während der Ausbildung.....	20
1.7 Berufliche Fortbildung	20
1.8 Jugendarbeitsschutzgesetz.....	20
2 Mitwirkung und Mitbestimmung der Arbeitnehmer.....	24
2.1 Gründe für die betriebliche Mitbestimmung und gesetzliche Regelungen	24
2.2 Jugend- und Auszubildendenvertretung.....	24
2.3 Betriebsrat.....	25
2.4 Tarifpolitik	26
3 Grundlagen von Unternehmensformen	30
3.1 Wahl der Rechtsform eines Unternehmens.....	30
3.2 Einzelunternehmung.....	31
3.3 Personengesellschaften	31
3.3.1 Offene Handelsgesellschaft	31
3.3.2 Kommanditgesellschaft	32
3.4 Kapitalgesellschaften	32
3.4.1 Gesellschaft mit beschränkter Haftung	32
3.4.2 Aktiengesellschaft	33
3.5 Firma	34
3.6 Handelsregister	34
4 Wirtschaftskreislauf und wirtschaftliche Grundlagen.....	37
4.1 Einfacher Wirtschaftskreislauf	37
4.2 Gesellschaftliche Arbeitsteilung.....	38
4.3 Das Sektorenmodell (Einordnung der Ausbildungsbetriebe in die Gesamtwirtschaft).....	40
4.4 Volkswirtschaftliche Produktionsfaktoren	40
5 Betriebliche Organisation und Arbeitsabläufe.....	42
5.1 Abteilungen eines Unternehmens.....	43
5.2 Leitungssystem: Ein-, Mehrlinien- und Stabssystem.....	43
5.2.1 Einliniensystem	43

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	144
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 Verpackung	161
3.2 Packmittel	162
3.3 Packhilfsmittel	172
3.3.1 Schutz- und Füllmaterial	172
3.3.2 Verschlussmaterial	175
3.3.3 Kennzeichnungsmittel	176
3.4 Entsorgung von Verpackung	180
4 Verkehrsgeografie.....	186
4.1 Deutschland	187
4.1.1 Deutschland politisch.....	187
4.1.2 Autobahnen	188
4.1.3 Flughäfen.....	189
4.2 Europa	191
4.2.1 EU- und Nicht-EU-Länder	191
4.2.2 Europastraßen	192
4.3 Welt.....	193

Lernfeld 4

Sendungen an Empfänger ausliefern	200
--	------------

1 Tourenplanung.....	201
1.1 Vorgehensweise	201
1.2 Ziele der Tourenplanung	202
1.3 Restriktionen.....	203
1.4 Moderne Tourenplanungssoftware	203
2 Ladungssicherung.....	206
2.1 Notwendigkeit der Ladungssicherung.....	206
2.2 Verantwortliche für die Ladungssicherung	207
2.3 Physikalische Grundlagen der Ladungssicherung	208
2.4 Arten der Ladungssicherung.....	211
2.4.1 Vorbereitende Tätigkeiten	211
2.4.2 Kraftschlüssige Ladungssicherung	211
2.4.3 Formschlüssige Ladungssicherung	211
2.5 Lastverteilung.....	213
2.6 Besonderheiten der Ladungssicherung im Paketbereich.....	214
3 Die Zustellung von Sendungen.....	217
3.1 Alternative Zustellmöglichkeiten	217
3.1.1 Ersatzempfänger	218
3.1.2 Abstellgenehmigung	219
3.1.3 Paketbox	220
3.1.4 Weitere Zustellversuche	221
3.1.5 Filiale oder Paketshops	222
3.2 Beförderungs- und Ablieferungshindernisse	222

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 Scheckarten	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 dokumentieren	269
1 Unmittelbare Zusatzleistungen in der KEP-Branche	270
1.1 Die Nachnahme	272
1.2 Das Einschreiben	275
1.2.1 Einwurf-Einschreiben	276
1.2.2 Übergabe-Einschreiben	277
1.2.3 Einschreiben Eigenhändig (persönliche Übergabe).....	277
1.2.4 Auslieferungsnachweis (Rückschein).	278
1.3 Das Identverfahren/Identcheck	279
1.4 Der Zustellungsauftrag	281
1.5 Die Haftung.....	288
1.5.1 Haftung gemäß AGB und HGB.....	289
1.5.2 Haftung im Luftverkehr	292
1.5.3 Transportversicherung	293
1.6 Dialogpost/Mailings	295
1.7 Adressprüfung	296
2 Logistische Zusatzleistungen der KEP-Branche	298
2.1 Ziele der Logistik	298
2.2 Lagerei	300
2.2.1 Aufgaben der Lagerhaltung.....	300
2.2.2 Warenannahme	302
2.2.3 Kommissionierung.....	302
2.2.4 Lagerkennziffern und Bestandsarten	304
2.3 Just-in-time-Lieferungen	309
2.4 Supply Chain Management (SCM).	310
2.5 Sonstige logistische Dienstleistungen.....	311
Lernfeld 7	
Geschäftsprozesse erfassen und betriebliche Daten aufbereiten	315
1 Einführung	316
1.1 Notwendigkeit der Buchführung	316
1.2 Grundsätze ordnungsgemäßer Buchführung (GoB).....	317
2 Inventur und Inventar	320
2.1 Grundlagen zur Inventur	320
2.2 Inventurverfahren	321
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 Bilanzen337
5.2 Möglichkeiten der Bilanzveränderung.....	.339
6 Buchen auf Bestandskonten.....	342
6.1 Auflösung der Bilanz in Bestandskonten342
6.2 Geschäftsfälle im Haupt- und Grundbuch erfassen343
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 Geschäftsfälle351
7.4 Abschluss der Erfolgskonten über das Gewinn- und Verlustkonto352
8 Abschreibung von abnutzbaren Anlagegütern	355
8.1 Grundlagen355
8.2 Geringwertige Wirtschaftsgüter.....	.356
8.3 Abschreibungsmethoden und Verbuchung der Abschreibung356
Lernfeld 8	
Arbeitsabläufe in KEP-Unternehmen gestalten	359
1 Arbeitswelt.....	360
1.1 Fragerecht des Arbeitgebers beim Einstellungsgespräch.....	.360
1.2 Arbeitsvertrag361
1.3 Arbeitsschutz.....	.363
1.4 Mitarbeitermotivation365
1.5 Arbeitszeugnis: Aufbau und Formulierung.....	.365
1.6 Beendigung des Arbeitsverhältnisses.....	.367
1.7 Entgeltarten.....	.370
1.7.1 Zeitlohn370
1.7.2 Leistungslohn371
1.7.3 Beteiligungslohn371
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
2.1.1 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 Internettrecherche	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