

EHB Schriftenreihe Nr. 3

KOMPETENZENANALYSE DES ZUSTELLPERSONALS DER SCHWEIZERISCHEN POST

Expertise zur kollektiven Anerkennung beruflich erworbener Kompetenzen im Vergleich zum EFZ Logistikassistent/in

Janine Voit | Saskia Weber Guisan | Sandrine Cortessis | Barbara Petrini | Berno Stoffel



Kompetenzenanalyse des Zustellpersonals der Schweizerischen Post

**Expertise zur kollektiven Anerkennung beruflich
erworbener Kompetenzen im Vergleich zum EFZ
Logistikassistent/in**

Janine Voit

Saskia Weber Guisan

Sandrine Cortessis

Barbara Petrini

Berno Stoffel

Voit, J., Weber Guisan, S., Cortessis, S., Petrini, B., & Stoffel, B. (2007). *Kompetenzenanalyse des Zustellpersonals der Schweizerischen Post. Expertise zur kollektiven Anerkennung beruflich erworbener Kompetenzen im Vergleich zum EFZ Logistikassistent/in* (EHB Schriftenreihe Nr. 3). Zollikofen: Eidgenössisches Hochschulinstitut für Berufsbildung.

Herausgeber

Eidgenössisches Hochschulinstitut für Berufsbildung (EHB)
Postfach 637
CH – 3052 Zollikofen

Homepage: www.ehb-schweiz.ch

Umschlaggestaltung

s+z:gutzumdruck, 3902 Brig-Glis

Layout

Ivana Lovric, EHB Zollikofen
Letizia Sisto, IFFP Lausanne

Druck

s+z:gutzumdruck, 3902 Brig-Glis

Copyright

© EHB 2007

12.2007

1000

Danksagung

Den Spezialisten und Spezialistinnen der Zustellung der Schweizerischen Post danken wir herzlich für die umsichtige Unterstützung unserer Tätigkeiten und die engagierte Mithilfe.

Paul Bapst, Poststelle Renens
Céline Bischofberger, PostLogistics, Daillens und Bern
Roger Clivaz, PostLogistics, Daillens
Daniel Cornu, Berufsbildung Post, Vevey
Nadia Crescionini, Poststelle und Verkauf, Bern
Nicole Fawer, Poststelle Bussigny
Bruno Fellhauer, PostMail, Langnau
Sébastien Guex, PostLogistics, Daillens
Pierre-Alain Guinnard, Post Freiburg
Jérôme Hartmann, Paketzentrum Daillens
Laurent Nyffenegger, Poststelle Renens
Bernard Rieder, PostMail, Genève
Andreas Wyss, Berufsbildung Post, Zürich
Ernst Züricher, Berufsbildung Post, Bern

Ein grosses Dankeschön geht vor allem auch an die Zustellerinnen und Zusteller, die uns an ihrer Arbeitsstelle willkommen hiessen und uns in ihre professionellen Tätigkeiten einführten!

Wir danken Letizia Sisto vom EHB in Lausanne und Ivana Lovric vom EHB in Zollikofen für ihre effiziente Mithilfe bei der Koordination und der Gestaltung des Layouts.

Für das Projektteam

Janine Voit
Projektverantwortliche Validation des acquis

Inhaltsverzeichnis

Danksagung	3
Inhaltsverzeichnis	4
Verzeichnis der Abbildungen und Tabellen	5
Verzeichnis der Abkürzungen	7
Zusammenfassung	8
1 Einleitung	10
2 Kontext	11
2.1 Der Kontext der Validierung von Bildungsleistungen in der Schweiz	11
2.2 Das Projekt ValiPost	11
2.3 Das Projekt ValiDist	12
2.3.1 Zielpublikum	12
2.3.2 Angestrebter Titel	13
2.3.3 Projektablauf	13
3 Die Expertise	14
3.1 Ziele	14
3.2 Wissenschaftliche Grundlagen der kollektiven Anerkennung von beruflichen Kompetenzen	14
3.2.1 Berufserfahrung der Zustellerinnen und Zusteller in Bezug auf das EFZ anerkennen	14
3.2.2 Kollektive Anerkennung bei den Zustellerinnen und Zustellern	14
3.3 Aufbau der Expertise	15
3.3.1 Praktischer Teil	16
3.3.2 Theoretischer Teil	17
4 Methode	17
4.1 Einführung	17
4.2 Praktischer Teil	18
4.2.1 Datenerhebung: Ablauf und Instrumente	18
4.2.2 Vergleich der Lernziele des Modell-Lehrgangs mit den beobachteten Tätigkeiten der Zustellerinnen und Zusteller	22
4.2.3 Vergleich der Ziele der überbetrieblichen Kurse mit den Arbeitstätigkeiten der Zustellerinnen und Zusteller	26
4.2.4 Vergleich der Methoden- und Sozialkompetenzen des Modell-Lehrgangs mit den von den Zustellerinnen und Zustellern mobilisierten Kompetenzen	26
4.3 Theoretischer Teil	27
4.3.1 Vergleichene Ausbildungen	28
4.3.2 Vergleichskriterien	28
4.4 Vernehmlassung	29
5 Analyse und Ergebnisse	29
5.1 Praktischer Teil	29
5.1.1 Berufskennnisse: Vergleich der Lernziele (Items) des Modell-Lehrgangs mit den beobachteten Tätigkeiten der Zustellerinnen und Zusteller	29

5.1.2	Überbetriebliche Kurse: Vergleich des Inhalts der überbetrieblichen Kurse mit den Arbeitstätigkeiten der Zustellerinnen und Zusteller	50
5.1.3	Die Sozial- und Methodenkompetenzen	51
5.2	Theoretischer Teil	55
5.2.1	Vergleich der Anzahl erteilter Lektionen	55
5.2.2	Vergleich der Ausbildungsinhalte	57
5.2.3	Änderungen nach der Vernehmlassung durch die Expertinnen und Experten	61
5.2.4	Zusammenstellung der Ergebnisse nach der Vernehmlassung	62
6	Fazit	63
7	Quellen	67
8	Anhang	69

Verzeichnis der Abbildungen und Tabellen

Abbildungen

Abbildung 1:	Spezielle Kenntnisse und Kompetenzen des Zielpublikums, die eine kollektive Validierung ermöglichen	15
Abbildung 2:	Schema der beiden Teile der Expertise	16

Tabellen

Tabelle 1:	Synthese der Quellen „vorgeschriebene und real durchgeführte Arbeit“	17
Tabelle 2:	Darstellung der drei Niveaus des Detailliertheitsgrades und damit verbundene Dokumente	18
Tabelle 3:	Darstellung der Schritte und Methoden der Datenerfassung	19
Tabelle 4:	Übersicht über die durchgeführten Beobachtungen	20
Tabelle 5:	Gesamtheit der Filmszenen	21
Tabelle 6:	Auszug des Modell-Lehrgangs zur Illustration	23
Tabelle 7:	Auszug aus dem Dokument „Verbindung zwischen den Items im Modell-Lehrgang und den beobachteten Aktivitäten der Zustellerinnen und Zusteller“	25
Tabelle 8:	Auszug aus dem Dokument „Synthese des Vorschlages zur kollektiven Validierung der praktischen Aspekte“	26
Tabelle 9:	Auszug aus dem Dokument „Sozial- und Methodenkompetenzen der Zusteller und Zustellerinnen“	27
Tabelle 10:	Verglichene Ausbildungen	28
Tabelle 11:	Resultate des Punktes 1.1 des Modell-Lehrgangs	30
Tabelle 12:	Resultat des Punktes 1.2 des Modell-Lehrgangs	31
Tabelle 13:	Resultat des Punktes 1.3 des Modell-Lehrgangs	31
Tabelle 14:	Resultat des Punktes 1.4 des Modell-Lehrgangs	32
Tabelle 15:	Resultat des Punktes 2.1 des Modell-Lehrgangs	33
Tabelle 16:	Resultat des Punktes 2.2 des Modell-Lehrgangs	33
Tabelle 17:	Resultat des Punktes 2.3 des Modell-Lehrgangs	33
Tabelle 18:	Resultat des Punktes 2.4 des Modell-Lehrgangs	34
Tabelle 19:	Resultat des Punktes 3.1 des Modell-Lehrgangs	35

Tabelle 20:	Resultat des Punktes 3.2 des Modell-Lehrgangs	36
Tabelle 21:	Resultat des Punktes 4.1 des Modell-Lehrgangs	37
Tabelle 22:	Resultat des Punktes 4.2 des Modell-Lehrgangs	38
Tabelle 23:	Resultat des Punktes 4.3 des Modell-Lehrgangs	38
Tabelle 24:	Resultat des Punktes 4.4 des Modell-Lehrgangs	39
Tabelle 25:	Resultat des Punktes 5.1 des Modell-Lehrgangs	40
Tabelle 26:	Resultat des Punktes 5.2 des Modell-Lehrgangs	41
Tabelle 27:	Resultat des Punktes 6.1 des Modell-Lehrgangs	41
Tabelle 28:	Resultat des Punktes 6.2 des Modell-Lehrgangs	42
Tabelle 29:	Resultat des Punktes 7.1 des Modell-Lehrgangs	42
Tabelle 30:	Resultat des Punktes 7.2 des Modell-Lehrgangs	43
Tabelle 31:	Resultat des Punktes 8.1 des Modell-Lehrgangs	43
Tabelle 32:	Resultat des Punktes 8.2 des Modell-Lehrgangs	45
Tabelle 33:	Resultat des Punktes 8.3 des Modell-Lehrgangs	45
Tabelle 34:	Resultat des Punktes 8.4 des Modell-Lehrgangs	46
Tabelle 35:	Resultat des Punktes 1 des Modell-Lehrgangs	47
Tabelle 36:	Resultat des Punktes 2 des Modell-Lehrgangs	47
Tabelle 37:	Resultat des Punktes 3 des Modell-Lehrgangs	48
Tabelle 38:	Resultat des Punktes 4 des Modell-Lehrgangs	48
Tabelle 39:	Resultat des Punktes 5 des Modell-Lehrgangs	49
Tabelle 40:	Resultat des Punktes 6 des Modell-Lehrgangs	49
Tabelle 41:	Resultat des Punktes 7 des Modell-Lehrgangs	49
Tabelle 42:	Resultat des Punktes 8 des Modell-Lehrgangs	50
Tabelle 43:	Vergleich der Inhalte der überbetrieblichen Kurse mit den Aktivitäten der Zustellerinnen und Zusteller	51
Tabelle 44:	Sozial- und Methodenkompetenzen der Zustellerinnen und Zusteller: Prozess, Abläufe und Arbeitsmethoden	51
Tabelle 45:	Sozial- und Methodenkompetenzen der Zustellerinnen und Zusteller: Kundenservice und Dienstleistungshaltung; Zeitmanagement, Regelung von Zwischenfällen und Risikosituationen	53
Tabelle 46:	Vergleich der Dauer der Ausbildungen	56
Tabelle 47:	Beispiel eines lexikalischen Vergleichs zwischen dem EFZ Logistikassistent/in und der Monopolausbildung sowie dem EFZ Postangestellte/r für den Bereich „Kundendienst“	57
Tabelle 48:	Beispiel eines deduktiven Vergleichs zwischen dem EFZ Logistikassistent/in und der Monopolausbildung sowie dem EFZ Postangestellte/r für den Bereich „Zusammenhänge in der Logistik“	58
Tabelle 49:	Grundkenntnisse der Logistik: Folgerungen der Vergleiche auf Niveau 1	59
Tabelle 50:	Arbeitsmethoden: Folgerungen der Vergleiche auf Niveau 1	60
Tabelle 51:	Kundendienst: Folgerungen der Vergleiche auf Niveau 1	60
Tabelle 52:	Kommunikation / Informatik: Folgerungen der Vergleiche auf Niveau 1 ..	61
Tabelle 53:	Synthese der Resultate des theoretischen Teils nach der Vernehmlassung ..	62
Tabelle 54:	Gesamtsynthese der Resultate des praktischen und theoretischen Teils	65

Verzeichnis der Abkürzungen

BBG	Berufsbildungsgesetz
BBT	Bundesamt für Berufsbildung und Technologie
BBV	Berufsbildungsverordnung
BU	Spezialzustellung von Betreuungsurkunden
EFZ	Eidgenössisches Fähigkeitszeugnis
EFZ LA	Eidgenössisches Fähigkeitszeugnis Logistikassistent / Logistikassistentin
EFZ PA	Eidgenössisches Fähigkeitszeugnis Postangestellter / Postangestellte
EHB	Eidgenössisches Hochschulinstitut für Berufsbildung
MA	Monopolausbildung
ML	Modell-Lehrgang
REMA	Reengineering Mailprocessing
RX	Rollboxen
SIBP	Schweizerisches Institut für Berufspädagogik
SVBL	Schweizerische Vereinigung für die Berufsbildung in der Logistik

Zusammenfassung

Das Bundesamt für Berufsbildung und Technologie (BBT) und die Schweizerische Post haben in Zusammenarbeit mit den Kantonen und den Organisationen der Arbeitswelt das Projekt ValiPost gestartet mit dem Ziel, den Mitarbeiterinnen und Mitarbeitern der Post durch ein Verfahren zur Validierung von Bildungsleistungen den Erwerb eines anerkannten Titels zu ermöglichen.

Das Projekt ValiPost besteht aus drei Teilprojekten, die sich mit drei unterschiedlichen Berufsfeldbereichen bei der Schweizerischen Post befassen. Das Teilprojekt ValiDist, um das es sich hier handelt, ist für Zustellerinnen und Zusteller bestimmt, die mindestens fünf Jahre Berufserfahrung in dieser Funktion sowie eine (heute veraltete) Postausbildung vorweisen können.

In diesem Kontext wurde das Eidgenössische Hochschulinstitut für Berufsbildung (EHB) vom BBT und der Schweizerischen Post beauftragt, eine Expertise zu erstellen, die im Hinblick auf den angestrebten Titel die gemeinsamen theoretischen und praktischen Kenntnisse und Kompetenzen sowie Methoden- und Sozialkompetenzen der Zustellerinnen und Zusteller der Schweizerischen Post ermitteln soll.

Erarbeitet werden soll, welche Unterschiede zwischen den Kompetenzen bestehen, welche die Zustellerinnen und Zusteller während ihrer damaligen Ausbildung und im Berufsalltag bei der Post erworben haben, und denjenigen, die für den Erwerb des EFZ Logistikassistent/in heute erforderlich sind.

Dieses Dokument richtet sich in erster Linie an die Expertinnen und Experten des Berufsverbandes SVBL (Schweizerische Vereinigung für die Berufsbildung in der Logistik), an die kantonalen Expertinnen und Experten des Bereichs Logistik sowie an die übrigen an diesem Projekt beteiligten Verbundpartner.

In einem ersten Schritt werden die verschiedenen Kontexte dargestellt, in die das Projekt ValiDist eingebettet ist, ein sich im Umbruch befindliches Unternehmen, die Schweizerische Post, der komplexe Rahmen der Berufsbildung in der Schweiz und insbesondere das neue Berufsbildungsgesetz, das den Erwerb von anerkannten Titeln durch die Validierung von Bildungsleistungen vorsieht.

Diese verschiedenen Kontexte und vor allem das spezifische Zielpublikum waren es, die das EHB veranlassten, eine innovative Regelung vorzuschlagen, die eine kollektive Anrechnung der gemeinsamen Kenntnisse und Kompetenzen des Zustellpersonals vorsieht. Die wissenschaftlichen Grundlagen und die methodischen Aspekte führten dazu, dass eine Expertise mit zwei Teilen entstand: Ein Teil befasst sich mit dem praktischen Aspekt der Berufsarbeit, bei dem die gemeinsamen fachlichen Kompetenzen kollektiv anerkannt werden sollen, der andere Teil ist den theoretischen Kenntnissen gewidmet. Hier wird ermittelt, welche Bildungsinhalte des theoretischen Unterrichts der verschiedenen Ausbildungen gleichwertig sind.

Der praktische Teil gründet auf einer Methode, die auf den Theorien der Arbeitsanalyse und der Ergonomie aufbaut. Dabei werden die Techniken der Beobachtung, der Bewusstwerdung und Präsentation der eigenen Kompetenzen und der „l’autoconfrontation croisée,“ verwendet. Kurz gesagt, konfrontiert diese Methode hier Personen mit den eigenen professionellen Tätigkeiten. Für diesen Ansatz waren komplexe Datenerhebungen erforderlich, welche zu einer umfassenden Zusammenstellung von „Belegmaterial“ führten, anhand dessen die Berufs-, Sozial- und Selbstkompetenzen des Zustellpersonals nachgewiesen werden konnten. Dank diesem Schritt konnten später die Referenztexte (Modell-Lehrgang und Beschriebe der überbetrieblichen Kurse für das EFZ Logistikassistent/in) mit den vor Ort gesammelten Beobachtungen verglichen werden.

Beim theoretischen Teil stand die **Gleichwertigkeit der Bildungsinhalte** im Zentrum. Um diese zu ermitteln wurden die Referenzdokumente der verschiedenen Ausbildungen bezüglich der Bildungsinhalte sowie der Anzahl erteilter Unterrichtseinheiten verglichen (**Berufskunde in der Ausbildung für das EFZ Logistikassistent/in, Ausrichtung Distribution** mit der Berufskunde der Monopolausbildung und dem 2-jährigen EFZ Postangestellte/r).

Die Ergebnisse der Analyse, die ebenfalls einer Expertenkommission vorgelegt wurden, zeigen, dass die Zustellerinnen und Zusteller über ein breites Repertoire an Kenntnissen und praktischen Kompetenzen verfügen, die für den Erwerb des EFZ Logistikassistent/in verlangt werden.

Die Expertenkommission, welche den Empfehlungen des EHB weitgehend gefolgt ist, fällte sogar Entscheide, die über die unterbreiteten Vorschläge hinausgingen. Diese Entscheide wurden nach der Bedeutung gewichtet, welche die entsprechenden Kenntnisse und Kompetenzen in der heutigen Berufspraxis haben.

Bei den praktischen Kompetenzen wurden 92% der Lernziele des Modell-Lehrgangs als vorhanden beurteilt. Vollumfänglich anerkannt wurden die Bereiche:

- Güterannahme
- Versand
- Übergabe und Zustellung
- Kundendienst
- Kommunikation und Informatik
- sowie alle Methoden- und Sozialkompetenzen

Bezüglich der Verpackungsarten und -techniken (Güterannahme und Versand) ist allerdings im Rahmen der Nachholbildung eine Ergänzung vorgesehen.

Die übrigen, teilweise angerechneten Bereiche sind:

- Transport und technische Geräte
- Lagerung
- Sicherheit und Umwelt

Bei der Theorie wurden die folgenden Bereiche anerkannt:

- Grundlagen: Transportlogistik, Distributionslogistik und Fachrechnen
- Berufskunde: Übergabe und Zustellung, Kundendienst sowie Kommunikation und Informatik

Eine Nachholbildung ist für die folgenden Bereiche vorgesehen:

- Zusammenhänge in der Logistik
- Eigenschaften von Gütern
- Lagerlogistik
- Entsorgungslogistik
- Güterannahme
- Transport und technische Geräte
- Lagerung
- Versand
- Sicherheit und Umwelt

Die Kompetenzen der Allgemeinbildung wurden in dieser Expertise nicht berücksichtigt.

I Einleitung

Mit dem vom Bundesamt für Berufsbildung und Technologie (BBT) und der Schweizerischen Post gemeinsam durchgeführten Projekt ValiPost soll den Mitarbeiterinnen und Mitarbeitern der Post durch ein Verfahren zur Validierung von Bildungsleistungen der Erwerb eines anerkannten Titels ermöglicht werden.

Das Projekt ValiPost besteht aus drei Teilprojekten, die sich mit drei unterschiedlichen Bereichen der Schweizerischen Post befassen. Diese drei Teilprojekte sind ValiTri (für das Personal der Verteilzentren), ValiDist, (für die Zustellerinnen und Zusteller) sowie ValiDétail (für die Front-Office-Mitarbeitenden).

Das Eidgenössische Hochschulinstitut für Berufsbildung (EHB) wurde vom BBT und der Schweizerischen Post beauftragt, eine Expertise für das Projekt ValiDist auszuarbeiten, welche die Kompetenzen der Zustellerinnen und Zusteller ermittelt, und die davon sich ableitenden Bildungsangebote und didaktische Hilfsmittel zu entwickeln.

Anlässlich des Pilotprojekts, das ValiTri vorausgegangen ist, erstellte das EHB eine Expertise, welche die gemeinsamen beruflichen Kenntnisse, Methoden- und Sozialkompetenzen der Logistikfachleute in den Verteilzentren umfasst. Auf dieser Grundlage wurde ein Verfahren zur kollektiven Anerkennung vorgeschlagen und dem neuen Zielpublikum der Zustellung angepasst¹.

Das Projekt ValiDist läuft ähnlich ab. Die Expertise will aufzeigen, welche Kompetenzen dem Zustellpersonal für den Erwerb des Eidgenössischen Fähigkeitszeugnis (EFZ) Logistikassistent/in kollektiv angerechnet werden können. Die Ergebnisse werden zudem auch als Grundlage für die Ermittlung der praktischen Kompetenzen und der Kenntnisse dienen, die noch erworben werden müssen, d. h. für die Festlegung der Nachholbildung für die Kandidatinnen und Kandidaten.

Die hier präsentierten Ergebnisse fliessen in die Ausbildung der postinternen Coachs ein, welche die Kandidatinnen und Kandidaten bei der Ausarbeitung ihres Dossiers begleiten werden.

Neben dem BBT und der Schweizerischen Post richtet sich diese Expertise in erster Linie an die Logistikexpertinnen und -experten, die Vertreterinnen und Vertreter der Schweizerischen Vereinigung für die Berufsbildung in der Logistik (SVBL) sowie an die übrigen an diesem Projekt beteiligten Verbundpartner.

Der vorliegende Bericht ist folgendermassen aufgebaut: Zunächst werden die verschiedenen Kontexte dargestellt, in die das Projekt ValiDist eingebettet ist, insbesondere das spezifische Zielpublikum sowie der nationale Rahmen der Validierung von Bildungsleistungen.

In einem zweiten Schritt werden die verwendeten theoretischen Grundlagen sowie die Methoden und Instrumente vorgestellt.

Die provisorischen Ergebnisse wurden einer Kommission mit Vertreterinnen und Vertreter der beteiligten Verbundpartner (BBT, Berufsverband und Kantone) unterbreitet, die in einer Vernehmlassung dazu Stellung nahmen. Die definitiven Ergebnisse sind in den Kapiteln 5 und 6 aufgeführt.

¹ Im Allgemeinen ist die Validierung von Bildungsleistungen ein individuelles Verfahren. Es wird durch das BBT im Nationalen Leitfaden folgendermassen definiert: „Die Validierung von Bildungsleistungen ist das Verfahren, durch das eine Institution, eine Schule oder eine Behörde anerkennt, dass *Kompetenzen*, die der Einzelne durch eine frühere, *formale oder nicht formale*, Ausbildung oder durch Erfahrung erworben hat, denjenigen eines bestimmten *Titels* gleichwertig sind (2007, 5). Unter gewissen Bedingungen kann für die Validierung von Bildungsleistungen ein kollektives Verfahren durchgeführt werden. Dies ist der Fall im Projekt ValiPost, auf das n Kapitel 3.2 eingegangen wird.“

2 Kontext

2.1 Der Kontext der Validierung von Bildungsleistungen in der Schweiz

Die Neuerungen bezüglich der Validierung von Bildungsleistungen, die kürzlich in der Schweiz eingeführt wurden, haben dieses Projekt stark beeinflusst. Diese Neuerungen sind auf Reformen auf europäischer Ebene zurückzuführen, die auf Lebenslanges Lernen (Life Long Learning) zielen und insbesondere auf den Kopenhagen-Prozess, der die Transparenz und Durchlässigkeit der Berufsbildungssysteme fördern will. Mit der Inkraftsetzung des neuen Berufsbildungsgesetzes am 1. Januar 2004, ist es unter bestimmten Voraussetzungen möglich, nicht formalisierte Bildung anzurechnen. Unter anderem gilt:

- Art 9, Abs. 2:
Die ausserhalb üblicher Bildungsgänge erworbene berufliche oder ausserberufliche Praxiserfahrung und fachliche oder allgemeine Bildung werden angemessen angerechnet.
- Art. 33:
Die beruflichen Qualifikationen werden nachgewiesen durch eine Gesamtprüfung, eine Verbindung von Teilprüfungen oder durch andere vom Bundesamt anerkannte Qualifikationsverfahren.

Die Berufsbildungsverordnung (BBV) von 2003 präzisiert das BBG insbesondere hinsichtlich der „anderen Qualifikationsverfahren“:

- Art. 31, Abs. 1 (Art. 33 BBG):
Als andere Qualifikationsverfahren gelten Verfahren, die in der Regel nicht in Bildungserlassen festgelegt, aber geeignet sind, die erforderlichen Qualifikationen festzustellen.

sowie hinsichtlich der unerlässlichen Voraussetzung:

- Art. 32 (Art. 34 Abs. 2 BBG):
Wurden Qualifikationen ausserhalb eines geregelten Bildungsganges erworben, so setzt die Zulassung zum Qualifikationsverfahren eine mindestens fünfjährige berufliche Erfahrung voraus.

Dieses neue Gesetz und die dazugehörige Verordnung legen den allgemeinen rechtlichen Rahmen fest. Die Regelungen mussten auf die besondere Landschaft der Berufsbildung in der Schweiz angepasst und umgesetzt werden. Deshalb rief das BBT im Sommer 2004 das Projekt „Validierung von Bildungsleistungen“ mit einer Konzeptgruppe und einer Plattform „Validation des acquis“ ins Leben. Die Plattform als Ort des Austausches, der Reflexion und der Auflistung der Projekte bildete die Basis zur Erarbeitung eines Nationalen Leitfadens zur Validierung von Bildungsleistungen (BBT, 2007). Darin werden in groben Zügen die Schritte des Verfahrens, die Verantwortlichkeiten und die Rollen der Akteure festgelegt. Ein Glossar sorgt für die Verwendung einer gemeinsamen Terminologie.

Pionierkantone wie z.B. Gené und Wallis haben seit mehreren Jahren Verfahren zur Validierung von Bildungsleistung im Hinblick auf den Erwerb eines EFZ entwickelt. ValiPost ist das erste schweizweite Projekt, das die Validierung von Bildungsleistungen anwendet. Es ist zudem das erste Projekt, das – aufgrund der gemeinsamen Merkmale des Zielpublikums – für den Erwerb eines EFZ eine kollektive Anrechnung bestimmter Kompetenzen entwickelt hat.

2.2 Das Projekt ValiPost

Die Anfänge des Projekts ValiPost gehen auf den Umstrukturierungsplan REMA (Reengineering Mailprocessing) zurück, mit dem auf die Abnahme des Briefvolumens reagiert wurde. Zudem ist die Schweizerische Post im Zuge der Liberalisierung des Postmarkts zunehmend

internationaler Konkurrenz ausgesetzt und muss sich den neuen Marktverhältnissen anpassen. Das Projekt REMA oder die „Neukonzeption der Briefverarbeitung“ hat das Ziel, die 18 Verteilzentren bis Ende 2008 auf nur 3 Hauptzentren und 6 Subzentren zu konzentrieren. Direkte Folge dieses Plans ist ein Personalabbau in den Verteilzentren.

Anfang 2004 befasste sich die Schweizerische Post im Rahmen des REMA-Sozialplans mit der beruflichen Zukunft der Personen, die in den Verteilzentren arbeiten. Diese laufen Gefahr, sich auf dem internen und externen Arbeitsmarkt mit langjähriger Berufserfahrung aber ohne anerkanntem, Titel wiederzufinden.

In dieser Zeit wurde das Schweizerische Institut für Berufspädagogik (SIBP), das heutige EHB, beauftragt, eine Lösung zu suchen, die es dem Personal der Verteilzentren erlaubt, sich auf dem Arbeitsmarkt neu zu positionieren. Die Idee einer Validierung von Bildungsleistungen setzte sich rasch durch. Mehrere Faktoren sprachen für diesen Vorschlag:

- Mitarbeitende mit langjähriger Berufserfahrung in diesem Bereich
- Mitarbeitende ohne eidgenössisch anerkannten Titel
- Das EFZ Logistikassistent/in, das auf ihr Berufsbild passt

So wurde in den Verteilzentren Genf und Basel zwischen 2004 und 2005 ein Pilotprojekt durchgeführt, an dem rund 80 Personen mit einer so genannten Monopolausbildung² und mindestens 5 Jahren Berufserfahrung in ihrer Funktion beteiligt waren.

Im Rahmen dieses Projekts verfasste das SIBP (das heutige EHB) ein erstes Gutachten (Stoffel et al., 2005), das die Kompetenzen der betroffenen Logistikfachkräfte aufzeigte. Für diese Expertise kamen zwei Methoden zur Anwendung: *die Arbeitsanalyse*, um die Kompetenzen zu erfassen, sowie der *Vergleich der Ausbildungsziele und -programme*.

Nach dieser Pilotphase wurde Anfang 2006 das Projekt ValiPost ins Leben gerufen. Ziel dieses Projektes ist es, dem Postpersonal, das über eine interne oder veraltete Ausbildung (Monopolausbildung bzw. EFZ Postangestellte/r) verfügt, die Möglichkeit zu bieten, mit einem Verfahren zur Validierung von Bildungsleistungen ein Eidgenössisches Fähigkeitszeugnis zu erwerben. ValiPost gliedert sich in drei Teilprojekte:

- 2006-2007 ValiTri, eine Erweiterung des Pilotprojekts, umfasst ca. 300 Logistikfachkräfte in den Verteilzentren der ganzen Schweiz. Der angestrebte Titel ist das EFZ „Logistikassistent/in“.
- Ab 2007 ValiDist richtet sich an ca. 1000 Berufsleute der Distribution, üblicherweise Briefträgerinnen und Briefträger, Paketboten und Paketbotinnen genannt. Der angestrebte Titel ist ebenfalls das EFZ „Logistikassistent/in“.
- Ab 2008 ValiDétail, betrifft das Front-Office-Personal (Schalterpersonal). Der angestrebte Titel ist in diesem Fall voraussichtlich das EFZ „Detailhandelsfachfrau/-mann“.

2.3 Das Projekt ValiDist

2.3.1 Zielpublikum

Dieses Validierungsverfahren richtet sich an die Zustellerinnen und Zusteller, die in den drei Zustellzentren der Schweizerischen Post (PostMail: Briefzustellung, PostLogistics: Paketzustellung) arbeiten.

² Monopolausbildung (MA): Eine 13 Monate dauernde postinterne Ausbildung, die bis 1996 absolviert werden konnte. Diese Ausbildung berechtigte nicht zum Erhalt eines vom BBZ offiziell anerkannten Titels. Siehe Kapitel 4.3.1

stellung, Bereich Poststellen und Verkauf: gemischte Zustellung) arbeiten. Sie müssen über eine nachweisbare 5-jährige Berufserfahrung in dieser Funktion und eine postspezifische Ausbildung verfügen. Diese auf dem Arbeitsmarkt nicht anerkannten Ausbildungen sind die so genannte Monopolausbildung und die Ausbildung zum EFZ Postangestellte/r.

2.3.2 Angestrebter Titel

Der angestrebte Titel ist das EFZ „Logistikassistent/in, Fachrichtung Distribution“. Dieses dreijährige EFZ wurde 2001 eingeführt, der erste Ausbildungsjahrgang schloss 2004 ab. Die drei Berufsfeldbereiche dieses EFZ entsprechen den drei angebotenen Ausrichtungen: Lager, Distribution und Verkehr. Jede dieser Ausrichtungen entspricht dem Geschäftsfeld des Ausbildungsunternehmens und wird im Rahmen der theoretischen Ausbildung als „Berufskunde“ vertieft. Die Ausrichtung ist nicht im Zeugnis aufgeführt.

2.3.3 Projektablauf

Das Projekt ValiDist lehnt sich an das Verfahren zur Validierung von Bildungsleistungen an, das für das Pilotprojekt und für ValiTri ausgearbeitet wurde. Es besteht aus einer teilweisen Anrechnung der kollektiv ermittelten gemeinsamen theoretischen Kenntnisse und der Fach-, Methoden- und Sozialkompetenzen der Zustellerinnen und Zusteller. Anschliessend wird anhand der von den Logistikexpertinnen und -experten gutgeheissenen Ergebnisse der Bedarf an Nachholbildung der Kandidatinnen und Kandidaten ermittelt.

Die wichtigsten Schritte sind dabei:

- Ausarbeitung der Expertise mit nachfolgender Validierung der Ergebnisse durch die Verbundpartner (Kantone und Berufsverband) und anschliessend Billigung durch das Komitee der Pilotgruppe ValiPost.
- Ermittlung der erforderlichen Nachholbildung und deren Ausarbeitung durch die SVBL und die Berufsschulen.
- Ausbildung der postinternen Coachs für die Begleitung der Kandidatinnen und Kandidaten beim Erstellen des Dossiers.
- Erstellen der Dossiers durch die Kandidatinnen und Kandidaten: Teilnahme an einem Vertiefungsworkshop und Bereitstellung der von den kantonalen Behörden geforderten Unterlagen.
- Prüfen des vollständigen Dossiers inklusive Bestätigungen der Nachholbildung durch die kantonalen Expertinnen und Experten und Ausstellen der Lernleistungsbestätigung.
- Besuch der beruflichen und allgemeinbildenden Nachholbildung (nur Kandidatinnen und Kandidaten, die über kein EFZ verfügen).
- Abgabe des EFZ Logistikassistent/in durch die zuständige Prüfungsbehörde an die Kandidatinnen und Kandidaten, welche die Anforderungen erfüllten.

An diesem Projekt sind alle Verbundpartner der Berufsbildung beteiligt, d. h. das BBT, die Kantone und der Berufsverband SVBL. Das EHB gehört zum Projektteam und ist bei den Schritten 1 und 3 als Expertenorgan und Dienstleister beteiligt.

3 Die Expertise

3.1 Ziele

Die vorliegende Expertise soll im Hinblick auf den angestrebten Titel die beruflichen Kenntnisse und die gemeinsamen Fach-, Methoden- und Sozialkompetenzen der Zustellerinnen und Zusteller der Schweizerischen Post ermitteln.

Das Ziel ist es, die Unterschiede zwischen den Kenntnissen und Kompetenzen, welche die Zustellerinnen und Zusteller während der Ausübung ihres Berufs bei der Post sowie während ihrer Ausbildung erworben haben, und den Kenntnissen und Kompetenzen, die für das EFZ Logistikassistent/in verlangt werden zu ermitteln. In der Expertise wurde nur der Teil der Berufstätigkeit berücksichtigt, der in direktem Zusammenhang mit der angestrebten Ausbildung zum/zur Logistikassistent/in EFZ steht.

Die Kenntnisse und Kompetenzen der Kandidatinnen und Kandidaten, welche die in Kapitel 2.3.1 festgelegten Voraussetzungen erfüllen, werden kollektiv angerechnet und bilden die Grundlage zur Festlegung des Umfangs und der Inhalte der Nachholbildung.

3.2 Wissenschaftliche Grundlagen der kollektiven Anerkennung von beruflichen Kompetenzen

3.2.1 Berufserfahrung der Zustellerinnen und Zusteller in Bezug auf das EFZ anerkennen

Das Grundanliegen der Validierung von Bildungsleistungen ist die Anerkennung des Bildungswerts der Erfahrung. Jede Art von Erfahrung, ob berufliche, ehrenamtliche, familiäre oder persönliche, bringt eine Erweiterung und Vertiefung der theoretischen Kenntnisse und praktischen Kompetenzen (Neyrat, 2007). In dieser Expertise **wird nur diejenige Berufserfahrung berücksichtigt, die direkt mit dem angestrebten EFZ in Zusammenhang steht**. Dank der Validierung von durch Erfahrung erworbenen Bildungsleistungen – in diesem Projekt beschränkt auf die berufliche Erfahrung – ist es möglich, einen Titel aufgrund der Kompetenzen zu erwerben, die man sich im Arbeitsalltag angeeignet hat. Die ausserberufliche Erfahrung der Kandidatinnen und Kandidaten berücksichtigen wir hier also nicht. Aus diesem Grund haben auch nur diejenigen Personen Zugang zu diesem Verfahren, die in der Funktion als Zustellerin bzw. Zusteller der Schweizerischen Post fünf Jahre Berufserfahrung vorweisen können.

3.2.2 Kollektive Anerkennung bei den Zustellerinnen und Zustellern

Eine erste Beobachtung der Arbeitstätigkeit der Zielgruppe zeigte, dass diese über zahlreiche gemeinsame Kenntnisse und praktische Kompetenzen verfügt, die eine kollektive Kompetenzanrechnung rechtfertigt. Wir gehen davon aus, dass die *berufspraktischen Erfahrungen* aller Zustellerinnen und Zusteller ähnlich sind. Ihre Arbeit ist von *typischen Tagesabläufen* mit drei Haupttätigkeiten geprägt: Vorbereiten der Zustelltour, Zustelltour und Nacharbeit nach der Tour. Die Arbeitstage der Briefträgerinnen und Briefträger sind durch immer dieselben Tätigkeiten und Prozesse geprägt und stützen sich auf standardisierte Vorgehensweisen und Verfahren. Ein typischer Tagesablauf ist ersichtlich. Der Arbeitstag ist charakterisiert durch folgende drei Hauptaktivitäten:

- Vorbereiten der Tour
- Die Tour (Zustellung)
- Zurück von der Tour

Die Arbeit des Zustellpersonals verlangt eine bestimmte Anzahl theoretischer Kenntnisse (Beschaffenheit des Zustellgebiets, Eigenart der Kundschaft, einzuhaltende Abläufe) und gemeinsamer Fach-, Methoden- und Sozialkompetenzen (Kundendienst, Handhabung der Arbeitsprozesse).

Die Zustellerinnen und Zusteller erfüllen alle identische Funktionen und müssen im Zustellgebiet ähnliche Aufgaben erledigen. Wir gehen daher davon aus, dass, wenn sie dieselben Arbeitsgänge verrichten, auch die erworbenen Fach-, Methoden- und Sozialkompetenzen allen gemeinsam sind. Zudem haben alle am Projekt beteiligten Zustellerinnen und Zusteller der Schweizerischen Post dieselben Ausbildungen genossen (Monopolausbildung oder EFZ Postangestellte/r). Sie verfügen daher über eine allen gemeinsame theoretische Wissensbasis.

Unter diesen besonderen Umständen und Bedingungen wird eine kollektive Anrechnung der Fachkenntnisse als sinnvoll und richtig erachtet.

Die nachfolgende Abbildung 1 zeigt die besonderen Merkmale der Kenntnisse und Kompetenzen der Zielgruppe:

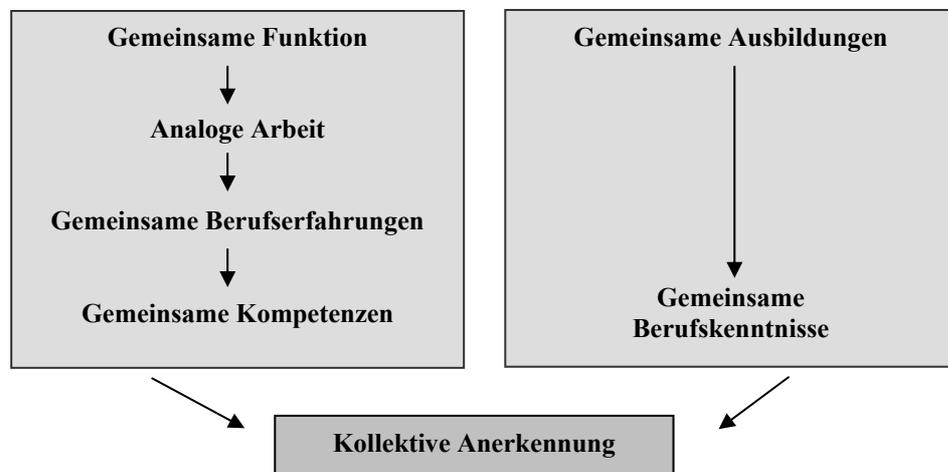


Abbildung 1: Spezielle Kenntnisse und Kompetenzen des Zielpublikums, die eine kollektive Validierung ermöglichen

3.3 Aufbau der Expertise

Aufgrund der oben beschriebenen Voraussetzungen haben wir den praktischen Teil (Fach-, Methoden- und Sozialkompetenzen) vom theoretischen Teil (während der Ausbildung erworbene Kenntnisse) getrennt. Die praktischen Kompetenzen wurden mit Bezugnahme auf das Verfahren zur Validierung der im Berufsalltag erworbenen Bildungsleistungen untersucht, die theoretischen Kenntnisse hingegen durch ein Äquivalenzverfahren erfasst. Dadurch soll die gemachte Erfahrung und die Monopolausbildung gleichberechtigt berücksichtigt werden. Die Abbildung 2 illustriert die beiden Teile der Expertise.

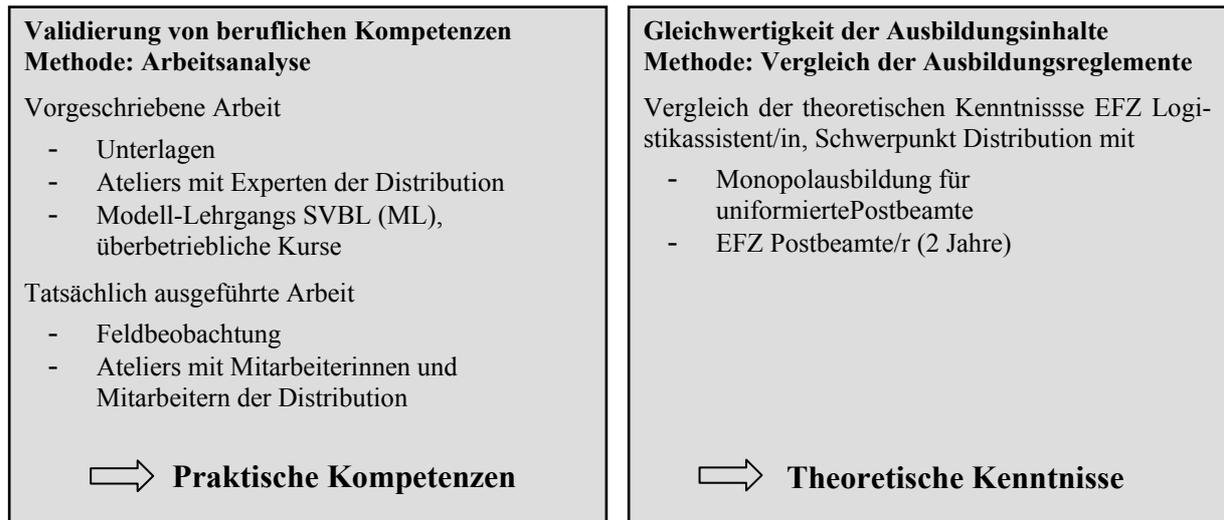


Abbildung 2: Schema der beiden Teile der Expertise

3.3.1 Praktischer Teil

In einem ersten Schritt wendeten wir ein Arbeitsanalyseverfahren an, um die tatsächlich ausgeführten und vorgeschriebenen Arbeitstätigkeiten der Zustellerinnen und Zusteller zu bestimmen. Gemäss den Erkenntnissen der Ergonomie (Daniellou, 1996) und der Arbeitsanalyse werden der Arbeitsort und die Arbeitssituation als Produktionsstätte von Kompetenzen gesehen. Die vorgeschriebene Arbeit wird von der tatsächlich ausgeführten Arbeit unterschieden. *Die vorgeschriebene oder erwartete Arbeit* (Leplat & Hoc, 1983) ist in den Reglementen, Anweisungen, Prozessbeschreibungen und Zielen festgelegt, die der Organisation der Arbeit dienen. Es können Annahmen darüber getroffen werden, welche Tätigkeiten die Zusteller bzw. Zustellerinnen ausführen. *Die tatsächlich geleistete Arbeit*, bezieht sich auf alle Aktivitäten, die sich in der Realität stellen. Es wird davon ausgegangen, dass die Arbeitskräfte für den Teil der Arbeit, der nicht von den Vorschriften und Prozessbeschreibungen abgedeckt wird, Hilfsmittel und Kniffs entwickeln, die in den Referenzdokumenten nicht zwingend enthalten sind.

Um die vorgeschriebene Arbeit zu erfassen, wählten wir die folgende Vorgehensweise:

- a) Analyse der Richtlinien zu den Arbeitstätigkeiten der Zustellerinnen und Zusteller
- b) Organisation eines Workshops mit den Expertinnen und Experten der Distribution (Berufsbildnerinnen und Berufsbildner Distribution, Vorgesetzte), um zu erfahren, welches die von den Zustellerinnen und Zustellern verlangten Aufgaben sind.

Um die tatsächlich ausgeführte Arbeit zu erfassen, wählten wir die folgenden Vorgehensweisen:

- a) Es wurden direkte Beobachtungen der Tätigkeit der Zustellerinnen und Zusteller sowie Gespräche am Arbeitsplatz durchgeführt. Die wissenschaftlichen Mitarbeiterinnen und Mitarbeiter des EHB führten sowohl in der Deutsch- wie in der Westschweiz eine Beobachtungsserie vor Ort durch. Systematischen Beobachtungen wurden mit halbstrukturierten Interviews ergänzt.
- b) Durchführung von vier Vertiefungsworkshops mit Zustellerinnen und Zustellern in der Deutsch- und in der Westschweiz. An jedem der eintägigen Workshops nahmen freiwillig acht Zustellerinnen und Zusteller sowie zwei Kursleitende mit Kenntnissen

in der Darstellung von Kompetenzen teil. Ziel der Workshops war es, schrittweise und gemeinsam den idealtypischen Arbeitstag einer Zustellerin bzw. eines Zustellers zu rekonstruieren. So konnte zum einen die tatsächlich ausgeführte Arbeit der Zustellerinnen und Zusteller präziser erfasst und die Ergebnisse der vor Ort gemachten Beobachtungen durch Berufsleute bestätigt und ergänzt werden. Zum anderen konnte aber auch der „idealtypische Tagesablauf“ genau erfasst werden.

Tabelle 1: Synthese der Quellen „vorgeschriebene und real durchgeführte Arbeit“

Vorgeschriebene Arbeit	Tatsächlich ausgeführte Arbeit
a) Dokumente mit Vorschriften: (Reglemente, Anweisungen, Verfahren, Aufgabenbeschreibungen, Ziele) und Kursbeschreibungen (Modell-Lehrgang SVBL), überbetriebliche Kurse b) Ateliers mit den Fachpersonen der Distribution	a) Beobachtungen vor Ort b) Vertiefungsworkshops mit den Zustellerinnen und Zustellern

3.3.2 Theoretischer Teil

In einem zweiten Schritt verglichen wir die Lehrpläne der absolvierten Ausbildungen (Monopolausbildung und 2-jähriges EFZ Postangestellte/r) mit dem Lehrplan der angestrebten Ausbildung (Logistikassistent/in). Es handelt dabei sich in um ein Äquivalenzverfahren. Zwischen den Kenntnissen und den Inhalten der Monopolausbildung und der Ausbildung zur/zum Postangestellten und den Kenntnissen und Inhalten der Ausbildung zum Logistikassistenten bzw. zur Logistikassistentin werden sich deckende Inhalte angerechnet. Zum Projekt ValiDist wird nur zugelassen, wer über eine Monopolausbildung oder ein EFZ Postangestellter verfügt.

4 Methode

4.1 Einführung

In diesem Kapitel wird die Methode vorgestellt, die für die Erarbeitung der anzuerkennenden Kenntnisse und Kompetenzen in den Bereichen Theorie und Praxis angewendet wurde.

Beim praktischen Teil nahmen wir einen Vergleich der beobachteten und erhobenen Daten, den beschriebenen Tätigkeiten und den im Modell-Lehrgang der SVBL beschriebenen Methoden- und Sozialkompetenzen vor. Damit ein solcher Vergleich möglich wurde, erfassten wir zunächst den „idealtypischen Tagesablauf“ bei der Brief- und Paketzustellung und leiteten dann Arbeitssituationen und gemeinsame Tätigkeiten des Zielpublikums ab. Schliesslich verglichen wir die Lehrpläne und Lernziele der überbetrieblichen Kurse für das EFZ Logistikassistent/in mit den erfassten Arbeitstätigkeiten der Zustellerinnen und Zusteller.

Im theoretischen Teil verglichen wir die verschiedenen Ausbildungsbeschreibungen und -reglemente der vom Zielpublikum absolvierten Ausbildungen mit dem Ausbildungsreglement für das EFZ Logistikassistent/in.

Bei den Vergleichen gingen wir beim praktischen wie beim theoretischen Teil wie folgt vor: Nach einem ersten Vergleich wie oben erwähnt wurden alle Daten aggregiert. Danach wurden die Ergebnisse in Dokumenten mit unterschiedlichem Detaillierungsgrad zusammengefasst. Die Tabelle 2 zeigt die unterschiedlichen Detaillierungsgrade und ordnet diese den dazugehörigen Dokumenten zu (Letztere sind in den Kapiteln 5 und 6 zu finden).

Tabelle 2: Darstellung der drei Niveaus des Detailliertheitsgrades und damit verbundene Dokumente

	Detaillierungsgrad	Dazugehörige Dokumente		Zu finden in
Niveau 1	Detaillierte Darstellung der Ergebnisse. Alle Lernziele/Items wurden berücksichtigt	Praktischer Teil	<ul style="list-style-type: none"> Zuordnung der Lernziele des Modell-Lehrgangs zu den beobachteten Tätigkeiten der Zustellerinnen und Zusteller Sozialkompetenzen der Zustellerinnen und Zusteller (Niveaus 1 und 2) 	Kap. 5
		Theoretischer Teil	<ul style="list-style-type: none"> Vergleich EFZ Logistikassistent/in – Monopolausbildung Vergleich EFZ Logistikassistent/in – EFZ Postangestellte/r 	Kap. 5.2
Niveau 2	Zusammenfassende Darstellung der Ergebnisse des Niveau 1	Praktischer Teil	<ul style="list-style-type: none"> Zusammenfassung des Vorschlags zur kollektiven Anerkennung der praktischen Kompetenzen Sozialkompetenzen der Zustellerinnen und Zusteller (Niveaus 1 und 2) 	Kap. 5
		Theoretischer Teil	<ul style="list-style-type: none"> Zusammenfassung der Vergleiche EFZ Logistikassistent/in – Monopolausbildung – EFZ Postangestellte/r 	Kap. 5
Niveau 3:	Zusammenfassung und Überblick über alle Ergebnisse	<ul style="list-style-type: none"> Zusammenfassung aller Ergebnisse: praktischer und theoretischer Teil 		Kap. 6

4.2 Praktischer Teil

4.2.1 Datenerhebung: Ablauf und Instrumente

Die Datenerhebung erfolgte nach verschiedenen Methoden:

1. Dokumentenanalyse und Vergleich der Referenzdokumente
2. Vorbereitungsworkshops mit Expertinnen und Experten sowie Fachpersonen
3. Beobachtungen und Gespräche vor Ort, Filmaufnahmen der typischen Tätigkeiten der Zustellerinnen und Zusteller
4. Vertiefungsworkshops mit den Brief- und den Paketzustellerinnen und -zustellern
5. Vergleich der erhaltenen Daten

Die zwei explorativen Phasen – die Analyse der Unterlagen zur Arbeit des Zustellpersonals und der Konsultation der Expertinnen und Experten der Distribution – erlaubte die vorgeschriebenen Tätigkeiten des Zustellpersonals zu ermitteln und danach die Beobachtung der realen Situationen vorzubereiten. Die Expertengruppe setzte sich aus geeigneten Berufsleuten des Bereichs Distribution zusammen: Teamleiter/innen, Ausbilder/innen, Lehrmeister/innen, Zusteller/innen, Dienstleiter/innen, Vertreter/innen der SVBL. Diese Expertinnen und Experten befragten wir, um mehr über die Tätigkeiten und die Besonderheiten der Brief- und Paketzustellung zu erfahren, um die kritischen Punkte zu erkennen und um herauszufinden, welche

Orte und welche Zeiten sich am besten eignen, um die Tätigkeiten des Zustellpersonals zu untersuchen.

In einer dritten Phase erstellten wir mittels der Beobachtungen vor Ort – in den Poststellen und auf der Zustelltour – ein Inventar der Arbeitssituationen und bestimmten die Abweichungen der tatsächlich ausgeführten Tätigkeiten der Zustellerinnen und Zusteller von den in den Unterlagen und Handbüchern vorgeschriebenen und von den Expertinnen und Experten der Distribution beschriebenen Aufgaben. Während des ersten Teils unserer Beobachtung verwendeten wir ein Analyseraster, das uns erlaubte unsere Beobachtungen detailliert festzuhalten. Die Tätigkeit wurde gefilmt, um später die Mitarbeiter und Mitarbeiterinnen der Zustellung damit zu konfrontieren.

In einer vierten Phase, in Vertiefungsworkshops in der West- und der Deutschschweiz, kommentierten die Brief- und Paketzustellerinnen und -zusteller die gefilmten Tätigkeiten. Mithilfe dieser Workshops konnten die Schwierigkeiten, die kritischen Punkte sowie die Kenntnisse und Kompetenzen der täglichen Arbeit der Zustellerinnen und Zusteller bestimmt werden.

Zum Schluss wurden die Ergebnisse der verschiedenen Quellen miteinander verglichen: Dokumentenanalyse, Vernehmlassung durch die Expertinnen und Experten der Distribution, Beobachtungen vor Ort durch das Forschungs- und Entwicklungsteam des EHB und Ergebnisse der Konfrontation der Zustellerinnen und Zusteller mit den gefilmten Sequenzen der Arbeitstätigkeiten.

Tabelle 3: Darstellung der Schritte und Methoden der Datenerfassung

Schritte	Tatsächliche oder vorgeschriebene Arbeit	Methoden	Ergebnisse
Vorbereitungsphase	Vorgeschriebene Arbeit	<ul style="list-style-type: none"> - Dokumentenanalyse - Einführender Workshop mit den Expertinnen und Experten der Distribution 	Erstellen von Unterlagen: Ausarbeiten von Auswahlkriterien für die Beobachtung
Beobachtungen vor Ort	Tatsächlich ausgeführte Arbeit	<ul style="list-style-type: none"> - Beobachtung mittels eines Rasters, basierend auf dem Schema der Arbeitstagstruktur, das während der Vorbereitungsphase ausgearbeitet wurde - Gespräche während der Arbeit 	Beschreibung der tatsächlich ausgeführten Tätigkeiten durch Mitarbeiterinnen und Mitarbeiter des EHB
Realisierung des Films	Tatsächlich ausgeführte Arbeit	Verwenden eines Drehplans, Einbezug von Fachleuten (Kamera + Tonaufnahme)	Realisierung einer DVD mit mehreren Dutzend Filmsequenzen von Tätigkeiten des Brief- und Paketzustellungsprozesses
Durchführung der Vertiefungsworkshops	Tatsächlich ausgeführte Arbeit	„Méthode de confrontation clinique“ (Clot, Faïta, Fernandez, & Scheller, 2001) und detaillierte Beschreibung der verschiedenen Sequenzen mit den Zustellerinnen und Zustellern	<ul style="list-style-type: none"> - Aufzeigen der Vielfältigkeit und Komplexität der Tätigkeiten und den benötigten Ressourcen - Ausarbeitung eines idealtypischen Tagesablauf in der Distribution
Vergleich der Quellen und Erarbeitung der Zwischenergebnisse	Vorgeschriebene und tatsächlich ausgeführte Arbeit	Vergleich der Referenztexte (Modell-Lehrgang, überbetriebliche Kurse) und Vergleich mit den Ergebnissen der Beobachtungen vor Ort und des Vertiefungsworkshops	Präsentation der Ergebnisse anhand von Dokumenten, die in 3 unterschiedlichen Detaillierungsgraden ausgearbeitet wurden

4.2.1.1 Vorbereitungsworkshops

Ziel: Die Beobachtungen vor Ort vorzubereiten war das primäre Ziel. Damit verbunden war das Kennenlernen der Tätigkeiten im Tagesablauf eines Zustellers, einer Zustellerin.

Zielpublikum: Expertinnen und Experten der Distribution (Teamleiter/innen, Ausbilder/innen, Lehrmeister/innen, Zusteller/innen, Dienstleiter/innen, Vertreter/innen der SVBL).

Ort: Lausanne (8 Teilnehmer/innen) und Zollikofen (8 Teilnehmer)

Dauer: ½ Tag

Der Einstieg in den Workshop bildete eine allgemeine Frage. Die Teilnehmer/innen wurden gebeten einen typischen Tagesablauf zu beschreiben. Ziel war es, die berufliche Tätigkeit der Zusteller/innen zu analysieren und herauszufinden, welche die Hauptbestandteile sind.

Zu diesem Zweck forderten die Workshop-Moderatorinnen und -Moderatoren die Teilnehmer/innen auf, die wichtigsten Arbeitssituationen zu ermitteln, um diese dann auf Tätigkeiten und schliesslich einzelne Aufgaben herunterzubrechen. Die Moderatorinnen und Moderatoren wollten zudem in Erfahrung bringen, welches die Schwierigkeiten sind, die mit dem Beruf als Zustellerin bzw. Zusteller verbunden sind, und welche Zwischenfälle sich im Verlaufe eines Arbeitstags ereignen können. Schliesslich baten sie die Teilnehmer/innen, die wichtigsten Arbeitsmethoden und die Prozesse aufzuzählen, auf die sich die Zustellerinnen und Zusteller berufen können.

4.2.1.2 Beobachtungen vor Ort und Workshops

Analysiert wurden die Tätigkeiten der Zusteller/innen der Brief- und Paketpost in drei unterschiedlichen geografische Regionen, in denen der Beruf ausgeübt wird: Stadt, Land und gemischtes Gebiet.

Die Beobachtungen konzentrierten sich demnach bei den Zustellerinnen und Zustellern der Briefpost auf die Poststellen und bei den Zustellerinnen und Zustellern der Paketpost auf die Paketzentren. Beiden Hauptfunktionen (Briefzustellung – Paketzustellung) wiesen auf der Ebene der Prozesse grosse Ähnlichkeiten bei den Zustellerinnen und Zustellern auf. Jede und jeder bereitet zuerst seine Tour vor, erledigt dann die eigentliche Zustellung und verarbeitet nach der Tour die nicht zustellbare Post.

In einem ersten Schritt beobachteten 4 wissenschaftliche Mitarbeiterinnen des EHB, jede für sich, die Zustellerinnen und Zusteller. Sie waren mit einem Analyseraster ausgerüstet, mit dem sie den zeitlichen Ablauf, die verschiedenen durchgeführten Tätigkeiten und die eingesetzten Hilfsmittel und Verfahren festhalten konnten. In einem zweiten Schritt trugen sie ihre Beobachtungen zusammen und konsolidierten diese.

Tabelle 4: Übersicht über die durchgeführten Beobachtungen

Nr.	Funktion	Art der Tour	Gebiet	Ort
1	Zustellerin	Briefe	Stadt	Bussigny
2	Lehrmeister	Briefe	Stadt (Lerntour)	Renens
3	Zusteller	Briefe	Stadt	Renens
4	Zusteller	Briefe	Stadt	Renens
5	Zustellerin	gemischt	Land	Bussigny
6	Zusteller und Lehrmeister	Pakete	Land	Härkingen
7	Zusteller und Lehrmeister	gemischt	Land	Langnau
8	Zusteller	Pakete	Stadt	Dail lens
9	Zusteller	Pakete	Land	Dail lens

Dank der mit den Expertinnen und Experten veranstalteten Workshops und der vor Ort durchgeführten Beobachtungen war es uns möglich, die zentralen Tätigkeiten zu erkennen und einen Drehplan für den Film zu erstellen.

Obschon dieser Film den Kandidatinnen und Kandidaten in erster Linie als Hilfsmittel bei der Ausarbeitung ihrer Dossiers dienen wird, wurde er den Brief- und Paketzusteller/innen an den unter Punkt 4.2.1.3 beschriebenen Workshops gezeigt.

Tabelle 5: Gesamtheit der Filmszenen

Filmszenen		
	Prozess der Briefzustellung	Prozess der Paketzustellung
1	Annahme, Auspacken und Verteilen der Briefpostsendungen	Annahme, Sortieren, Identifikation der Pakete, Fahrzeug beladen
2	Auspacken, Kontrolle der Flagge bei Postsäcken	Information zur Gesundheit am Arbeitsplatz
3	Grobsortieren	Lieferung in das Industriegebiet
4	Sortieren der Sendungen nach Nummer	Geschäftssendung (Rücknahme einer Dispobox)
5	Separieren der Sendungen (Betreibungen, Nachnahmen)	Zustellen von Paketen aus dem Ausland mit Verzollungszettel
6	Einfächern	Deponieren von avisierten Paketen im Postbüro und Feinsortieren
7	Promopost einfächern, Vormerkstreifen Kontrolle, Geschäftsantwortsendungen	Zustellung im Mehrfamilienhaus (Briefkasten)
8	Erstellen der Bunde (für die Tour zu Fuss)	Ausstellen einer Abholungseinladung
9	Depots	Zustellung (persönliche Abgabe eines Paketes)
10	Erstellen der Bunde	Zustellung bei einem Geschäftskunden mit dem Handwagen
11	Scannen der eingeschriebenen Sendungen	Zahlungen auf der Post und Übermitteln der Daten der Auslieferung (Scanner)
12	Übernahme des Geldes	
13	Beginn der Tour (Beladen des Scooters)	
14	Zustellen mit dem Scooter	
15	Übernahme des Depots	
16	Zustellung der eingeschriebenen Sendungen	
17	Zustellung von Mandaten (Geldsendungen)	
18	Zustellung zu Fuss, Abholungseinladung und Kundenkontakt	
19	Zustellung einer Betreibung	
20	Zustellung Postfächer, Unterschrift Kunde	
21	Rückkehr von der Tour (Scooter)	
22	Abrechnung (Avisierte, eingeschriebene Sendungen und Betreibungen)	
23	Adressänderungen und Rücksendungen	
24	Postcode	

4.2.1.3 Vertiefungsworkshops

Die Ziele dieser Workshops waren folgende:

- Den in den ersten Workshops mit den Expertinnen und Experten der Distribution zusammengestellten idealtypischen Tagesablauf in der Distribution bestätigen und ergänzen
- Die bei der Zustellungsarbeit durchgeführten Tätigkeiten und mobilisierten Kompetenzen beschreiben
- Eine Verbindung zwischen der täglichen Arbeit der Zustellerinnen und Zusteller und der für das EFZ Logistikassistent/in verlangten Kompetenzen (Modell-Lehrgang) herstellen
- Überprüfen, ob sich die Zustellerinnen und Zusteller bei den gefilmten Arbeitstätigkeiten wiedererkennen können.

Zielpublikum: Zustellerinnen und Zusteller

Ort: 2 Workshops in Lausanne (2 x 8 Teilnehmer/innen) und 2 Workshops in Bern (2 x 8 Teilnehmer/innen)

Dauer: 1 Tag

Hilfsmittel: Der im Rahmen des Projekts ValiDist realisierte Film

Die Auswertungen wurden von zwei Fachpersonen geleitet, deren Aufgabe es war, die Gespräche unterstützend zu begleiten. Während jeder Sitzung wurden die Kommentare der Zustellerinnen und Zusteller zum *idealtypischen Tagesablauf* direkt in eine Tabelle eingetragen und auf einen Bildschirm projiziert, damit die Teilnehmer/innen überprüfen konnten, ob die Texte dem Inhalt ihrer Aussagen entsprachen. Die Gruppe der Berufsleute konnte die Ergebnisse aus den gemeinsamen Gesprächen also jederzeit ändern oder bestätigen. Die Ergebnisse der vier Workshops wurden danach in einer Synthese zusammengefasst.

4.2.2 Vergleich der Lernziele des Modell-Lehrgangs mit den beobachteten Tätigkeiten der Zustellerinnen und Zusteller

Nachdem die Zustellerinnen und Zusteller eine Aufstellung der Arbeitssituationen vorgenommen hatten, wurden diese Arbeitssituationen auf einzelne Tätigkeiten heruntergebrochen. Dies erlaubte es, die vom Zustellpersonal tatsächlich ausgeführte Arbeit mit den Anforderungen des EFZ Logistikassistent/in zu vergleichen.

Das verwendete Referenzdokument war in diesem Fall der Modell-Lehrgang Logistikassistent/in. In der beruflichen Grundbildung ist dieser „ein Hilfsmittel für die praktische Ausbildung der Logistikassistenten/-innen (...). Der Modell-Lehrgang konkretisiert einerseits die Richt- und die Informationsziele des Ausbildungsreglements Logistikassistent/in vom 12. Januar 2001 (...).“ (SVBL, 2003, S.2) Er wird verwendet, um die Erreichung der Lernziele der betrieblichen Ausbildung zu überprüfen. Diese Ziele werden in zwei Kategorien eingeteilt: In solche, die von allen Lernenden erreicht werden müssen, und solche, die nur für den jeweiligen Berufsfeldbereich, „Lager“, „Verkehr“ oder „Distribution“, gelten.

Der Modell-Lehrgang für das EFZ Logistikassistent/in ist in acht Sachgebiete eingeteilt:

1. Güterannahme
2. Transport und technische Geräte
3. Lagerung
4. Versand

5. Übergabe und Zustellung
6. Kundendienst
7. Kommunikation und Informatik
8. Sicherheit und Umwelt

Tabelle 6: Auszug des Modell-Lehrgangs zur Illustration

5. Übergabe und Zustellung	
5.1 Güter übergeben und zustellen	
5.1.1 Bezugsberechtigungen überprüfen	LA LP Datum und Visum
Alle Berufsfeldbereiche	
- Vollmachtenverzeichnisse kennen und betriebliche Vorschriften anwenden	<input type="checkbox"/>
Berufsfeldbereich Lager	
- Frachtdokumente überprüfen	<input type="checkbox"/>
Berufsfeldbereich Verkehr	
- Gepäck-Abholscheine verlangen	<input type="checkbox"/>
- Empfangsscheine quittieren	<input type="checkbox"/>
Berufsfeldbereich Distribution	
- Ausweise verlangen	<input type="checkbox"/> <input type="checkbox"/>
- Ausweise notieren	<input type="checkbox"/> <input type="checkbox"/>
- Identität prüfen	<input type="checkbox"/> <input type="checkbox"/>
- Vollmachten befolgen und regelmässig auf Ihre Gültigkeit überprüfen	<input type="checkbox"/> <input type="checkbox"/>
Sozial- und Methodenkompetenzen	Bemerkungen:
- Informationsquellen nutzen	
- Verantwortungsbewusstsein	
- Freundliches Auftreten	
- Umgangsformen	

Diese Sachgebiete (z. B. 5. Übergabe und Zustellung) werden in **Leistungsziele** (z. B. 5.1 Güter übergeben und zustellen) und diese wiederum in **Richtziele** (z. B. 5.1.1 Bezugsberechtigungen überprüfen) eingeteilt. Jedes dieser Richtziele besteht aus einem oder mehreren **Lernzielen**³ von denen manche für alle drei und andere nur für einen der drei Berufsfeldbereiche (Lager, Verkehr und Distribution) gelten.

Über folgende Sozial- und Methodenkompetenzen sollte ein/e Logistikassistent/in verfügen:

- Sozialkompetenzen:**
- Teamfähigkeit
 - Verantwortungsbewusstsein
 - Flexibilität
 - Selbständigkeit
 - Zuverlässigkeit
 - Auftreten / Umgangsform
 - Kundenorientierung
 - Kommunikationsfähigkeit

³ In diesem Text auch mit «Item» bezeichnet.

- Methodenkompetenzen:**
- Lernfähigkeit
 - Arbeitstechnik
 - Prozessorientiertes Denken und Handeln
 - Informationsquellen nutzen

Die Arbeit des Zustellpersonals wurde mit den verschiedenen in den Referenzdokumenten formulierten Lernzielen, auch „Items“ des Modell-Lehrgangs genannt, verglichen.

In einem ersten Schritt, wurden bei allen 8 Sachgebiete des Modell-Lehrgangs sämtliche Items unter „Berufsfeldbereich Distribution“ und unter „Alle Berufsfeldbereiche“ mit den erfassten Daten, dem idealtypischen Tagesablauf verglichen. Wir beschränkten uns dabei auf die Spalte „LA“ (Logistikassistent/in) des Lehrgangs. Hauptkriterium für die Annahme, dass die Berufsleute ein betreffendes Lernziel erfüllt haben, war entweder der Nachweis einer entsprechenden Tätigkeit bei den Beobachtungen vor Ort und/oder die Beschreibung solcher Tätigkeiten an einem der verschiedenen Workshops durch die Zustellerinnen und Zusteller selbst. Diese Arbeit wurde von jedem Mitglied des EHB-Forschungsteams durchgeführt. In einem zweiten Schritt wurden die verschiedenen Lernziele und ihre Beurteilung in der Forschungsgruppe verglichen und diskutiert. Bei Unsicherheiten standen die Fachpersonen der Logistikausbildung für die erforderlichen ergänzenden Informationen zur Verfügung.

Beim Richtziel *5.1.1 Bezugsberechtigungen überprüfen* sind unter „Berufsfeldbereich Distribution“ die folgenden Lernziele angegeben:

- Ausweise verlangen
- Ausweise notieren
- Identität prüfen
- Vollmachten befolgen und regelmässig auf ihre Gültigkeit überprüfen

Der idealtypische Tagesablauf enthält die Beschreibung der Übergabe von eingeschriebenen Sendungen. In diesem Fall entsprechen die beobachteten Aufgaben den Lernzielen, so dass diese zur Validierung vorgeschlagen wurden. Bei jedem Leistungsziel wurden die Gesamtanzahl der Items und die Anzahl der zur Validierung vorgeschlagenen Items gezählt.

Zu beachten ist, dass die Arbeitsabläufe der Brief- und Paketzustellung zuerst getrennt behandelt wurden. Danach fand ein Vergleich statt, um zu beurteilen, ob die beiden Funktionen ähnlich sind und als dieselben Aktivitäten gelten können.

Auf der Grundlage dieser Vergleichsarbeit wurde für jedes der verschiedenen Leistungsziele ein Text verfasst. Dieser Text fasst die praktischen Aspekte der Arbeit einer Zustellerin oder eines Zustellers mit Blick auf das entsprechende Leistungsziel zusammen und beschreibt die Tätigkeiten für die zur Validierung vorgeschlagenen Lernziele.

Auf der Grundlage dieser Kurzbeschreibungen wurde ein Dokument (Niveau 1) erstellt, in dem die berufspraktischen Tätigkeiten mit dem Modell-Lehrgang verglichen werden⁴. Zur Illustration ist nachfolgend ein Auszug aus dem Dokument aus Kapitel 5 *Übergabe und Zustellung*⁵ abgebildet. Dieser Auszug zeigt die Ergebnisse nach der Auswertung durch das EHB⁶. Die Änderungen, die im Rahmen des Vernehmlassungsverfahrens (siehe Punkt 4.4) vorgenommen wurde, sind hier noch nicht enthalten.

⁴ Siehe Kapitel 4.1

⁵ Die vollständigen und kommentierten Dokumente befinden sich in Kapitel 5

⁶ Damit die Lesbarkeit des Dokumentes einfacher ist, sind die Zahlen, die sich auf den Modell-Lehrgang beziehen kursiv gedruckt. So sollten sie nicht mit den Kapiteln dieser Expertise verwechselt werden.

Tabelle 7: Auszug aus dem Dokument „Verbindung zwischen den Items im Modell-Lehrgang und den beobachteten Aktivitäten der Zustellerinnen und Zusteller“

5. Übergabe und Zustellung (Sachgebiet)		
5.1 Güter übergeben und zustellen (Leistungsziel)		
	Briefe	Pakete
Anzahl festgestellter Items (Lernziele) / Anzahl Items insgesamt	16/16	15/16
Beobachtet	Die Zustellerinnen und Zusteller kennen die Zustellkriterien der verschiedenen Post- und Sendungsarten bestens und wenden sie an. Falls erforderlich, überprüfen sie die Bezugsberechtigung der einzelnen Kunden. Sie ziehen die Nachnahme- und Zollbeträge ein und zahlen die Anweisungen aus. Sie kennen die Verfahren bei nichtzustellbaren bzw. zur Abholung gemeldeten Sendungen und wenden sie an.	Die Zustellerinnen und Zusteller kennen die Zustellkriterien der verschiedenen Post- und Sendungsarten bestens und wenden sie an. Falls erforderlich, überprüfen sie die Bezugsberechtigung der einzelnen Kunden. Sie ziehen die Nachnahme- und Zollbeträge ein. Sie kennen die Verfahren bei nichtzustellbaren bzw. zur Abholung gemeldeten Sendungen und wenden sie an. Alle Pakete werden gescannt. Die Kundinnen und Kunden quittieren die Entgegennahme der Pakete direkt auf dem Scanner. Die Zustellerinnen und Zusteller führen die Begleitpapiere nach und nehmen die Pakete direkt bei den Kunden entgegen (z. B. Kaffeemaschinen, Handys)
Nicht beobachtet		
Kommentar	Die Übergabe und die Zustellung stellen das Herzstück der Tätigkeit der Zustellerinnen und Zusteller dar.	Die Übergabe und die Zustellung stellen das Herzstück der Tätigkeit der Zustellerinnen und Zusteller dar.
Empfehlung	Kollektive Anerkennung von Punkt 5.1	Kollektive Anerkennung von Punkt 5.1

In der ersten Zeile wird die Anzahl der beobachteten Items (Lernziele) bezogen auf die Gesamtanzahl angegeben. In der zweiten Zeile werden – für die Brief- und Paketzustellung getrennt – die vom Zustellpersonal ausgeführten Tätigkeiten beschrieben. Auf der dritten Zeile können gegebenenfalls die fehlenden Items vermerkt werden. Die vierte Zeile ist für die Kommentare reserviert. Hier können wichtige Aspekte oder allfällige Einschränkungen notiert werden. Auf der fünften Zeile wird bei jedem Unterkapitel vermerkt, ob es zur Validierung vorgeschlagen wird oder nicht.

Auf der Basis dieses Dokuments wurde eine Synthese (Niveau 2) ohne die genaue Beschreibung der einzelnen Tätigkeiten erstellt. Sie fasst die Ergebnisse zu den verschiedenen Leistungszielen in den Kapiteln des Modell-Lehrgangs zusammen. Die Veränderungen, die sich durch die Vernehmlassung ergeben haben, sind auch berücksichtigt. Es wird angegeben, ob das Leitziel als Ganzes zur Validierung empfohlen wird. Die Begründung der Empfehlung ist hingegen nicht mehr direkt ersichtlich. Als Beispiel ein Auszug aus dem *Kapitel 5*.

Tabelle 8: Auszug aus dem Dokument „Synthese des Vorschlages zur kollektiven Validierung der praktischen Aspekte“

5. Übergabe und Zustellung (31/31)					(97%) 100%
	Items (Lernziele)		Anerkannt		Zu ergänzen
	Vor der Vernehmlassung	Nach der Vernehmlassung	Vor der Vernehmlassung	Nach der Vernehmlassung	
5.1 Güter übergeben und zustellen	16/16	16/16	x	x	
5.2 Übergabe und Zustellung nachbearbeiten	14/15	15/15	x	x	

Ein Leistungsziel wurde zur Validierung empfohlen, wenn mindestens 50% der Items (Lernziele) beobachtet und als erworbene Bildungsleistungen beurteilt wurden.

4.2.3 Vergleich der Ziele der überbetrieblichen Kurse mit den Arbeitstätigkeiten der Zustellerinnen und Zusteller

Die überbetrieblichen Kurse ergänzen die betriebliche Ausbildung und haben den Zweck, den Lernenden in der Grundbildung die grundlegenden Kenntnisse und Fertigkeiten zu vermitteln und sie auf die weitere Ausbildung im Lehrbetrieb vorzubereiten. Die Kurse vermitteln zudem die branchenspezifischen Kompetenzen. Es können insbesondere auch Ausbildungseinheiten angeboten werden, die sich in der gewählten Branche auf typische Betriebsabläufe beziehen.

Gemäss dem SVBL-Dokument zu den überbetrieblichen Kursen (siehe Anhang 1) setzen sich letztere im Berufsfeldbereich Distribution folgendermassen zusammen:

Zustelldienst:	6 Tage
Verpacken, Verladen, Ladung sichern:	4 Tage
Ausbildung zum Staplerfahrer und Führerprüfung:	4 Tage
Lagertechniken:	2 Tage

Da dieses Dokument keine weiteren Erklärungen enthält, zogen wir – obwohl wir sonst mit dem Modell-Lehrgang Logistikassistent/in arbeiteten⁷ – zur Information auch den neuen Bildungsplan für Logistiker/innen (SVBL 2006)⁸ bei. Darin wird sehr detailliert angegeben, was die überbetrieblichen Kurse für Lerninhalte vermitteln. Die dort definierten Ziele wurden mit den im idealtypischen Tagesablauf beschriebenen Tätigkeiten verglichen. Da der Einfluss der überbetrieblichen Kurse gemessen am gesamten Praxisteil nur gering ist, verzichteten wir hier auf die Wiedergabe der Dokumente des Niveaus 1 und 2. Das Ergebnis dieser Auswertung ist in Kapitel 5.1.2 und das Dokument des Niveaus 3 mit den Ergebnissen der verschiedenen Analysen in Kapitel 6 dargestellt.

4.2.4 Vergleich der Methoden- und Sozialkompetenzen des Modell-Lehrgangs mit den von den Zustellerinnen und Zustellern mobilisierten Kompetenzen

Die im Modell-Lehrgang beschriebenen Methoden- und Sozialkompetenzen werden deutlich weniger detailliert beschrieben als die Praxislernziele. Es war daher nicht möglich, wie bei den berufspraktischen Tätigkeiten die verschiedenen Items herauszufiltern. Stellvertretend dafür wurden die verschiedenen Tätigkeiten des idealtypischen Tagesablaufs zusammenge-

⁷ Siehe gesamte und kommentierte Tabelle im Kapitel 5

⁸ Das EFZ Logistiker/Logistikerin ersetzt ab 2007 das EFZ Logistikassistent/in

fasst und mit Blick auf die für die Erledigung der Zustellarbeit erforderlichen Methoden- und Sozialkompetenzen ausgewertet. Diese Kompetenzen wurden dann mit den im Modell-Lehrgang beschriebenen Methoden- und Sozialkompetenzen verglichen. Das Ergebnis war ein Dokument⁹, welches die Niveaus 1 und 2 verbindet. Hier ein Ausschnitt:

Tabelle 9: Auszug aus dem Dokument „Sozial- und Methodenkompetenzen der Zusteller und Zustellerinnen“

Tätigkeiten des Zustellers	Kompetenzen gemäss Modell-Lehrgang
<p>a) Prozesse, Abläufe und Arbeitsmethoden</p> <p>Die Post kennt zahlreiche vorgeschriebene Abläufe, die die Arbeit der Zusteller regeln. Gefordert sind vor allem Sorgfalt, Organisationsgeschick und ein gutes Erinnerungsvermögen, denn viele Abläufe sind lang und komplex (Beispiel: Kennen des Ablaufs der Tour).</p> <p>Die Post setzt genaue Standards und gibt die Regeln für Prozesse vor, nach denen die zahlreichen Arbeiten der Zusteller abzulaufen haben. Der Zusteller muss eine Anzahl Vorschriften kennen, die die Behandlung der verschiedenen Gattungen von Brief- und Paketpostsendungen sowie die Besonderheiten ihrer Zustellung regeln. Sendungsgattungen sind beispielsweise Eingeschriebene Briefe, Pakete und Geldsendungen, die, anders als die gewöhnliche Sendung (frankierter Brief), eine besondere Art der Einfächerung und Zustellung erfordern. So muss ein eingeschriebener Brief dem Kunden an der Wohnungstür ausgehändigt werden, und wenn dieser nicht zu Hause ist, muss ihm eine schriftliche Nachricht (Avis) hinterlassen werden. Geldsendungen müssen dem Empfänger persönlich ausbezahlt werden, es sei denn, er hat jemanden bevollmächtigt.</p>	<p>Arbeitstechniken Lernfähigkeit</p> <p>Prozessorientiertes und vernetztes Denken/ Nutzung der Informationsquellen</p>

Durch das Beobachten der berufspraktischen Tätigkeiten des Zustellpersonals war es möglich auf die Methoden- und Sozialkompetenzen zu schliessen, die in der linken Spalte der Tabelle aufgezeigt sind (im vorliegenden Fall einige der Methodenkompetenzen). Die rechte Spalte enthält die Methoden- und Sozialkompetenzen des Modell-Lehrgangs.

4.3 Theoretischer Teil

Bei den theoretischen Kenntnissen wurde ein Äquivalenzverfahren der Bildungsinhalte gewählt. Dabei werden die theoretischen Ausbildungsziele und -inhalte (Input) verglichen und nicht die bei der Arbeit mobilisierten Kenntnisse (Output) beurteilt.

Es geht darum, zu ermitteln, in welchen Punkten das angestrebte EFZ Logistikassistent/in und die beiden von Zustellerinnen und Zustellern absolvierten Postausbildungen übereinstimmen und in welchen Punkten sie voneinander abweichen.

⁹ Das vollständige und kommentierte Dokument befindet sich in Kapitel 5

4.3.1 Vergleichene Ausbildungen

Tabelle 10: Vergleichene Ausbildungen

Vergleichspunkt: Ausbildungsreglement für das EFZ Logistikassistent/in, Teil B: Lehrplan, Punkt 15: Berufskunde	1) Grundbildung als Betriebslehrling zum uniformierten Postbeamten (Monopolausbildung). Lehrplan, Punkt 3.2: Lehrplan Theorie (Schweizerische Post & Liechti, 2004).
	2) Ausbildungsreglement für das 2-jährige EFZ Postangestellte/r, Teil B: Lehrplan, Punkte 31-33: Berufskunde (Bundesamt für Industrie, Gewerbe und Arbeit BIGA, 1997)

Die Monopolausbildung (1) wurde bis 1996 postintern erteilt. Diese 13 Monate dauernde Ausbildung umfasste einen grossen Praxisteil sowie theoretische Kenntnisse, die vor allem auf die Distribution ausgerichtet waren. Diese Ausbildung war vom BBT nicht anerkannt und war eindeutig auf die Distributionstätigkeiten bei der Post ausgelegt.

Das EFZ Postangestellte/r (2) wurde 1997 eingeführt. Die 2 Jahre dauernde Ausbildung übernahm in den Grundzügen die Lernziele der Monopolausbildung, orientierte sich aber insbesondere bei der Allgemeinbildung an den Ausbildungen für die anderen EFZ. Dieser Titel ist vom BBT anerkannt, wird aber seit der Einführung des EFZ Logistikassistent/in nicht mehr vergeben. Eine grosse Anzahl Postangestellter erhielten dieses EFZ aufgrund der Bestimmungen von Artikel 41 des alten Berufsbildungsgesetzes von 1978.

4.3.2 Vergleichskriterien

Der Vergleich orientierte sich an folgenden zwei Kriterien:

- Lerninhalte und Lernziele
- Ausbildungsdauer

Die beiden Postausbildungen wurden Punkt für Punkt mit dem Lehrplan des EFZ Logistikassistent/in verglichen. Inhaltlich wurde meist eine lexikalische Analyse¹⁰, durchgeführt. Allerdings war dies nicht in jedem Fall möglich. Zudem variiert die verwendete Terminologie je nach Kontext stark. Bei den beiden Postausbildungen wird ein Vokabular verwendet, das sehr auf die Post zugeschnitten ist, während bei der Ausbildung für das EFZ Logistikassistent/in bei der Logistik eine breitere Terminologie verwendet wird. Erwies sich der Vergleich als allzu unsicher, verzichteten wir auf jegliche Folgerung, um die Zuverlässigkeit unserer Ergebnisse nicht zu gefährden. Solche unklaren Punkte konnten jedoch beim Vernehmlassungsverfahren (siehe Kapitel 4.4) geklärt werden.

Der Vergleich der Ausbildungsdauer hat eher informativen Wert. Die unterrichtete Stundenzahl ist nicht für alle Fächer bekannt. Dennoch verleiht dieser Vergleich unseren Folgerungen mehr Gewicht, vor allem wenn in einem Fach die Anzahl der erteilten Unterrichtsstunden mehr oder weniger gleich sind.

¹⁰ Analyseart, die einzelne Wörter weitgehend unabhängig von deren Kontext betrachtet.

4.4 Vernehmlassung

Nach der Datenerfassung und -auswertung wurden den verschiedenen an diesem Projekt und an den Entscheidungsprozessen beteiligten Partnern die Zwischenergebnisse mit einem Vorschlag der kollektiv anzuerkennenden Kenntnissen und Kompetenzen unterbreitet. Es waren dies die Vertreterinnen und Vertreter der SVBL und die kantonalen Chefexpertinnen und -experten des Bereichs Logistik, die bereits in den verschiedenen Qualifikationsverfahren der Berufsbildung in der Schweiz (auch in Verfahren im Rahmen der Validierung von Bildungsleistungen) die Kenntnisse und Kompetenzen der Kandidatinnen und Kandidaten beurteilen, welche auch die Ergebnisse der vorliegenden Expertise prüften.

Im Verlaufe dieser ersten Vernehmlassungssitzung¹¹, wurden die Ergebnisse diskutiert und angepasst. Der Besuch in einem Postzentrum diente zur Illustration der an diesem Anlass präsentierten Ergebnisse.

Nach einer eingeräumten Zeit der Konsultation, bestätigte eine Kommission bestehend aus einem Vertreter der SVBL, einem kantonalen Chefexperten, einem Distributionsexperten und den Vertreterinnen und Vertretern der Schweizerischen Post und des BBT die Ergebnisse. Sie arbeiteten die Grundlagen für die Nachholbildung aus, die für den Erwerb des EFZ Logistikassistent/in verlangt wird.

Die in den Kapiteln 5 und 6 dargestellten Ergebnisse enthalten bereits die Änderungen, die von den Expertinnen und Experten in den Dokumenten der Niveaus 2 und 3 vorgenommen wurden. Die Dokumente des Niveaus 1 enthalten hingegen nur die vom EHB erarbeiteten Zwischenergebnisse.

5 Analyse und Ergebnisse

5.1 Praktischer Teil

5.1.1 Berufskennnisse: Vergleich der Lernziele (Items) des Modell-Lehrgangs mit den beobachteten Tätigkeiten der Zustellerinnen und Zusteller

a) Ergebnisse auf Niveau I

In diesem Abschnitt werden die Ergebnisse des praktischen Teils auf den Niveaus 1 und 2 präsentiert. Dargestellt werden die wichtigsten Punkte und Erwägungen, welche für die Empfehlung bzw. Nichtempfehlung zur Validierung¹² sprechen. Die Ziffern, die in den Folgerungen in Klammern stehen, beziehen sich auf die Anzahl Lernziele bei der Paketzustellung.

Da unsere Beobachtungen gezeigt haben, dass die Prozesse bei der Brief- und der Paketzustellung ähnlich sind, stützten wir uns zur Auswertung der Ergebnisse und der Ermittlung der Zwischenergebnisse hauptsächlich auf die Prozesse der Briefzustellung.

Jede Tabelle der Resultate auf Niveau 1 ist begründet. Der Kommentar befindet sich direkt unter der Tabelle zum behandelten Punkt.

¹¹ Post Freiburg, 16. Mai 2007

¹² Die angewandte Methode ist in Kapitel 4.2.2 beschrieben.

Tabelle 11: Resultate des Punktes 1.1 des Modell-Lehrgangs

1. Güterannahme		
1.1 Güter annehmen		
	Briefe	Pakete
Anzahl festgestellter Items / Anzahl Items insgesamt	26/30	25/30
Beobachtet	<p>Die Zustellerinnen und Zusteller entladen und kontrollieren verschiedenen Sendungsarten täglich. Die Lieferpapiere (Etiketten an den Säcken und Briefbunden) werden systematisch überprüft.</p> <p>Fehlerhafte Lieferungen werden unverzüglich weitergeleitet. Festgestellte Beschädigungen werden sofort repariert oder vom zuständigen Dienst verarbeitet, an den die Güter weitergeleitet werden.</p> <p>Die zuzustellenden Güter werden sortiert und gelagert, bis sie von den zuständigen Zustellerinnen und Zusteller bzw. bis sie zur Weiterleitung übernommen werden.</p> <p>Bei fehlerhaften Lieferungen oder wenn die vorgesehenen Güter (z .B. Wochenzeitschriften, Tageszeitungen, PromoPost) nicht geliefert, wenden die Zustellerinnen und Zusteller systematisch die dafür vorgesehenen Prozesse an. Sie informieren Ihre Kolleginnen und Kollegen oder ihre Vorgesetzten insbesondere an den täglichen Sitzungen darüber.</p>	<p>Die Zustellerinnen und Zusteller entladen und kontrollieren täglich verschiedene Arten von Paketen.</p> <p>Fehlerhaft gelieferte Güter werden unverzüglich an die betroffenen Kolleginnen und Kollegen übermittelt, gescannt oder weitergeleitet.</p> <p>Festgestellte Beschädigungen werden sofort repariert oder vom zuständigen Dienst verarbeitet, an den die Güter weitergeleitet werden.</p> <p>Die Zustellerinnen und Zusteller wenden die für fehlerhafte Lieferungen vorgesehenen Prozesse systematisch an.</p>
Nicht beobachtet	<ul style="list-style-type: none"> • Sendungen beim Kunden entgegennehmen (einige Zustellerinnen und Zusteller in den Dörfern machen das , sie bilden aber keine Mehrheit.) • Sendungen bei der Annahmestelle entgegennehmen • Transportpreise überprüfen • Kundschaft über den Lagerplatz der Güter informieren • Betriebliche Messeinrichtungen und Waagen bedienen 	<ul style="list-style-type: none"> • Sendungen bei der Annahmestelle entgegennehmen • Transportpreise überprüfen • Kundschaft über den Lagerplatz der Güter informieren • Betriebliche Messeinrichtungen und Waagen bedienen
Kommentar		
Empfehlung	Kollektive Anerkennung von Punkt 1.1	Kollektive Anerkennung von Punkt 1.1

Folgerungen

Die Güterannahme stellt beim Zustellpersonal eine erste wichtige Tätigkeit zu Beginn des Arbeitstages dar. Die Sendungen werden im Postbüro des jeweiligen Ortes entgegengenommen, dann identifiziert, kontrolliert und mit den Lieferpapieren (Etiketten) verglichen. Die wichtigsten Kriterien bei diesen Arbeitsprozessen sind die Verarbeitungsgeschwindigkeit und die korrekte Zustellung der entgegengenommenen Sendungen. Bei fehlerhafter Lieferung gibt es spezifische Prozesse, die systematisch anzuwenden sind. Gleichzeitig ist eine gewisse Flexibilität unerlässlich, um angemessen auf die verschiedenen Unregelmässigkeiten reagieren zu können. Beschädigungen werden sorgfältig repariert. Die Entgegennahme von Sendungen bei

Kundinnen und Kunden wird nur selten beobachtet, dasselbe gilt für die Überprüfung des Gewichts der Sendungen. Bei der Güterannahme wurden zwischen den Tätigkeiten des Brief- und denjenigen des Paketzustelldienstes nur minimale Unterschiede festgestellt. Von den 30 Lernzielen wurden 26 (25)¹³ beobachtet und infolgedessen wurde das Leistungsziel zur vollumfänglichen Validierung vorgeschlagen.

Tabelle 12: Resultat des Punktes 1.2 des Modell-Lehrgangs

1. Güterannahme		
<i>1.2 Güter messen, wägen, prüfen</i>		
	Briefe	Pakete
Anzahl festgestellter Items/ Anzahl Items insgesamt	0/9	1/9
Beobachtet		
Nicht beobachtet	Muster entnehmen, kennzeichnen und überprüfen (1.2.1, 1.2.2, 1.2.3)	Muster entnehmen, kennzeichnen und überprüfen (1.2.1, 1.2.2, 1.2.3)
Kommentar	Der Preisfestlegung wurde in der Monopolausbildung viel Aufmerksamkeit gewidmet und sie kommt oft zur Anwendung.	Der Preisfestlegung wurde in den Monopolausbildungen viel Aufmerksamkeit gewidmet und sie kommt oft zur Anwendung.
Empfehlung	Keine Validierung von Punkt 1.2	Keine Validierung von Punkt 1.2

Folgerung

Obschon die Brief- und die Paketzustellerinnen und -zusteller mit Sendungen unterschiedlichen Gewichts arbeiten, wurden weder die Überprüfung, das Messen und das Wiegen der Sendungen noch die Verwendung der Messeinrichtungen und Waagen beobachtet. Daraus wurde geschlossen, dass es sich um eine selten ausgeführte Tätigkeit handelt. Diese Folgerung trifft in gleichem Masse für die Brief- wie für die Paketzustellung zu.

Da 9 (8) der 9 Lernziele dieses Leistungsziels nicht beobachtet wurden, wird die Validierung dieses Leistungsziels nicht empfohlen.

Tabelle 13: Resultat des Punktes 1.3 des Modell-Lehrgangs

1. Güterannahme		
<i>1.3 Gebinde und Tauschgeräte nach Poolvorgaben kontrollieren, beurteilen, tauschen</i>		
	Briefe	Pakete
Anzahl festgestellter Items / Anzahl Items insgesamt	1/6	3/6
Beobachtet		Die Zustellerinnen und Zusteller kontrollieren gewisse Tauschgebinde wie z. B. Dispoboxen
Nicht beobachtet	<ul style="list-style-type: none"> • Gebinde austauschen / verbuchen • Vorschriften anwenden 	<ul style="list-style-type: none"> • Gebinde verbuchen • Vorschriften anwenden
Kommentar	Wurde nicht beobachtet und gehört nicht zur MA	Wurde nicht beobachtet und gehört nicht zur MA
Empfehlung	Keine Validierung von Punkt 1.3	Keine Validierung von Punkt 1.3

¹³ Die in der Klammer stehenden Zahlen beziehen sich immer auf die Paketpost.

Folgerung

Den Beobachtungen zufolge tauschen die Briefzustellerinnen und -zusteller weder die Gebinde aus, noch wandten sie die Poolvorgaben hinsichtlich deren Kontrolle an. Bei den Paketzustellerinnen und -zustellern wurden diese Tätigkeiten jedoch beobachtet, allerdings auch nur selten.

Die Anzahl der in der Praxis erreichten Lernziele ist niedrig, nur 1 (3) der 6 Lernziele wurde(n) beobachtet. Die Validierung dieses Leistungsziels wird daher nicht empfohlen.

Tabelle 14: Resultat des Punktes 1.4 des Modell-Lehrgangs

1. Güterannahme		
1.4 Fehlerhafte Lieferungen behandeln		
	Briefe	Pakete
Anzahl festgestellter Items / Anzahl Items insgesamt	4/7	4/7
Beobachtet	Die Zustellerinnen und Zusteller achten darauf, Schäden zu vermeiden (z. B. Plane auf Roller). Die Zustellerinnen und Zusteller kümmern sich um beschädigte Sendungen: Sie reparieren sie selber oder wenden das vorgesehene Verfahren an (siehe 1.1). Die Information der zuständigen Personen und/oder des zuständigen Dienstes gehört zum vorgesehenen Verfahren.	Die Zustellerinnen und Zusteller achten darauf, Schäden zu vermeiden (z. B. Festbinden der Pakete im Lastwagen). Die Zustellerinnen und Zusteller kümmern sich um beschädigte Sendungen: Sie reparieren sie selber oder wenden das vorgesehene Verfahren an (siehe 1.1). Die Information der zuständigen Personen und/oder des zuständigen Dienstes gehört zum vorgesehenen Verfahren.
Nicht beobachtet	<ul style="list-style-type: none"> • Schäden feststellen, beschreiben, in den Formularen festhalten • Die Kundschaft über die Schäden informieren, mit der Versicherung Kontakt aufnehmen 	<ul style="list-style-type: none"> • Schäden feststellen, beschreiben, in den Formularen festhalten • Die Kundschaft über die Schäden informieren, mit der Versicherung Kontakt aufnehmen
Kommentar		
Empfehlung	Kollektive Anerkennung von Punkt 1.4	Kollektive Anerkennung von Punkt 1.4

Folgerung

In ihrer täglichen Arbeit sind die Zustellerinnen und Zusteller oft mit fehlerhaften Lieferungen konfrontiert. Wie bereits bei Punkt 1.1 angegeben, gibt es Prozesse, welche die anzuwendenden Verfahren bzw. die einzuleitenden Massnahmen festlegen. Auch bei diesem Leistungsziel gibt es keine bedeutenden Unterschiede zwischen der Brief- und der Paketzustellung. Obschon die Beschreibung der Schäden und die Information der Kundinnen und Kunden über Unregelmässigkeiten nicht beobachtet wurden, wurde die Mehrzahl der Lernziele dieses Leistungsziels erreicht (4 (4) von 7). Die Validierung dieses Leistungsziels wird ebenfalls empfohlen.

Tabelle 15: Resultat des Punktes 2.1 des Modell-Lehrgangs

2. Transport und technische Geräte		
2.1 Interne Transport- und Fördermittel bedienen		
	Briefe	Pakete
Anzahl festgestellter Items / Anzahl Items insgesamt	1/9	0/9
Beobachtet	Die Zustellerinnen und Zusteller verwenden verschiedene Arten von Handwagen, um Güter zu transportieren und zu verschieben (hauptsächlich RX)	Die Zustellerinnen und Zusteller verwenden verschiedene Arten von Handwagen, um Güter zu transportieren und zu verschieben (hauptsächlich RX)
Nicht beobachtet	Verwendung von Deichselstapler und anderen Fahrzeugen für den internen Transport.	Verwendung von Deichselstapler und anderen Fahrzeugen für den internen Transport.
Kommentar		
Empfehlung	Keine Validierung von Punkt 2.1	Keine Validierung von Punkt 2.1

Folgerung

Die Verwendung von verschiedenen technischen Geräten wurde weder bei der Briefzustellung noch bei der Paketzustellung beobachtet. Für den Transport der Güter braucht das Personal Handwagen (Rollbox oder RX). Die Lernziele dieses Leistungsziels gehen darüber hinaus und schliessen auch technische Geräte ein, deren Bedienung ein bestimmtes Kompetenzniveau voraussetzt.

Es wurde daher vorgeschlagen, dieses Leistungsziel nicht anzuerkennen, da unseren Beobachtungen zufolge lediglich 1 (0) von 9 Lernzielen abgedeckt ist. In diesem Bereich wird eine Nachholbildung empfohlen.

Tabelle 16: Resultat des Punktes 2.2 des Modell-Lehrgangs

2. Transport und technische Geräte		
2.2 Anlagen und Geräte reinigen und warten		
	Briefe	Pakete
Anzahl festgestellter Items / Anzahl Items insgesamt	0/9	0/9
Beobachtet		
Nicht beobachtet	<ul style="list-style-type: none"> • Reinigungs- und Wartungsarbeiten durchführen • Schadenformulare ausfüllen und weiterleiten 	<ul style="list-style-type: none"> • Reinigungs- und Wartungsarbeiten durchführen • Schadenformulare ausfüllen und weiterleiten
Kommentar		
Empfehlung	Keine Validierung von Punkt 2.2	Keine Validierung von Punkt 2.2

Folgerung

Es wurde nicht beobachtet, dass die Zustellerinnen und Zusteller ihre Fahrzeuge reinigen und unterhalten. Es wurde daher der Schluss gezogen, dass diese Tätigkeit nicht oder nur selten vom Personal ausgeführt wird, das für die Brief- oder Paketzustellung zuständig ist. Weder bei der Briefzustellung noch bei der Paketzustellung wurde eines der Lernziele beobachtet. Demzufolge wird die Validierung des Leistungsziels nicht vorgeschlagen.

Tabelle 17: Resultat des Punktes 2.3 des Modell-Lehrgangs

2. Transport und technische Geräte		
2.3 Fahrzeuge bedienen		
	Briefe	Pakete
Anzahl festgestellter Items / Anzahl Items insgesamt	2/2	2/2
Beobachtet	Die Zustellerinnen und Zusteller fahren auf der Zustelltour Roller und /oder Autos.	Die Zustellerinnen und Zusteller fahren auf der Zustelltour Lieferwagen.
Nicht beobachtet		
Kommentar	In der MA war die Ausbildung für den Führerausweis für Kleinmotorräder vorgesehen.	
Empfehlung	Kollektive Anerkennung Punkt 2.3	Kollektive Anerkennung Punkt 2.3

Folgerung

Die Briefzustellerinnen und -zusteller sind es gewohnt, bei ihrer täglichen Arbeit verschiedene Fahrzeuge zu benützen. Die Paketzustellerinnen und -zusteller fahren Roller, Lieferwagen etc.

Alle Lernziele sind erfüllt und die Validierung dieses Leistungsziels wird empfohlen.

Tabelle 18: Resultat des Punktes 2.4 des Modell-Lehrgangs

2. Transport und technische Geräte		
2.4 Interne Transporte organisieren und durchführen		
	Briefe	Pakete
Anzahl festgestellter Items / Anzahl Items insgesamt	2/5	1/5
Beobachtet	Die Zustellerinnen und Zusteller bereiten die Post vor, die nachgesandt und weitergeleitet werden muss.	Die Zustellerinnen und Zusteller bereiten die Pakete vor, die von einem Kollegen oder einer Kollegin zugestellt werden müssen (Teilung einer Tour, zu viele Pakete zuzustellen).
Nicht beobachtet	Interne Transporte organisieren und durchführen.	Interne Transporte organisieren und durchführen.
Kommentar	Der interne Transport wird von spezialisiertem Personal sichergestellt.	Der interne Transport wird von spezialisiertem Personal sichergestellt.
Empfehlung	Keine Validierung von Punkt 2.4	Keine Validierung von Punkt 2.4

Folgerung

Die Briefzustellerinnen und -zusteller bereiten die internen Transporte zwar vor, sie sind aber weder für deren Ausführung noch für deren Optimierung besorgt. Diese Feststellung betrifft die Sendungen, die weitergeleitet oder nachgesandt werden müssen. Die Paketzustellerinnen und -zusteller müssen abschätzen können, ob die Menge der Pakete ihre Ladekapazität überschreitet oder nicht. Sollte sie überschritten werden, müssen sie eine Lösung finden (Übernahme von Paketen durch Kolleginnen und Kollegen, Zusatztransport).

Da die erfüllten Lernziele in der Minderheit sind und nur 2 (1) der 5 Lernziele beobachtet wurden, wird die Validierung dieses Punktes nicht vorgeschlagen.

Tabelle 19: Resultat des Punktes 3.1 des Modell-Lehrgangs

3. Lagerung		
3.1 Güter produktgerecht lagern		
	Briefe	Pakete
Anzahl festgestellter Items / Anzahl Items insgesamt	14/17	10/17
Beobachtet	<p>Die von den Zustellerinnen und Zustellern gelagerten Güter bestehen aus einer grossen Vielfalt von Sendungsarten. Sie werden in den Postbüros an verschiedenen Orten gelagert. Dies kann in mehreren Phasen des Zustellungsvorbereitungsprozesses (nachfolgendes Sortieren) sowie nach der Rückkehr von der Zustelltour bei der nicht zugestellten / nicht zugestellten Post beobachtet werden (Weiterleitung, Nachsendung, postlagernde Sendungen). Zwischenlagerung von Gütern kommt ebenfalls vor, z. B. wenn die Post an einem bestimmten Datum ausgeliefert werden muss (PromoPost).</p> <p>In diesem Kontext kennen die Zustellerinnen und Zusteller die unterschiedlichen Arten der zu lagernden Güter sowie die Lagerplätze und wissen, wie die Güter zur Lagerung vorbereitet werden müssen. Sie passen die Lagerplätze der Menge und der Art der zu sortierenden und zwischenzulagernden Sendungen an. Sie wenden die für jede Art von Sendung bzw. für jede Art von Sendungsverarbeitung vorgesehenen Prozesse systematisch an.</p>	<p>Bei der Vorbereitung der Zustellung (Entgegennahme und Auspacken der Güter) kontrollieren die Zustellerinnen und Zusteller die Güter und sortieren diejenigen aus, die nicht am selben Tag zugestellt werden können. Die Pakete werden gescannt und für die Lagerung vorbereitet.</p> <p>Während der Zustelltour werden die Pakete vorübergehend je nach ihrer Art und ihrem Inhalt gelagert. Die Pakete, die nicht zugestellt werden können, werden vorübergehend im Lieferwagen gelagert und zur betreffenden Poststelle zurückgebracht (Abholungseinladung).</p>
Nicht beobachtet	<ul style="list-style-type: none"> • Andere Arten von Lagerungen mit ihren Vor- und Nachteilen kennen, die richtige Lagerart auswählen • Einlagerungsvorschriften kennen und anwenden 	<ul style="list-style-type: none"> • Andere Arten von Lagerungen mit ihren Vor- und Nachteilen kennen, die richtige Lagerart auswählen • Einlagerungsvorschriften kennen und anwenden
Kommentar		
Empfehlung	Kollektive Anerkennung von Punkt 3.1	Kollektive Anerkennung von Punkt 3.1

Folgerungen

Eines der Hauptmerkmale der Arbeit der Zustellerinnen und Zusteller ist die grosse Vielfalt an verschiedenen Arten von Sendungen. Diese Sendungen unterscheiden sich hinsichtlich Grösse und Gewicht, vor allem aber hinsichtlich der Lagerdauer. Es muss bestimmt werden, ob eine Sendung direkt zugestellt werden kann bzw. muss oder ob sie während einer bestimmten Zeitdauer im Postbüro zurückbehalten werden kann bzw. muss. Zudem muss der Lagerplatz festgelegt werden, der von der Art der Sendung abhängt. Die Lagerzeiten sind in der Regel sehr kurz. Festgestellt wurde, dass Kenntnisse über andere Arten von Lagerungen

oder Lagervorschriften fehlen.

Da die wesentlichen Kriterien der Lagerung bekannt sind und 14 (10) der 17 Lernziele beobachtet wurden, wird die Validierung dieses Leistungsziels empfohlen.

Tabelle 20: Resultat des Punktes 3.2 des Modell-Lehrgangs

3. Lagerung		
3.2 Bestände überwachen		
	Briefe	Pakete
Anzahl festgestellter Items / Anzahl Items insgesamt	5/6	5/6
Beobachtet	Die Zustellerinnen und Zusteller sorgen für die provisorische Lagerung der Post, für welche ein Auftrag „Post zurückbehalten“ besteht. Sie überprüfen, wie viel Lagerplatz noch bleibt und legen nötigenfalls einen neuen provisorischen Lagerplatz an. Sie stellen ein Dokument aus, welches das Wiederfinden der gelagerten Ware erlaubt und geben Geldbestellungen für die Zahlungsanweisungen auf. Die Zustellerinnen und Zusteller kontrollieren die Zahlungsanweisungen und überwachen bei der Verarbeitung der nicht zugestellten / nicht zustellbaren Post die Lagerfristen. Sie leiten die Briefbunde weiter.	Die Zustellerinnen und Zusteller kontrollieren die Zahlungsanweisungen und überwachen bei der Verarbeitung der nicht zugestellten / nicht zustellbaren Post die Lagerfristen.
Nicht beobachtet	Überwachung anderer Arten von Lager.	Überwachung anderer Arten von Lager.
Kommentar		
Empfehlung	Kollektive Anerkennung von Punkt 3.2	Kollektive Anerkennung von Punkt 3.2

Folgerung

Bei den Zustellerinnen und Zusteller bedeutet Lagerüberwachung in erster Linie Einhalten der Fristen. Sie betrifft unter anderem die Sendungen, die es zurückzubehalten und den Kundinnen und Kunden an einem bestimmten Datum zuzustellen gilt. Diese oft provisorische Lagerung verlangt einen guten Überblick über die Lagerfristen sowie eine sorgfältige Nachführung der Mutationen. Die Beobachtungen zeigten, dass diese Arbeit äusserst gewissenhaft und genau ausgeführt werden musste. In diesem Punkt gibt es zwischen dem Briefzustelldienst und dem Paketzustelldienst keine bemerkenswerten Unterschiede.

5 (5) der 6 Lernziele wurden beobachtet, die Validierung des Leistungsziels wird daher empfohlen.

Tabelle 21: Resultat des Punktes 4.1 des Modell-Lehrgangs

4. Versand		
4.1 Lieferung vorbereiten		
	Briefe	Pakete
Anzahl festgestellter Items / Anzahl Items insgesamt	10/13	8/13
Beobachtet	Die Zustellerinnen und Zusteller bereiten die Lieferung vom Sortieren bis zum Packen vor, dabei beachten sie die Besonderheiten der Sendungen und der Kundinnen und Kunden sowie die Reihenfolge der Zustellung. Sie kontrollieren die Sortierung der Güter mehrmals und nehmen die Sendungen heraus, die besonders behandelt werden müssen (Einschreiben, BU, Anweisungen, Nachnahmen etc.)	Die Zustellerinnen und Zusteller bereiten die Lieferung beim Beladen des Lieferwagens und während der Zustellung für die Feinsortierung der Pakete vor, dabei beachten sie die Besonderheiten der Sendungen und der Kundinnen und Kunden sowie die Reihenfolge der Zustellung. Sie kontrollieren die Sortierung der Güter mehrmals.
Nicht beobachtet	Bestellung entgegennehmen (4.1.1).	Bestellung entgegennehmen (4.1.1).
Kommentar	Die Vorbereitung der Lieferung (Zustellung) macht einen grossen Teil der Arbeit der Zustellerinnen und Zusteller aus.	Die Vorbereitung der Lieferung (Zustellung) macht einen grossen Teil der Arbeit der Zustellerinnen und Zusteller aus.
Empfehlung	Kollektive Anerkennung von Punkt 4.1	Kollektive Anerkennung von Punkt 4.1

Folgerung

Im Rahmen der Zustellung kommt der Vorbereitung der auszuliefernden Sendungen eine grosse Bedeutung zu. Sie verlangt Konzentration, denn einerseits müssen die Zustellerinnen und Zusteller auf die Art der Sendung achten, andererseits das Zustellverfahren kennen und genau einhalten. Zudem müssen sie die benötigten Geldbeträge mitnehmen. Die Sendungen, die besonders behandelt werden, müssen von den übrigen getrennt werden. Die Beobachtungen zeigten die Bedeutung einer gewissenhaften Vorbereitung auf, sie ist eine unabdingbare Voraussetzung für eine einwandfreie Zustellung. Der Hauptunterschied zwischen der Briefzustellung und der Paketzustellung bei diesem Punkt ist die Grösse der zuzustellenden Sendungen. Die Paketzustellerinnen und -zusteller müssen nicht immer dieselben Kundinnen und Kunden beliefern und dies verlangt sehr viel Flexibilität. Nur die Entgegennahme von Bestellungen durch die Zustellerinnen und Zusteller wurde nicht beobachtet.

Da viele der Lernziele bei der Zustellung abgedeckt sind (10 (8) von 13), wird die Validierung dieses Leistungsziels empfohlen.

Tabelle 22: Resultat des Punktes 4.2 des Modell-Lehrgangs

4. Versand		
<i>4.2 Güter verpacken und versenden</i>		
	Briefe	Pakete
Anzahl festgestellter Items / Anzahl Items insgesamt	2/13	2/13
Beobachtet	Die Zustellerinnen und Zusteller verpacken die Briefe, wenn diese nachgesendet werden müssen. Sie benutzen gelegentlich die Abbindemaschine.	Die Zustellerinnen und Zusteller beraten die Kundinnen und Kunden bezüglich der geeigneten Versandart für ihre Güter, wenn sie die Pakete bei den Geschäftskunden entgegennehmen.
Nicht beobachtet	<ul style="list-style-type: none"> • Verpacken von Gütern • Richtiges Gebinde und Verpackungsmaterial auswählen 	<ul style="list-style-type: none"> • Verpacken von Gütern • Richtiges Gebinde und Verpackungsmaterial auswählen
Kommentar		
Empfehlung	Keine Validierung von Punkt 4.2	Keine Validierung von Punkt 4.2

Folgerung

Im Allgemeinen werden die zuzustellenden Sendungen nicht verpackt. Sie werden höchstens für den Transport in Depotsäcke gelegt.

Die bei der Brief- und Paketzustellung beobachteten Tätigkeiten entsprechen den Lernzielen meist nicht (nur 2 (2) auf 13), die Validierung dieses Punktes kann dem zufolge nicht vorge schlagen werden.

Tabelle 23: Resultat des Punktes 4.3 des Modell-Lehrgangs

4. Versand		
<i>4.3 Begleitpapiere erstellen und Güter adressieren</i>		
	Briefe	Pakete
Anzahl festgestellter Items / Anzahl Items insgesamt	2/8	1/8
Beobachtet	Die Zustellerinnen und Zusteller adressieren die Depotsäcke für die Auslieferung. Sie stecken nachzusendende Post in verschlossene Umschläge.	Die Zustellerinnen und Zusteller übergeben die nachgesandten Pakete an die betreffenden Postbüros und übertragen die Daten auf den Scanner.
Nicht beobachtet	<ul style="list-style-type: none"> • Sendungen/Verpackungseinheiten adressieren • Begleitpapiere und Ladeausweise ausfüllen oder erstellen 	<ul style="list-style-type: none"> • Sendungen/Verpackungseinheiten adressieren • Begleitpapiere und Ladeausweise ausfüllen oder erstellen
Kommentar	Gehört eher in die Berufsfeldbereiche Lager und Transport, aber man kann annehmen, dass Leuten mit Erfahrung in administrativen Prozessen das Ausfüllen der Begleitpapiere beherrschen.	
Empfehlung	Keine Validierung von Punkt 4.3	Keine Validierung von Punkt 4.3

Folgerung

Die Zustellerinnen und Zusteller adressieren die Depotsäcke und übergeben die Nachsendungen den betreffenden Postbüros. Die Adressierung der Sendungen und das Ausstellen der Begleitpapiere und Ladeausweise wurden weder bei den Briefzustellerinnen und -zustellern noch bei den Paketzustellerinnen und -zustellern beobachtet.

Es wurde(n) daher nur 2 (1) der 8 Lernziele beobachtet und dieser Punkt wird nicht zur Validierung vorgeschlagen.

Tabelle 24: Resultat des Punktes 4.4 des Modell-Lehrgangs

4. Versand		
4.4 Fahrzeuge beladen		
	Briefe	Pakete
Anzahl festgestellter Items / Anzahl Items insgesamt	9/12	9/12
Beobachtet	<p>Die Gütertransportmittel sind auf die Art der zu transportierenden Güter sowie auf die Beschaffenheit des Zustellungsgebiets ausgerichtet (Handwagen, Roller mit Anhänger, Auto).</p> <p>Die Zustellerinnen und Zusteller kennen die Beladevorschriften. Sie berücksichtigen beim Vorbereiten und Beladen des Fahrzeugs die Route und die Art der Sendungen (Einschreiben und Wertsendungen werden gesichert).</p> <p>Sie beachten beim Beladen die Sicherheitsnormen sowie die Reihenfolge nach Routenplan.</p>	<p>Die Zustellerinnen und Zusteller kennen Beladevorschriften. Sie berücksichtigen beim Vorbereiten und Beladen des Fahrzeugs die Route und die Art der Sendungen.</p> <p>Sie sichern die Pakete beim Beladen nötigenfalls mit Gurten und beachten die Sicherheitsnormen und die Reihenfolge nach Routenplan.</p>
Nicht beobachtet		
Kommentar		
Empfehlung	Kollektive Anerkennung von Punkt 4.4	Kollektive Anerkennung von Punkt 4.4

Folgerung

Bevor die Sendungen zugestellt werden, muss das Fahrzeug beladen werden. Das Beladen gehört zu den täglichen Arbeiten der Zustellerinnen und Zusteller. Je nachdem, welches Fahrzeug verwendet wird, müssen sie andere Vorschriften und Sicherheitsnormen beachten. Diese von den Zustellerinnen und Zustellern täglich wahrgenommenen Aufgaben stimmen grösstenteils mit den Lernzielen des Modell-Lehrgangs überein. (Das ist bei 9 (9) von insgesamt 12 Lernzielen der Fall). Die Validierung dieses Leistungsziels wird daher empfohlen.

Tabelle 25: Resultat des Punktes 5.1 des Modell-Lehrgangs

5. Übergabe und Zustellung		
5.1 Güter übergeben und zustellen		
	Briefe	Pakete
Anzahl festgestellter Items / Anzahl Items insgesamt	16/16	15/16
Beobachtet	Die Zustellerinnen und Zusteller kennen die Zustellkriterien der verschiedenen Post- und Sendungsarten bestens und wenden sie an. Falls erforderlich, überprüfen sie die Bezugsberechtigung der einzelnen Kunden. Sie ziehen die Nachnahme- und Zollobträge ein und entrichten die Zahlungsanweisungen. Sie kennen die Verfahren bei nicht-zustellbaren bzw. zur Abholung gemeldeten Sendungen und wenden sie an (Abholungsmeldung).	Die Zustellerinnen und Zusteller kennen die Zustellkriterien der verschiedenen Post- und Sendungsarten bestens und wenden sie an. Falls erforderlich, überprüfen sie die Bezugsberechtigung der einzelnen Kunden. Sie ziehen die Nachnahme- und Zollobträge ein. Sie kennen die Verfahren bei nicht-zustellbaren bzw. zur Abholung gemeldeten Sendungen und wenden sie an. Alle Pakete werden gescannt. Die Kundinnen und Kunden quittieren die Entgegennahme der Pakete direkt auf dem Scanner. Die Zustellerinnen und Zusteller führen die Begleitpapiere nach und nehmen die Pakete direkt bei den Kunden entgegen (z. B. Kaffeemaschinen, Handys).
Nicht beobachtet		
Kommentar	Die Übergabe und die Zustellung stellen das Herzstück der Tätigkeit der Zustellerinnen und Zusteller dar.	Die Übergabe und die Zustellung stellen das Herzstück der Tätigkeit der Zustellerinnen und Zusteller dar.
Empfehlung	Kollektive Anerkennung von Punkt 5.1	Kollektive Anerkennung von Punkt 5.1

Folgerung

Die Zustellung stellt das Herzstück der beruflichen Tätigkeit der Brief- und Paketzustellerinnen und -zusteller dar. Bei dieser Tätigkeit müssen verschiedene Regeln und Vorschriften beachtet werden, die von der Art der Sendungen abhängen. Gewisse Sendungen verlangen eine besondere Behandlung sowie die Überprüfung der Identität der Empfängerin bzw. des Empfängers. Der Umgang mit Geld (Nachnahmen und Zahlungsanweisungen) gehört ebenfalls zu den von den Zustellerinnen und Zustellern verlangten Aufgaben.

Die bei den Brief- und Paketzustellerinnen und -zustellern beobachteten Tätigkeiten erfüllen die festgesetzten Lernziele zum allergrössten Teil (16 (15) von 16 Lernzielen). In diesem Fall wird die Validierung des Leistungsziels empfohlen.

Tabelle 26: Resultat des Punktes 5.2 des Modell-Lehrgangs

5. Übergabe und Zustellung		
5.2 Übergabe und Zustellung nachbearbeiten		
	Briefe	Pakete
Anzahl festgestellter Items / Anzahl Items insgesamt	14/15	14/15
Beobachtet	Die Zustellerinnen und Zusteller kennen die Verfahren zur Bearbeitung der verschiedenen Versandarten. Nach der Rückkehr von ihrer Tour, verarbeiten sie alle nicht zugestellten Sendungen (Einschreiben und avisierte BU, Nachsendungen und Weiterleitungen) sowie die Begleitpapiere. Sie erstellen Statistiken und machen Abrechnungen (Nachnahmen, Anweisungen).	Die Zustellerinnen und Zusteller kennen die Verfahren zur Bearbeitung der verschiedenen nicht zugestellten Pakete. Nach Abschluss ihrer Tour erstellen sie eine Abrechnung der einkassierten Beträge, die sie an das Postbüro (Gebühren, Nachnahmen) weiterleiten. Die Statistiken werden automatisch erstellt (Scanner). Die Zustellerin, der Zusteller übermittelt die Daten nach Abschluss ihrer/seiner Zustelltour.
Nicht beobachtet		
Kommentar		
Empfehlung	Kollektive Anerkennung von Punkt 5.2	Kollektive Anerkennung von Punkt 5.2

Folgerung

Nach ihrer Tour müssen die Zustellerinnen und Zusteller eine ihrer wichtigsten Aufgaben erledigen: Die nicht zugestellten Sendungen korrekt bearbeiten. Sie müssen dabei die vorgeschriebenen Abläufe einhalten und regelmässig Statistik führen (Brief- wie Paketzustellung). Den Beobachtungen zufolge führt das Zustellpersonal die in den Lernzielen festgelegten Tätigkeiten aus (14 (14) der 15 Lernziele werden erfüllt). Die Validierung dieses Leistungsziels wird empfohlen.

Tabelle 27: Resultat des Punktes 6.1 des Modell-Lehrgangs

6. Kundendienst		
6.1 Kundenorientiert und freundlich auftreten		
	Briefe	Pakete
Anzahl festgestellter Items / Anzahl Items insgesamt	11/12	
Beobachtet	Siehe Folgerungen	
Nicht beobachtet	Gesprächstechniken anwenden	
Kommentar		
Empfehlung	Kollektive Anerkennung von Punkt 6.1	Kollektive Anerkennung von Punkt 6.1

Folgerung

Der Kundendienst ist bei der Brief- und Paketzustellung ein zentraler Punkt. Die Zustellerinnen und Zusteller verbringen einen grossen Teil ihres Arbeitstages im direkten Kundenkontakt. Wie sich bei den Beobachtungen zeigte, sind die Zustellerinnen und Zusteller bestrebt,

einen den verschiedenen Kundinnen und Kunden angemessenen Service zu bieten und im Umgang immer respektvoll und höflich zu bleiben, selbst wenn sie Reklamationen und Kritik entgegennehmen müssen.

11 von 12 Lernzielen konnten nachgewiesen werden, somit wird die Validierung dieses Leistungsziels empfohlen.

Tabelle 28: Resultat des Punktes 6.2 des Modell-Lehrgangs

6. Kundendienst		
<i>6.2 Kunden beraten</i>		
	Briefe	Pakete
Anzahl festgestellter Items / Anzahl Items insgesamt	9/10	9/10
Beobachtet	Siehe Folgerungen	
Nicht beobachtet	Gesprächstechniken anwenden	
Kommentar		
Empfehlung	Kollektive Anerkennung von Punkt 6.2	Kollektive Anerkennung von Punkt 6.2

Folgerung

Die Brief- und Paketzustellerinnen und -zusteller beraten und informieren die Kundinnen und Kunden. Sie kennen die Angebote, die Dienstleitungen und die Tarife der Post und geben diese Informationen der Kundschaft korrekt weiter. Sie pflegen mit den Kundinnen und Kunden einen angenehmen Umgang und erfüllen deren Erwartungen, obschon sie oft unter Zeitdruck stehen.

Von 10 Lernzielen werden 9 (9) erreicht. Die Validierung dieses Leistungsziels wird daher empfohlen.

Tabelle 29: Resultat des Punktes 7.1 des Modell-Lehrgangs

7. Kommunikation und Informatik		
<i>7.1 Kommunikationsmittel benützen</i>		
	Briefe	Pakete
Anzahl festgestellter Items / Anzahl Items insgesamt	25/29	25/29
Beobachtet	Nur als Kunde beobachtet und von den Expertinnen und Experten bestätigt.	Nur als Kunde beobachtet und von den Expertinnen und Experten bestätigt.
Nicht beobachtet	Faxgerät bedienen, E-Mails verschicken	Faxgerät bedienen, E-Mails verschicken
Kommentar	Bei im Berufsleben integrierten Erwachsenen erübrigt es sich zu überprüfen, ob ein Telefon korrekt bedient werden kann.	Bei im Berufsleben integrierten Erwachsenen erübrigt es sich, zu überprüfen, ob ein Telefon korrekt bedient werden kann.
Empfehlung	Kollektive Anerkennung von Punkt 7.1 Eine Ausnahme bildet die Verwendung von E-Mail, die in der Nachholbildung zu Punkt 7.2 behandelt wird.	Kollektive Anerkennung von Punkt 7.1 Eine Ausnahme bildet die Verwendung von E-Mail, die in der Nachholbildung zu Punkt 7.2 behandelt wird.

Folgerung

Die Zustellerinnen und Zusteller verwenden die Kommunikationsmittel vorwiegend im Rahmen des Kundendienstes. Die im Modell-Lehrgang festgelegten Lernziele enthalten auch einige Kompetenzen, die man bei einer im Berufsleben integrierten Person voraussetzen kann. Solche Tätigkeiten können auch dann anerkannt werden, wenn sie nicht direkt beobachtet wurden.

Die Validierung dieses Leistungsziels wird empfohlen, denn 25 (25) der 29 Lernziele wurden beobachtet.

Tabelle 30: Resultat des Punktes 7.2 des Modell-Lehrgangs

7. Kommunikation und Informatik		
7.2 Informatikgeräte bedienen		
	Briefe	Pakete
Anzahl festgestellter Items / Anzahl Items insgesamt	0/9	0/9
Beobachtet	Drucken Zustellungslisten aus, verwenden den Scanner.	Bedienen des Scanners. Übermitteln Daten. Vorgehen bei Scannerpanne, Neustart des Scanners
Nicht beobachtet	<ul style="list-style-type: none"> E-Mails verfassen und versenden Informatikgeräte und Software (Textverarbeitung) bedienen Eine Datenbank verwenden 	<ul style="list-style-type: none"> E-Mails verfassen und versenden Informatikgeräte bedienen und Software (Textverarbeitung) anwenden Eine Datenbank handhaben können
Kommentar		
Empfehlung	Keine Validierung von Punkt 7.2 Evaluieren, inwiefern die Anwendung von Informatik für die Funktion relevant ist und gegebenenfalls einen Einführungskurs anbieten.	Keine Validierung von Punkt 7.2 Evaluieren, inwiefern die Anwendung von Informatik für die Funktion relevant ist und gegebenenfalls einen Einführungskurs anbieten.

Folgerung

Die Anwendung von Informatikgeräten wurde beim Zustellpersonal nicht beobachtet. Einzige Ausnahme ist die Verwendung des Scanners.

Keines der Lernziele konnte bei den Beobachtungen nachgewiesen werden, bei diesem Leistungsziel wird daher keine Validierung empfohlen.

Tabelle 31: Resultat des Punktes 8.1 des Modell-Lehrgangs

8. Sicherheit und Umwelt		
8.1 Vorschriften der Arbeitssicherheit und Grundsätze der Ergonomie anwenden		
	Briefe	Pakete
Anzahl festgestellter Items / Anzahl Items insgesamt	15/20	13/20
Beobachtet	Die Zustellerinnen und Zusteller kennen die ergonomischen Grundsätze und wenden sie an, wenn die Arbeitsbedingungen es erlauben. Sie nehmen regelmässig an	Die Zustellerinnen und Zusteller kennen die ergonomischen Grundsätze und wenden sie an, wenn die Arbeitsbedingungen es erlauben.

	<p>Fitnesskursen teil (Förderung von Gesundheit und Sicherheit am Arbeitsplatz). Obschon beim Umgang mit den Gütern der Hygiene keine vordringliche Bedeutung zukommt, sorgen sie dafür, dass ihr Arbeitsplatz sauber und aufgeräumt ist, um die ihnen anvertraute Post nicht zu beschädigen oder zu beschmutzen.</p> <p>Sie achten auch auf ihr Erscheinungsbild. Die Zustellerinnen und Zusteller tragen einen Helm, wenn sie den Roller benutzen und schnallen sich an, wenn sie Auto fahren.</p>	<p>Sie nehmen regelmässig an Fitnesskursen teil (Förderung von Gesundheit und Sicherheit am Arbeitsplatz). Obschon beim Umgang mit den Gütern der Hygiene keine vordringliche Bedeutung zukommt, sorgen sie dafür, dass ihr Arbeitsplatz (Laderaum und Fahrzeugkabine) sauber und aufgeräumt ist, um die ihnen anvertraute Post nicht zu beschädigen oder zu beschmutzen.</p> <p>Sie achten auch auf ihr Erscheinungsbild. Die Zustellerinnen und Zusteller tragen Sicherheitskleidung (Schuhe). Im Auto schnallen sie sich an, wenn sie schneller als 30km/h fahren.</p>
Nicht beobachtet		
Kommentar	<p>Monopolausbildung „Praktische Tätigkeiten“:</p> <p>Sicherheitsregeln</p> <ul style="list-style-type: none"> • Schliessen der Diensteingänge • Geschäftskundenschalter aufmerksam überwachen • Sicherheitseinrichtungen der Poststelle kennen • Sicherheitsregeln beachten. • Sendungen, Geld und Wertsendungen während der Zustelltour sichern • Die Sicherheitsregeln für den Umlad kennen und anwenden • Die mechanischen Einrichtungen kennen 	
Empfehlung	Kollektive Anerkennung von Punkt 8.1	Kollektive Anerkennung von Punkt 8.1

Folgerung

Die Vorschriften bezüglich Arbeitssicherheit werden eingehalten, um Verletzungen und Beschädigungen an Gütern vorzubeugen. Das Personal misst der Ergonomie grosse Bedeutung zu. Es wendet die verlangten Hygienemassnahmen und die Schutzeinrichtungen an.

Die Übereinstimmung der beobachteten Tätigkeiten mit den Lernzielen ist hoch (15 (13) auf 20). Daher wird die Validierung dieses Leistungsziels sowohl bei der Brief- als auch bei der Paketzustellung vorgeschlagen.

Tabelle 32: Resultat des Punktes 8.2 des Modell-Lehrgangs

8. Sicherheit und Umwelt		
8.2 Sicherheitsbestimmungen umsetzen		
	Briefe	Pakete
Anzahl festgestellter Items / Anzahl Items insgesamt	7/18	7/18
Beobachtet	Die Zustellerinnen und Zusteller achten sorgfältig auf die Einhaltung des Postgeheimnisses und überwachen die Zutrittsbedingungen für nicht zum Unternehmen gehörende Personen.	Die Zustellerinnen und Zusteller achten sorgfältig auf die Einhaltung des Postgeheimnisses.
Nicht beobachtet	Massnahmen im Brandfall kennen und anwenden, Handfeuerlöcher bedienen.	Massnahmen im Brandfall kennen und anwenden, Handfeuerlöcher bedienen.
Kommentar		
Empfehlung	Keine Validierung von Punkt 8.2 Nachholbildung mit Schwerpunkt auf Brandverhütung	Keine Validierung von Punkt 8.2 Nachholbildung mit Schwerpunkt auf Brandverhütung

Folgerung

Wir konnten nicht beobachten, ob die Zustellerinnen und Zusteller die bei Brand, Unfall usw. anzuwendenden Massnahmen kennen. Die Sicherheitsbestimmungen zum Schutz der Menschen und Güter werden aber eingehalten. Zudem messen sie der Einhaltung des Berufsgeheimnisses und dem damit verbundenen Datenschutz grosse Bedeutung zu.

Die Validierung dieses Leistungsziels wird nicht vorgeschlagen, weil nur 7 (7) der 18 die Sicherheit betreffende Lernziele beobachtet werden konnten.

Tabelle 33: Resultat des Punktes 8.3 des Modell-Lehrgangs

8. Sicherheit und Umwelt		
8.3 Umweltschutzvorschriften anwenden		
	Briefe	Pakete
Anzahl festgestellter Items / Anzahl Items insgesamt	1/10	1/10
Beobachtet	Abfälle getrennt entsorgen, insbesondere Trennung von Plastik und Papier. Die Zustellerinnen und Zusteller schalten ihrer Motorfahrzeuge systematisch aus.	Abfälle getrennt entsorgen, insbesondere Trennung von Plastik und Papier. Die Zustellerinnen und Zusteller schalten ihrer Motorfahrzeuge systematisch aus.
Nicht beobachtet		
Kommentar	Siehe eventuell Punkt 8.4 bezüglich gefährliche Güter	Siehe eventuell Punkt 8.4 bezüglich gefährliche Güter
Empfehlung	Keine Validierung von Punkt 8.3 Nachholbildung zur Sensibilisierung für Umweltschutz	Keine Validierung von Punkt 8.3 Nachholbildung zur Sensibilisierung für Umweltschutz

Folgerung

Nur die Trennung von Papier und Plastik sowie der sparsame Umgang mit Treibstoff (regelmässiges Abstellen des Motors) wurden beobachtet. Dies deckt nur ein einziges Lernziel ab. Da keines der anderen Lernziele beobachtet wurde, wird die Validierung dieses Leistungsziels nicht empfohlen.

Tabelle 34: Resultat des Punktes 8.4 des Modell-Lehrgangs

8. Sicherheit und Umwelt		
8.4 Gefährliche Güter vorschriftsgemäss behandeln		
	Briefe	Pakete
Anzahl festgestellter Items / Anzahl Items insgesamt	0/3	0/3
Beobachtet		
Nicht beobachtet	Wir beobachteten keinen Umgang mit gefährlichen Gütern. Auch an den verschiedenen Workshops erwähnten die Zustellerinnen und Zusteller den Umgang mit gefährlichen Gütern nicht.	Wir beobachteten keinen Umgang mit gefährlichen Gütern. Die Zustellerinnen und Zusteller kamen nicht spontan darauf zu sprechen. Kommt offensichtlich nur sehr selten vor.
Kommentar		
Empfehlung	Keine Validierung von Punkt 8.4 Nachholbildung bezüglich des Umgangs mit gefährlichen Gütern	Keine Validierung von Punkt 8.4 Nachholbildung bezüglich des Umgangs mit gefährlichen Gütern

Folgerung

Der Umgang mit gefährlichen Gütern konnte nicht beobachtet werden. Laut den Expertinnen und Experten werden solche Güter nur selten mit der Post verschickt, obschon diese Möglichkeit durchaus bestünde.

Da keines der Lernziele beobachtet wurde, wird die Validierung dieses Leistungsziels nicht empfohlen.

b) Zusammenfassung der Ergebnisse des Niveaus 2

Die Zusammenfassung der Ergebnisse ist in der nachfolgenden Tabelle aufgeführt. Sie unterscheiden sich von denjenigen des Niveaus 1 dadurch, dass die Zwischenergebnisse sowie die Leistungsziele so angegeben werden, wie sie nach dem Vernehmlassungsverfahren zur Validierung vorgeschlagen wurden. Die Ergebnisse des Niveaus 2 wurden den Fachleuten und Expertinnen und Experten des Bereichs Logistik zur Diskussion und Genehmigung¹⁴ vorgelegt.

Bei den anfolgenden Tabellen auf dem Niveau 2 ist ein erklärender Kommentar zu dem behandelten Punkt angefügt. In den linken Spalten unter den Titeln „Items“ und „Anerkannt“ sind in Grau die Resultate vor der Vernehmlassung notiert. Rechts in Schwarz finden sich die Resultate nach der Vernehmlassung.

¹⁴ Siehe Kapitel 4.4

Tabelle 35: Resultat des Punktes 1 des Modell-Lehrgangs

1. Güterannahme (53/53)					(60%) 100%
	Items (Lernziele)		Anerkannt		Zu ergänzen
	Vor der Vernehmlassung	Nach der Vernehmlassung	Vor der Vernehmlassung	Nach der Vernehmlassung	
1.1 Güter annehmen	26/30	30/30	x	x	
1.2 Güter messen, wägen, prüfen	0/9	9/9		x	
1.3 Gebinde und Tauschgeräte beurteilen, tauschen	1/6	6/6		x	
1.4 Fehlerhafte Lieferungen behandeln	4/7	7/7	x	x	

In der Diskussion nach dem Besuch des Postzentrums kamen die Fachleute zum Schluss, dass eine grössere Anzahl an Lernzielen in diesem Bereich anerkannt werden können, als vom EHB vorgeschlagen. Die postinternen Fachleute der Distribution zeigten, dass die Zustellerinnen und Zusteller die Güter (Sendungen) wägen und messen müssen und daher auch über die erforderlichen Kompetenzen zum Bedienen der dafür verwendeten Vorrichtungen verfügen. Sie haben zudem darauf aufmerksam gemacht, dass die Zustellerinnen und Zusteller vertiefte Kenntnisse über die Gebinde und Tauschgeräte besitzen und im Umgang mit ihnen geübt sind. Es wurde beschlossen, diese vier Leistungsziele anzuerkennen.

Tabelle 36: Resultat des Punktes 2 des Modell-Lehrgangs

2. Transport und technische Geräte (21/25)					(20%) 84%
	Items (Lernziele)		Anerkannt		Zu ergänzen
	Vor der Vernehmlassung	Nach der Vernehmlassung	Vor der Vernehmlassung	Nach der Vernehmlassung	
2.1 Interne Transport- und Fördermittel bedienen	1/9	6/9			Ausbildung zum Staplerfahrer
2.2 Anlagen und Geräte reinigen und warten	0/9	9/9		x	
2.3 Fahrzeuge bedienen	2/2	1/2	x		Ausbildung zum Staplerfahrer
2.4 Interne Transporte organisieren und durchführen	2/5	5/5		x	

Während der Vernehmlassung hat sich gezeigt, dass die Kenntnisse der Zustellerinnen und Zusteller bezüglich der Organisation der internen Transporte umfangreicher sind, als aus den Beobachtungen geschlossen werden konnte. Zudem sind die Zustellerinnen und Zusteller für die Reinigung und den Unterhalt der Zustellfahrzeuge verantwortlich, dies erklärt den Unterschied bei der Anzahl anerkannter Lernziele. Da aber das Lernziel bezüglich der Fördermittel nicht erfüllt ist, wurde die Nichtvalidierung beibehalten. Es fehlt vor allem das Gabelstaplerfahren, daher ist die Validierung der Ziele 2.1 und 2.3 ausgeschlossen. In diesem Bereich ist

eine Nachholbildung zwingend erforderlich. Dass Punkt 2.3 vor allem die Zustellfahrzeuge und nicht die Gabelstapler betreffe, wurde bei den Gesprächen nicht bestätigt und macht die unterschiedliche Beurteilung aus. In diesem Bereich braucht es eine Nachholbildung, damit das Zustellpersonal dasselbe Kompetenzniveau erreicht wie ein/e Logistikassistent/in. Vorgehen sind daher die Validierung von zwei Leistungszielen sowie eine Nachholbildung.

Tabelle 37: Resultat des Punktes 3 des Modell-Lehrgangs

3. Lagerung (16/23)					(83%) 69%
	Items (Lernziele)		Anerkannt		Zu ergänzen
	Vor der Vernehmlassung	Nach der Vernehmlassung	Vor der Vernehmlassung	Nach der Vernehmlassung	
3.1 Güter produktgerecht lagern	14/17	14/17	x	x	
3.2 Bestände überwachen	5/6	2/6	x		x

Während der Vernehmlassung und insbesondere in der Diskussion zwischen den Vertreter/innen der SVBL und denjenigen der Post wurde klar, dass die Zusteller/innen beim Lernziel 3.2 nur einen kleinen Teil der Kompetenzen beherrschen, die von den Logistikassistentinnen und -assistenten verlangt werden. Obwohl auch die Zusteller/innen die Bestände (z. B. die zurückbehaltenen Sendungen) überwachen und ein Inventar erstellen, decken diese Tätigkeiten nur einen kleinen Teil der erforderlichen Kompetenzen ab. Diskutiert wurde über die Art der gelagerten Güter und ob der Inhalt der gelagerten Ware bekannt sei. Die Lagerung in der Zustellung der Schweizerischen Post ist von kurzer Dauer; zudem handelt es sich immer um die gleichen Güter. Was die verschiedenen Lagertypen betrifft, so stellte sich heraus, dass die Post im Wesentlichen eine Lagerform anwendet. Andere Lagerformen wurden in der Ausbildung nur theoretisch behandelt. Dies führte zu einer unterschiedlichen Beurteilung der genannten Ziele. Infolgedessen wird nur das Leistungsziel 3.1 anerkannt und eine Nachholbildung vorgeschlagen.

Tabelle 38: Resultat des Punktes 4 des Modell-Lehrgangs

4. Versand (41/46)					(50%) 100%
	Items (Lernziele)		Anerkannt		Zu ergänzen
	Vor der Vernehmlassung	Nach der Vernehmlassung	Vor der Vernehmlassung	Nach der Vernehmlassung	
4.1 Lieferung vorbereiten	10/13	13/13	x	x	
4.2 Güter verpacken und versenden	2/13	8/13		x	Verpackung
4.3 Begleitpapiere erstellen und Güter adressieren	2/8	8/8		x	
4.4 Fahrzeuge beladen	9/12	12/12	x	x	

Auch bei diesen Leistungszielen ergab die Vernehmlassung, dass das Kompetenzniveau der Zustellerinnen und Zusteller näher bei demjenigen der Logistikassistentinnen und -assistenten liegt, als dies auf Grund der Beobachtungen angenommen werden konnte. Daher konnten die Leistungsziele 4.2 und 4.3, die ursprünglich nicht zur Validierung empfohlen worden waren,

schliesslich doch anerkannt werden. Einzig die Einschränkung hinsichtlich der Verpackung wurde beibehalten. Die Güter werden lediglich zum Transport verpackt und es werden kaum Verpackungsmaterialien verwendet. Die Teilnehmer/innen diskutierten die Möglichkeit, diese Kompetenzen im Rahmen der Nachholbildung zu vervollständigen. Unter solchen Voraussetzungen ist die Validierung aller vier Leistungsziele vorgesehen.

Tabelle 39: Resultat des Punktes 5 des Modell-Lehrgangs

5. Übergabe und Zustellung (31/31)					(97%) 100%
	Items (Lernziele)		Anerkannt		Zu ergänzen
	Vor der Vernehmlassung	Nach der Vernehmlassung	Vor der Vernehmlassung	Nach der Vernehmlassung	
5.1 Güter übergeben und zustellen	16/16	16/16	x	x	
5.2 Übergabe und Zustellung nachbearbeiten	14/15	15/15	x	x	

Was das Herzstück der beruflichen Tätigkeit der Zustellerinnen und Zusteller, nämlich die Zustellung, betrifft, so ergaben die Beobachtungen und die Vernehmlassung durch die Fachpersonen und der Vertreterinnen und Vertretern der SVBL sehr ähnliche Beurteilungen dieser Leistungsziele. Eine Validierung ist vorgesehen.

Tabelle 40: Resultat des Punktes 6 des Modell-Lehrgangs

6. Kundendienst (22/22)					(90%) 100%
	Items (Lernziele)		Anerkannt		Zu ergänzen
	Vor der Vernehmlassung	Nach der Vernehmlassung	Vor der Vernehmlassung	Nach der Vernehmlassung	
6.1 Kundenorientiert und freundlich auftreten	11/12	12/12	x	x	
6.2 Kunden beraten	9/10	10/10	x	x	

Der Kundendienst ist eine der wichtigsten Tätigkeiten der Zustellerinnen und Zusteller. Diese grosse Bedeutung ist auch bei der Beurteilung spürbar. Wie bei den vorangehenden Leistungszielen ergeben die Beobachtungen und die Vernehmlassung durch die Fachleute sehr ähnliche Beurteilungen. Beide schlagen eine Validierung ohne Nachholbildung vor.

Tabelle 41: Resultat des Punktes 7 des Modell-Lehrgangs

7. Kommunikation und Informatik (38/38)					(66%) 100%
	Items (Lernziele)		Anerkannt		Zu ergänzen
	Vor der Vernehmlassung	Nach der Vernehmlassung	Vor der Vernehmlassung	Nach der Vernehmlassung	
7.1 Kommunikationsmittel benützen	25/29	29/29	x	x	
7.2 Informatikgeräte bedienen	0/9	9/9		x	

Die Anzahl der anerkannten Lernziele stimmt nicht überein, weil einige dieser Lernziele nicht beobachtet und somit ursprünglich auch nicht zur Validierung vorgeschlagen werden konnten. Die Fachpersonen waren sich bei der Vernehmlassung jedoch einig, dass eine erwachsene, in die Berufswelt integrierte Person imstande ist, Informatikgeräte und -programme zu bedienen, und dass die für diese Bedienung erforderlichen Kenntnisse zur Allgemeinbildung gehören. Daher ist die Validierung dieser beiden Leistungsziele vorgesehen.

Tabelle 42: Resultat des Punktes 8 des Modell-Lehrgangs

8. Sicherheit und Umwelt (45/51)					(45%) 88%
	Items (Lernziele)		Anerkannt		Zu ergänzen
	Vor der Vernehmlassung	Nach der Vernehmlassung	Vor der Vernehmlassung	Nach der Vernehmlassung	
8.1 Vorschriften der Arbeitssicherheit und Grundsätze der Ergonomie anwenden	15/20	20/20	x	x	
8.2 Sicherheitsbestimmungen umsetzen	7/18	18/18		x	
8.3 Umweltschutzvorschriften anwenden	1/10	6/10			Wiederverwertung, Umweltschutz und Gefährliche Güter
8.4 Gefährliche Güter vorschriftsgemäss behandeln	0/3	0/3			x

Die Vernehmlassung zeigte, dass die Kompetenzen bezüglich Sicherheitsbestimmungen, Vorschriften der Arbeitssicherheit und Grundsätze der Ergonomie der Zustellerinnen und Zusteller mit denjenigen der Logistikkassistentinnen und -assistenten vergleichbar sind. Nicht alle Lernziele konnten direkt beobachtet werden, da sich einige auf Notfälle beziehen, die in der Alltagspraxis kaum auftreten. Dies erklärt die Unterschiede zwischen den Ergebnissen der Punkte 8.1 und 8.2 vor und nach der Vernehmlassung. Bezüglich der Umweltschutzvorschriften und den gefährlichen Gütern war man sich hingegen einig, dass eine Nachholbildung organisiert werden muss. Es wurde daher beschlossen, die Leistungsziele 8.3 und 8.4 nicht anzuerkennen, im Gegensatz zu den Leistungszielen 8.1 und 8.2, deren Validierung vorgesehen ist.

Insgesamt wurden 265 von 288 Lernzielen bei den Zustellern/Zustellerinnen als „vorhanden“ bewertet, was einem Anteil von 92% entspricht.

5.1.2 Überbetriebliche Kurse: Vergleich des Inhalts der überbetrieblichen Kurse mit den Arbeitstätigkeiten der Zustellerinnen und Zusteller

Da zur Praxisausbildung der Logistikkassistenten und Logistikkassistentinnen auch die überbetrieblichen Kurse gehören, wurden die beobachteten Tätigkeiten auch mit dem Inhalt dieser Kurse verglichen¹⁵.

¹⁵ Die angewandte Methode ist in Kapitel 4.2.3 beschrieben.

Tabelle 43: Vergleich der Inhalte der überbetrieblichen Kurse mit den Aktivitäten der Zustellerinnen und Zusteller

Kurs	Dauer	Empfehlung
Zustelldienst	6 Tage	Vollständige Validierung
Verpacken, Verladen, Ladung sichern	4 Tage	Teilweise Anerkennung
Ausbildung zum Staplerfahrer, Führerprüfung	4 Tage	Keine Anerkennung
Lagertechniken	2 Tage	Teilweise Anerkennung

Da der Zustelldienst die wichtigste Tätigkeit der Brief- und Paketzustellerinnen und -zusteller ist, weisen sie in diesem Bereich umfassende Kenntnisse auf. Es ist wichtig, die vorgegebenen Prozesse genau zu befolgen und bei Abweichungen dennoch flexibel reagieren zu können. Die Zustellung ist mit beträchtlicher Verantwortung verbunden, insbesondere bei Geldübergaben. Da bei der Auswertung der praktischen Tätigkeiten von Punkt 5 (*Übergabe und Zustellung*) 30 von 31 Lernzielen als erreicht beurteilt wurden, wird die Validierung des überbetrieblichen Kurses „Zustelldienst“ empfohlen.

Analog zu Punkt 4 (*Versand*) fehlt beim überbetrieblichen Kurs „Verpacken, Verladen, Ladung sichern“ der Teil des Verpackens. Hingegen konnte das Verladen und die Sicherung der Ladung beobachtet werden. Vorgeschlagen wird eine teilweise Anerkennung dieses überbetrieblichen Kurses.

Die Zustellerinnen und Zusteller der Schweizerischen Post verwenden keine Gabelstapler. Daher kann bezüglich des überbetrieblichen Kurses „Ausbildung zum Staplerfahrer, Führerprüfung“ keine Validierung empfohlen werden.

Das Zustellpersonal muss zudem Güter meistens nur sehr kurz lagern. Es handelt sich um provisorische Lager, so dass bestimmte Lagerformen nicht verwendet werden. Deshalb kommt für Punkt 3 des ML (*Lagerung*) nur eine Teilvalidierung in Frage.

5.1.3 Die Sozial- und Methodenkompetenzen

Neben fachlichen Kompetenzen in der Distribution sind auch die Sozial- und Methodenkompetenzen zentral, um die Tätigkeit der Zustellung professionell ausführen zu können. Durch die Beobachtung der Arbeiten von Zustellern und Zustellerinnen konnten auch diese Kompetenzen erfasst werden¹⁶.

Tabelle 44: Sozial- und Methodenkompetenzen der Zustellerinnen und Zusteller: Prozess, Abläufe und Arbeitsmethoden

Tätigkeiten des Zustellers	Kompetenzen gemäss Modell-Lehrgang
<p>a) Prozesse, Abläufe und Arbeitsmethoden</p> <p>Die Post kennt zahlreiche vorgeschriebene Abläufe, die die Arbeit der Zusteller regeln. Gefordert sind vor allem Sorgfalt, Organisationsgeschick und ein gutes Erinnerungsvermögen, denn viele Abläufe sind weitläufig und komplex (Beispiel: Kennen des Ablaufs der Tour).</p>	<p>Arbeitstechniken Lernfähigkeit</p>

¹⁶ Die angewandte Methode ist in Kapitel 4.2.4 beschrieben.

<p>Die Post setzt genaue Standards und gibt die Regeln für Prozesse vor, nach denen die zahlreichen Arbeiten der Zusteller und Zustellerinnen abzulaufen haben. Der Zusteller und die Zustellerin müssen eine Anzahl Vorschriften kennen, die die Behandlung der verschiedenen Gattungen von Brief- und Paketpostsendungen sowie die Besonderheiten ihrer Zustellung regeln. Sendungsgattungen sind beispielsweise eingeschriebene Briefe, Pakete und Geldsendungen, die, anders als die gewöhnliche Sendung (frankierter Brief), eine besondere Art der Einfächerung und Zustellung erfordern. So muss ein eingeschriebener Brief dem Kunden an der Wohnungstür ausgehändigt werden, und wenn dieser nicht zu Hause ist, muss ihm eine schriftliche Nachricht (Avis) hinterlassen werden. Geldsendungen müssen dem Empfänger persönlich ausbezahlt werden, es sei denn, er hat jemanden bevollmächtigt.</p> <p>Des Weiteren muss der Zusteller, die Zustellerin eine Anzahl Sicherheitsregeln kennen und beachten, nämlich zur Unfallverhütung, zur Sicherheit von Brief- und Paketpostsendungen und zur Identitätskontrolle. So darf der Zusteller, die Zustellerin das Fahrzeug nicht offen stehen lassen, wenn dies ein Zustellwagen oder ein Auto ist. Wenn er/sie mit dem Scooter unterwegs ist, muss er die Tasche mit den eingeschriebenen Briefen bei sich tragen.</p> <p>Der Arbeitstag des Zustellers, der Zustellerin beginnt im Postbüro mit der Entgegennahme der Sendungen und der anschliessenden Grob- und Feinsortierung. Die Tätigkeit des Zustellers wird von einer starken Standardisierung der Arbeit geprägt. Die Arbeit, welche im Postbüro erledigt wird, erfordert die Anwendung vieler Formulare und Hilfsmittel. Von der Sorgfalt, mit der diese Arbeit ausgeführt wird, hängt die erfolgreiche Zustellung ab. Die ganze Vorarbeit erfordert Genauigkeit und Konzentration, damit die Zustellung reibungslos vonstatten geht. Der Zusteller, die Zustellerin muss voraus denken und voraus sehen, über logistische Fähigkeiten verfügen und sich die Einzelheiten der Zustelltour einprägen können. Je besser er/sie die Tour im Büro vorbereitet, desto schneller ist er/sie mit der Zustellung fertig. Die Arbeit folgt einem geordneten Ablauf, vom Auspacken über die Vorsortierung und der Einfächerung bis zum Beladen des Fahrzeuges. Weitere Aufgaben sind die Vorbereitung der Depotsäcke und die Übernahme des Fahrzeuges.</p> <p>Bevor sich der Zusteller, die Zustellerin auf den Weg macht, bereitet er/sie die Zustellung vor, indem er/sie die Briefe in der Reihenfolge ihrer Zustellung ordnet, bei Mehrfamilienhäusern beispielsweise nach dem Kriterium Links / Rechts. Diese Arbeit (Einfächern) setzt gründliche Kenntnisse des Stadtviertels und des Häusertyps (Mehrfamilienhäuser oder Einfamilienhäuser) voraus.</p> <p>Ist der Zusteller, die Zustellerin von der Tour zurück, muss er/sie über die eingeschriebenen Briefe und andere spezielle Sendungen Statistik führen und eine Abrechnung erstellen. Anschliessend werden die Nachsendungen bearbeitet. Diese administrativen Arbeiten, die nach der Rückkehr ins Büro erledigt werden, verlangen Gewissenhaftigkeit und Konzentration.</p>	<p>Prozessorientiertes und vernetztes Denken/ Nutzung der Informationsquellen</p> <p>Nutzung der Informationsquellen</p> <p>Sorgfalt Arbeitstechniken Prozessorientiertes Denken Aufmerksamkeit, Arbeitstechnik</p> <p>Selbständigkeit</p> <p>Lernfähigkeit</p> <p>Arbeitstechniken</p>
--	--

Gewissenhaftigkeit, Genauigkeit und ein gutes Gedächtnis, das sind die für die Arbeit der Zustellerinnen und Zusteller wichtigsten Eigenschaften. Diese drei Kompetenzen sind für das effiziente Erledigen der Arbeit und die Sicherstellung der Qualität unverzichtbar. Schon ein einzelner Fehler bei der Zustellung kann unangenehme Folgen haben. Während der Beobachtungen konnte mehrmals festgestellt werden, dass die Zustellerinnen und Zusteller sehr genau arbeiten, ein gut trainiertes Gedächtnis haben und dies mit einer perfekt durchdachten Organisation ergänzen. Die Aufgaben der Zustellerinnen und Zusteller erfordern zudem eine grosse Konzentrationsfähigkeit und viel Aufmerksamkeit. Obwohl ein grosser Teil ihrer Aufgaben aus Routinearbeit besteht, müssen die Zustellerinnen und Zusteller abweichende Fälle erkennen und entsprechend handeln können. Es zeigte sich, dass die im Modell-Lehrgang beschriebenen Methodenkompetenzen „**Lernfähigkeit**“ und „**Arbeitstechnik**“ zur Validierung vorge schlagen werden können.

Die Tätigkeiten der Zustellerinnen und Zusteller sind stark von Prozessen geprägt. Obschon diese zum Teil vorgeschrieben sind, ist es äusserst wichtig, dass jede Zustellerinnen und jeder Zusteller den Überblick behält und ihre/seine Tätigkeit im Gesamtablauf situieren kann. Dies konnte insbesondere bei der Vorbereitung der Zustelltour beobachtet werden, z. B. beim Beladen des Fahrzeugs. Bei Unsicherheiten, beispielsweise bezüglich der Sicherheitsvorschriften, sind die Zustellerinnen und Zusteller fähig, Informationsquellen heranzuziehen. Erkennbar wurde demnach, dass die Methodenkompetenzen „**Prozessorientiertes Denken und Handeln**“ und „**Informationsquellen nutzen**“ vorhanden sind und ihre Anerkennung empfohlen werden kann.

Tabelle 45: Sozial- und Methodenkompetenzen der Zustellerinnen und Zusteller: Kundenservice und Dienstleistungshaltung; Zeitmanagement, Regelung von Zwischenfällen und Risikosituationen

Tätigkeiten des Zustellers	Kompetenzen gemäss Modell-Lehrgang
<p>b) Dienst am Kunden und Verinnerlichung der Dienstleistungskultur</p> <p>Der Zusteller, die Zustellerin ist eine offizielle Person, die eine Unternehmung repräsentiert. Die befragten Zusteller zeigen sich ausnahmslos überzeugt, dass der Kontakt mit den Kunden für den guten Zusteller eine Selbstverständlichkeit darstellen muss. Wenn immer möglich wird versucht eine soziale Bindung zu den Kunden herzustellen. Nicht vorgeschriebene Dienstleistungen in geringem Ausmass werden daher ausgeführt, so werden beispielsweise Sendungen direkt beim Kunden mitgenommen.</p> <p>Die Zusteller, die Zustellerin, die wir beobachtet haben, messen dem Kontakt mit Kunden grossen Wert bei, seien dies Privatpersonen, Geschäftsleute, Unternehmen, ältere Menschen oder Behinderte. Die zwischenmenschlichen Beziehungen werden von den Zustellerinnen und Zustellern geschätzt, die ihre Tätigkeit bewusst ausüben. Die Pflege des Kundenkontakts und der Kundenservice sind auch Ausdruck des Bestrebens, etwas für den Ruf der Post zu tun. Das ausgeprägte Bewusstsein, einer Unternehmung anzugehören, die im Service Public tätig ist, hat bei den Zustellerinnen und Zustellern Werte wie die folgenden entwickeln lassen: Redlichkeit, Verschwiegenheit, Leistungsbereitschaft, Freundlichkeit.</p> <p>Ferner sind die Zusteller, die Zustellerinnen dank ihrer Kenntnis der verschiedenen Produkte und Preise der bestmögliche Werbeträger ihres Arbeitgebers.</p>	<p>Kommunikationsfähigkeit Kundenservice</p> <p>Zuverlässigkeit, Verantwortungsgefühl</p> <p>Erscheinung und Auftreten</p> <p>Sinn für den Dienst am Kunden</p> <p>Produktkenntnisse</p>
<p>c) Einhaltung der Zeitvorgaben, Bewältigung von Zwischenfällen</p> <p>Die Arbeit des Zustellpersonals beginnt gegen sechs Uhr morgens im Postbüro mit der gemeinsamen Sortierung (Entgegennahme) der Sendungen. Es ist ein exakter Zeitplan einzuhalten. Diese Einhaltung des Zeitplans gliedert den ganzen Arbeitstag. Ein Teil der Arbeit unterliegt Zeitvorgaben.</p> <p>Es liegt am Zusteller oder an der Zustellerin die Tätigkeiten und Zeit so einzuteilen, dass er/sie beispielsweise mit den eintreffenden eingeschriebenen Sendungen zu Recht kommt und die Verteilung in die Postfächer erledigen kann (je nach Postbüro etwas unterschiedlich). Der Paketbote wiederum muss damit umgehen können, dass die Zahl der zu bedienenden Haushaltungen und Firmen täglich ändert. Je besser er/sie seine Tour vorbereitet, desto weniger Zeit verliert er unterwegs.</p> <p>Dank der Erfahrung und eines ausgezeichneten Erinnerungsvermögens (Einprägung von Abläufen, bildliches und räumliches Vorstellungsvermögen) gelingt es dem Zusteller, der Zustellerin mit den zahlreichen Abläufen ebenso umgehen zu können, wie mit den Routinearbeiten. Trotzdem muss er/sie sehr darauf achten, dass die Routine nicht die überhand nimmt, da jederzeit Unvorhergesehenes und Unregelmässigkeiten auftreten können, sei dies fehlgeleitete Post oder</p>	<p>Teamgeist Zuverlässigkeit Arbeitstechniken</p> <p>Lernfähigkeit</p> <p>Prozessorientiertes vernetztes Denken</p>

<p>eine falsch frankierte Sendung. Der Beruf des Zustellers, der Zustellerin setzt somit vor allem zwei Eigenschaften voraus: einen kritischen Geist und ein Gespür für Veränderungen, die sich in einer ausgesprochenen Routinearbeit einstellen können.</p>	<p>Arbeitstechniken</p> <p>Flexibilität</p>
<p>Die Tatsache, dass das schweizer Zustellpersonal klare Regeln und eine Menge Abläufe zu beachten hat, ändert nichts daran, dass die Zustelltour der Ort ist, wo Selbständigkeit vorausgesetzt wird. Sie ist bestimmt durch Entscheidungen, die der Zusteller oder die Zustellerin mit Rücksicht auf die Kundschaft und die örtlichen Gegebenheiten trifft. Er/sie ist fähig, „sich so einzurichten“, dass die Tour den Kriterien der Wirtschaftlichkeit und Effizienz entspricht.</p>	<p>Selbständigkeit</p> <p>Verantwortungsbewusstsein</p>
<p>Damit die Zustellung effizient ist, legt sich der Zusteller, die Zustellerin ein Arbeitskonzept zurecht, das memotechnische Elemente aufweist. Dazu gehören zahlreiche kleine Methoden und Mittel. Die wichtigsten Informationen, d. h. die, die ihn Zeit gewinnen lassen, trägt er in das Tourbuch ein, das jede/r erfahrene Zusteller, Zustellerin auswendig kennt. Darin findet seine Ersatzperson, was er benötigt, um die Sendungen zu sortieren. Hier wird beispielsweise laufend vermerkt, wo die schlecht sichtbaren oder schlecht zugänglichen Briefkästen stehen. Im Tourbuch steht somit alles, was das Zustellpersonal zu seinem Zustellgebiet anzumerken hat. Diese Arbeitshilfe ist vor allem für jene Zusteller, Zustellerinnen, die sich im Turnus ablösen, von grösster Bedeutung. Je häufiger der Zustellort wechselt, desto grösser muss die Vielseitigkeit und Anpassungsfähigkeit des Zustellers, der Zustellerin sein.</p>	<p>Prozessorientiertes vernetztes Denken</p> <p>Lernfähigkeit</p> <p>Arbeitstechniken</p> <p>Flexibilität</p>
<p>Bei der Zustellung ist der Zusteller, die Zustellerin auf sich allein gestellt. Hier werden selbständig gefällte Entscheidungen gefordert. Er/sie muss täglich mit Ereignisse rechnen, die den Ablauf seiner Tour verändern können. So können Probleme beim Fahrzeug auftreten oder die Kunden können sich beklagen, weil die Post falsch adressiert ist. Die Sicherheit der Postsendungen kann auf Grund von beschädigten Briefkästen gefährdet sein, der Umgang mit bösen Hunden ist notwendig oder ein erboster Kunde ist nicht zu beschwichtigen. Der Zusteller, die Zustellerin muss also mit Stress umgehen und eine Situation, in der ihn/sie niemand unterstützt, meistern können. Alle, die wir befragt oder beobachtet haben, wissen die Freiheit, die sie auf der Zustelltour haben, zu schätzen und möchten sie unter keinen Umständen missen. Die Zusteller und Zustellerinnen sind fähig, ihre Arbeit zu planen und zu gestalten, ohne die zeitlichen Vorgaben zu verletzen oder sich von Unvorhergesehenem wie dem wechselnden Arbeitsanfall und der Zahl der eingeschriebenen Briefe aus dem Konzept bringen zu lassen.</p>	<p>Selbständigkeit</p> <p>Verantwortungsbewusstsein und Selbständigkeit</p> <p>Zuverlässigkeit</p> <p>Prozessorientiertes und vernetztes Denken</p>

Die Zustellerinnen und Zusteller verbringen einen grossen Teil ihres Arbeitstags allein auf Tour. Dennoch zeigten die Beobachtungen, dass das Zustellpersonal bei der Vor- wie bei der Nachbereitung der Tour Teamarbeit leisten muss. Die Sozialkompetenz „**Teamarbeit**“ kann deshalb zur Validierung vorgeschlagen werden.

Für die ihnen anvertrauten Briefe und Pakete besitzen die Zusteller/innen eine grosse Verantwortung. Im Umgang mit den Sendungen konnte beispielsweise das Einhalten von Sicherheitsvorschriften beobachtet werden. Diese Haltung zeugt von einem „**ausgeprägten Verantwortungsbewusstsein**“. Diese im Modell-Lehrgang ebenfalls aufgeführte Sozialkompetenz kann also auch zur Anerkennung vorgeschlagen werden.

Fällt ein/e Kollege/in kurzfristig aus oder wenn die Menge der Sendungen das übliche Mass übersteigt, muss der Ablauf schnell an die Umstände angepasst werden können. Die Zustellerinnen und Zusteller müssen sich auch rasch an technische Neuerungen gewöhnen. Deshalb ist „**Flexibilität**“ eine wichtige Kompetenz und wurde zur Validierung vorgeschlagen.

Während der Tour sind die Zustellerinnen und Zusteller alleine. Dies verlangt ein gewisses Mass an Selbstvertrauen und Entscheidungsfreudigkeit. Die Beobachtungen zeigten auf, dass die Zustellerinnen und Zusteller ständig mit neuen Situationen konfrontiert werden, die eine sehr rasche Reaktion verlangen. Aus den genannten Gründen können wir die Validierung der im Modell-Lehrgang definierten Sozialkompetenz „**Selbständigkeit**“ empfehlen.

Pünktlichkeit und das exakte Einhalten von Zeitplänen machen die Qualität der Zustellung aus. Den Beobachtungen zufolge führen die Zustellerinnen und Zusteller ihre Tätigkeiten gewissenhaft aus. Auch die Validierung der Sozialkompetenz „**Zuverlässigkeit**“ kann vorgeschlagen werden.

Wie bereits die Analyse der praktischen Tätigkeiten der Zustellerinnen und Zusteller zeigte, ist der Kontakt mit der Kundschaft ein zentrales Element. Die Zustellerinnen und Zusteller werden als Aushängeschilder der Post betrachtet und tragen daher eine spezielle Verantwortung im Umgang mit Kunden/Kundinnen. Aus den Beobachtungen geht hervor, dass das Personal ein der sozialen Interaktion angemessenes Verhalten zeigt. Die Sozialkompetenzen „**Auftreten und Umgangsformen**“ sowie „**Kundenorientiertheit**“ wurden daher zur Anerkennung empfohlen. Diese beiden Kompetenzen sind untrennbar mit der Kommunikationsfähigkeit verbunden. Die beobachteten Kontakte mit äusserst verschiedener Kundschaft erfordern einen hohen Grad an Anpassungsfähigkeit im Umgang mit unterschiedlichen Menschen. Auch die Sozialkompetenz „**Kommunikationsfähigkeit**“ wird daher zur Validierung vorgeschlagen.

Ergebnis der Vernehmlassung

Die Validierungsempfehlungen für die Methoden- und Sozialkompetenzen, die den kantonalen Expertinnen und Experten und den Vertreterinnen und Vertretern des Berufsverbands SVBL vorgelegt wurden, wurden einstimmig und ohne ergänzende Bemerkungen gutgeheissen. Es wurde als offensichtlich betrachtet, dass das Zustellpersonal diese Fähigkeiten besitzt, insbesondere auch deswegen, weil es sich um erwachsene Berufsleute handelt, die seit langer Zeit im Arbeitsprozess und daher auch in der Arbeitswelt integriert sind.

5.2 Theoretischer Teil

Die Ergebnisse der beiden durchgeführten Vergleiche, EFZ Logistikassistent/in vs. Monopolausbildung und EFZ Logistikassistent/in vs. Postangestellte/r, lassen darauf schliessen, dass einige Teile der vermittelten Berufskunde bezüglich Inhalt und Anzahl der erteilten Unterrichtseinheiten vergleichbar sind. Diese übereinstimmenden Punkte sind weiter unten aufgeführt. Die Punkte, welche nicht übereinstimmen, können Hinweise für eventuelle Nachholbildungen geben.

Im Folgenden werden die Synthesen der beiden Analysen auf Niveau 2 gezeigt und Auszüge aus dem detaillierten Niveau 1 zur Illustration herangezogen.

5.2.1 Vergleich der Anzahl erteilter Lektionen

Die Tabelle gibt einen Überblick über die Anzahl Unterrichtsstunden, die in jedem der grossen Bereiche erteilt wurden. Dieser Vergleich ist jedoch recht komplex, denn die Ausbildungspläne folgen nicht derselben Einteilung. Bei den beiden Postausbildungen werden zum Beispiel Grundlagen der Logistik, Arbeitsprozesse und Fachkunde nicht getrennt, sondern alle im Fach „Berufskunde“ behandelt.

Andererseits wird bei gewissen Fächern, beispielsweise Geografie, eine Stundenzahl angegeben, die im Vergleich mit der Ausbildung für das EFZ Logistikassistent/in nicht angerechnet werden kann.

Tabelle 46: Vergleich der Dauer der Ausbildungen

	EFZ LA ¹⁷	MA ¹⁸	EFZ PA ¹⁹
Berufskunde			
Grundlagen Logistik	160 Lektionen	Keine detaillierte Angabe	Keine detaillierte Angabe
Arbeitsmethoden	160 Lektionen	Keine detaillierte Angabe	Keine detaillierte Angabe
Kundenservice	60 Lektionen	52 Std.	60 Lektionen
Kommunikation / Informatik	40 Lektionen	-	40 Lektionen
Berufskunde insgesamt	440 Lektionen	235 Std. (+ 130 Std. Einführungskurs) = 365 Std.	360 Lektionen
Fachkunde	160 Lektionen	(~ mind. 107 Std. integriert in Berufskunde)	(~ 100 Lekt. integriert in Berufskunde)
Allgemeinbildung ²⁰	360 Lektionen	95 Std. (+ eine Lagerwoche à 210 Std. = 305 Std.?)	360 Lektionen
Turnen und Sport	120 Lektionen	<i>Wurde nicht berücksichtigt (ist in der Allgemeinbildung enthalten)</i>	
Summe	1080 Lektionen		

Kommentar zur der Ausbildungsdauer:

- Bei der Gesamtstundenanzahl in Berufskunde rührt der Unterschied daher, dass die Ausbildung für das EFZ Logistikassistent/in drei Jahre dauert, d. h. länger ist als die Monopolausbildung (13 Monate) und die Ausbildung zur/zum Postangestellten (zwei Jahre).
- Die Einführungswoche der Monopolausbildung zur Berufskunde wurde berücksichtigt, da diese eine theoretische und praktische Einführung in den Postbetrieb enthält.
- Die Fachkunde der Ausbildung für das EFZ Logistikassistent/in, die sich auf die gewählte Ausrichtung der Ausbildung (Lager, Distribution, Verkehr) bezieht, ist bei den beiden Postausbildungen nicht ersichtlich, waren diese doch vollumfänglich auf die Distribution ausgerichtet. Angenommen werden kann, dass bei beiden Ausbildungen die Fachkunde in die Berufskunde integriert war. Bei der Ausbildung für das EFZ Postangestellte/r sind das rund 100 Stunden, die der Distribution gewidmet waren.
- Bezüglich des Kundendienstes wird festgestellt, dass die Zahlen für die beiden Postausbildungen sehr ähnlich sind.
- In der Ausbildung für das EFZ Postangestellte/r waren die Fächer Kommunikation und Informatik sowie Allgemeinbildung mit gleich viel Stunden dotiert, wie in der Ausbildung für das EFZ Logistikassistent/in.

¹⁷ EFZ Logistikassistent/in¹⁸ Monopolausbildung¹⁹ EFZ Postangestellte/r²⁰ Die Allgemeinbildung ist nicht Gegenstand dieser Expertise. Die AB spielt für die kollektive Anerkennung der Kompetenzen keine Rolle. Sie bleibt im Zuständigkeitsbereich der Kantone. Wir fanden es aber dennoch sinnvoll, nur zur Information einen Überblick über die Anzahl der erteilten Unterrichtsstunden zu geben.

5.2.2 Vergleich der Ausbildungsinhalte

Wie in Kapitel 4.3.2 ausgeführt, beruht der Vergleich der Bildungsinhalte auf einer lexikalischen Analyse, aber auch auf den daraus abzuleitenden Folgerungen. Wo sich der Vergleich als schwierig erwies, konnte die Vernehmlassung durch die Expertinnen und Experten vom 16. Mai 2007 Zweifel ausräumen (vgl. Kapitel 5.2.3).

5.2.2.1 Vergleichsbeispiele

a) Lexikalischer Vergleich:

Beim Punkt „Kundendienst“, siehe nachfolgende Tabelle, war der lexikalische Vergleich sehr einfach. Da in diesem Fall sowohl die Inhalte wie auch die Ausbildungsdauer fast identisch sind, kann dieser Punkt als in allen drei Ausbildungen gleichwertig beurteilt werden.

Tabelle 47: Beispiel eines lexikalischen Vergleichs zwischen dem EFZ Logistikassistent/in und der Monopolausbildung sowie dem EFZ Postangestellte/r für den Bereich „Kundendienst“

EFZ Logistikassistent/in	Monopolausbildung	EFZ Postangestellte/r
153 Kundenservice (ca. 60 Lektionen)	3.2.2 Kundendienst (30 Std.) 3.2.4 Verhalten gegenüber Kundinnen und Kunden, Betrieb und Mitarbeitenden (20 Std.) Total 52 Stunden	312 Kundendienst (ca. 60 Lektionen)
<i>Kunden und Kommunikation</i>		
- Bedeutung des Kundendienstes und der Kundenpflege erläutern		- Rolle der Servicequalität als Grundlage der Kundenbeziehungen erklären - Gründe aufzählen, weshalb der Kundendienst für die Post sehr wichtig ist
- Erwartungen der Kunden in Bezug auf den Kundendienst beschreiben	- Kundenbedürfnisse erfassen können, beraten und gezielt die passenden Lösungen anbieten	- Aus der Sicht der Kunden die Erwartungen, die der Kundendienst erfüllen muss, definieren
- Einfluss des persönlichen Auftretens auf das Ansehen des Lehrbetriebs erläutern		- Erklären, inwiefern die Kleidung und das Benehmen des Personals das Bild der Post als Marke beeinflussen kann
- Grundsätze der Gesprächsführung erläutern	- Die Grundsätze der Gesprächsführung beherrschen - Bestimmungen kundenfreundlich auslegen	- Grundsätze der Gesprächsführung aufzählen
- Verhalten bei Reklamationen erklären	- Reklamationen ernst nehmen und die nötigen Massnahmen ergreifen	- Erklären, inwiefern die Kleidung und das Benehmen des Personals das Bild der Post als Marke beeinflussen kann
<i>Marketing, Verkauf und Verkaufsförderung</i>		
- den Begriff Marketing beschreiben		- Die Verkaufsziele der eigenen Poststelle nennen - Die Grundsätze des Marketings nennen

EFZ Logistikassistent/in	Monopolausbildung	EFZ Postangestellte/r
- Grundsätze des Verkaufes erläutern		- Die Verkaufsziele der eigenen Poststelle nennen
- Massnahmen zur Verkaufsförderung nennen		
<i>Markt und Kundenbedürfnisse</i>		
- Marktsituation der Branche und des Lehrbetriebs erläutern	- Die Marktverhältnisse kennen und Beobachtungen weitermelden	- Gründe anführen, die eine permanente Beobachtung des Marktes rechtfertigen - Mittel zur Erfassung der Kundenwünsche aufzählen und geeignete Lösungen beschreiben
- Ziele und Möglichkeiten der Marktbeobachtung aufzählen		
- Möglichkeiten der Erfassung von Kundenbedürfnissen aufzeigen und Lösungen erläutern		

Ein solcher lexikalischer Vergleich war auch bei folgenden Punkten einfach:

- Distributionslogistik
- Kommunikation und Informatik, nur beim EFZ PA
- Fachkunde in der Distribution

b) Deduktiver Vergleich:

Beim Punkt „Zusammenhänge in der Logistik“ war eine lexikalische Analyse nicht möglich. Der Begriff „Logistik“ erscheint in den Unterlagen zu den Postausbildungen nirgends. Betrachtet man aber die beschriebenen Ziele bei der Ausbildung für das EFZ Postangestellte/r genauer, so können diese mit sehr guten Kenntnissen des Logistikumfelds beim Unternehmen Post gleichgesetzt werden.

Tabelle 48: Beispiel eines deduktiven Vergleichs zwischen dem EFZ Logistikassistent/in und der Monopolausbildung sowie dem EFZ Postangestellte/r für den Bereich „Zusammenhänge in der Logistik“

EFZ Logistikassistent/in	EFZ Postangestellte/r
<i>Zusammenhänge in der Logistik</i>	Ziele aus „Berufskunde“ „Allgemeines“
- Herkunft und Bedeutung des Begriffes Logistik erklären	- Die Organisation der Post erklären
- Logistiksysteme aufzählen	- Die grundlegenden gesetzlichen Vorschriften der Post aufzählen
- Funktionsweise der innerbetrieblichen Logistik aufzeigen	- Die verschiedenen Berufsfelder den entsprechenden Organisationseinheiten der Post zuordnen
- Schwerpunkte der Logistik aufzählen	- Ziel der Weltpostverein nennen
- Logistikkosten beschreiben	- Die Vorschriften und Publikationen der Post aufzählen
- Logistikangebote nennen	
- Tendenzen in der Logistik aufzeigen	

Dieser deduktive Vergleich konnte bei folgenden Punkten angewandt werden:

- Lagerlogistik
- Fachrechnen
- Güterannahme
- Versand
- Güterübergabe und Zustellung
- Sicherheit und Ergonomie

5.2.2.2 Kommentare zu den Vergleichen des Niveaus I:

Die Tabellen 49 bis 52 nehmen die Folgerungen der beiden durchgeführten Vergleiche auf:

- Vergleich der Lernziele der Ausbildung für das EFZ Logistikassistent/in mit den Zielen des Lehrplans der Monopolausbildung
- Vergleich der Lernziele der Ausbildung für das EFZ Logistikassistent/in mit den Zielen des Lehrplans der Ausbildung für das EFZ Postangestellte/r

Zu jedem Punkt der Ausbildung für das EFZ Logistikassistent/in wird eine Beurteilung (ja/nein/ teilweise) abgegeben, die angibt, in welchem Masse dieser Punkt von der Monopolausbildung (MA) bzw. von der Ausbildung für das EFZ Postangestellte/r (EFZ PA) abgedeckt wird. Ein „Ja“ entspricht einer vollständigen Abdeckung. Bei einem „Nein“ wird der entsprechende Punkt gar nicht abgedeckt und bei „teilweise“ werden gewisse, aber nicht alle Aspekte abgedeckt.

Tabelle 49: Grundkenntnisse der Logistik: Folgerungen der Vergleiche auf Niveau I

EFZ Logistikassistent/in	Monopolausbildung	EFZ Postangestellte/r
1. Zusammenhänge in der Logistik	nein	teilweise
In der MA gibt es nichts, das inhaltlich diesem Punkt entspricht. Die Ausbildung für das EFZ PA geht hingegen bei der logistischen Analyse des Unternehmens Post sehr weit, so dass eine Übertragung auf andere Kontexte möglich ist.		
2. Eigenschaften von Gütern	nein	nein
Dieser Punkt wird von keiner der beiden Postausbildungen abgedeckt. Er betrifft klar die physikalischen und chemischen Eigenschaften der Güter.		
3. Lagerlogistik	nein	nein
Dieser Punkt wird von keiner der beiden Postausbildungen abgedeckt.		
4. Transportlogistik	Ja	Ja
Dieser Punkt wird abgedeckt, insbesondere hinsichtlich der erforderlichen Geografiekenntnisse.		
5. Distributionslogistik	Ja	Ja
Dieser Punkt wird vollkommen abgedeckt, da die beiden Postausbildungen vor allem auf die Distribution ausgerichtet waren.		
6. Entsorgungslogistik	nein	nein
Dieser Punkt wird von keiner der beiden Postausbildungen abgedeckt.		
7. Fachrechnen	Ja	Ja
Soweit dieser Punkt einfache Berechnungen betrifft, wird er von beiden Postausbildungen abgedeckt.		

Tabelle 50: Arbeitsmethoden: Folgerungen der Vergleiche auf Niveau 1

EFZ Logistikassistent/in	Monopolausbildung	EFZ Postangestellte/r
8. Güterannahme	teilweise	teilweise
Auf der Ebene der verwendeten Begriffe gibt es keine offensichtlichen Übereinstimmungen. Die Güterannahme gehört jedoch zu den Aufgaben, die es bei der Vorbereitung der Zustellung zu erledigen gilt, und diese werden in den Postausbildungen behandelt.		
9. Messen, wägen, prüfen	nein	nein
Dieser Punkt wird von keiner der beiden Postausbildungen abgedeckt.		
10. Gebinde und Tauschgeräte	nein	nein
Dieser Punkt wird von keiner der beiden Postausbildungen abgedeckt.		
11. Transport, Anlagen und Geräte	nein	nein
Dieser Punkt wird von keiner der beiden Postausbildungen abgedeckt.		
12. Lagerung	nein	nein
Dieser Punkt wird von keiner der beiden Postausbildungen abgedeckt.		
13. Versand	teilweise	teilweise
Dieser Punkt wird teilweise abgedeckt, denn der Versand wurde ebenso in beiden Postausbildungen behandelt, wie die Begleitpapiere. Hingegen ist nichts von dem, was die Gebinde betrifft, abgedeckt.		
14. Verladetechniken und Vorschriften	nein	nein
Dieser Punkt wird von keiner der beiden Postausbildungen abgedeckt.		
15. Güterübergabe und Zustellung	Ja	Ja
Die Formulierung ist nicht identisch, aber es wird angenommen, dass dieser Punkt abgedeckt wird, da die Arbeitsprozesse der Zustellung ähnlich sind.		
16. Sicherheit und Ergonomie	teilweise	teilweise
Die Sicherheit und die Ergonomie wurden sehr allgemein behandelt. Brandverhütung wird nicht speziell erwähnt.		

Tabelle 51: Kundendienst: Folgerungen der Vergleiche auf Niveau 1

EFZ Logistikassistent/in	Monopolausbildung	EFZ Postangestellte/r
17. Kunden und Kommunikation	Ja	Ja
Dieser Punkt wird von beiden Postausbildungen vollständig abgedeckt.		
18. Marketing, Verkauf und Verkaufsförderung	teilweise	Ja
Dieser Punkt wird von der Ausbildung für das EFZ PA abgedeckt. In der MA wurde das Marketing nicht behandelt, da aber andererseits der Kundendienst sehr ausführlich unterrichtet wurde, kann man annehmen, dass dieser Punkt von der MA zumindest teilweise abgedeckt ist.		
19. Markt und Kundenbedürfnisse	Ja	Ja
Dieser Punkt von beiden Postausbildungen vollständig abgedeckt.		

Tabelle 52: Kommunikation / Informatik: Folgerungen der Vergleiche auf Niveau 1

EFZ Logistikassistent/in	Monopolausbildung	EFZ Postangestellte/r
20. Informatik	nein	Ja
Die MA kannte keinen Informatikunterricht. Bei der Ausbildung für das EFZ PA sind sowohl die Inhalte wie die Anzahl Unterrichtsstunden sehr ähnlich.		

Die Fachkunde zum Berufsfeld Distribution wird von beiden Postausbildungen bei weitem abgedeckt. Es wurde allerdings ein Unterscheid beim Aufbau der Ausbildungen festgestellt: Bei der Ausbildung für das EFZ Logistikassistent/in entspricht die Distribution einer von drei Ausrichtungen, während sie bei beiden Postausbildungen vollumfänglich in die Berufskunde integriert ist.

5.2.3 Änderungen nach der Vernehmlassung durch die Expertinnen und Experten

Die Vernehmlassung durch die Expertinnen und Experten führte dazu, dass die Beurteilungen Richtung grösserer Gleichwertigkeit zwischen den Ausbildungsinhalten geändert werden musste. Der Grund dafür war meistens, dass aufgrund der Lehrpläne nicht erkannt werden konnte, ob der eine oder andere Punkt behandelt worden war oder nicht. Einige der Expertinnen und Experten, welche die beiden Postausbildungen sehr gut kennen, konnten genauere Angaben zu den Inhalten machen, so dass die Beurteilung einiger Punkte, die als nicht gleichwertig oder nur teilweise gleichwertig anerkannt wurden, berichtigt werden konnten.

Dies war bei folgenden Punkten der Fall:

- Zusammenhänge in der Logistik (1.): Es wurde beschlossen, diesen Punkt ganz und nicht nur teilweise anzuerkennen. Die für das EFZ PA erforderlichen Kenntnisse decken diesen Punkt genügend ab.
- Messen, wägen, prüfen (9.): Dieser Punkt wurde bei beiden Postausbildungen als gleichwertig anerkannt. Auch wenn diese Themen im theoretischen Unterricht nicht behandelt wurden, so werden in der Praxis diesbezüglich genügend Grundlagen erworben.
- Verladetechniken und Vorschriften (14): Dieser Punkt wird für beide Postausbildungen teilweise anerkannt. Obschon im Theorieunterricht nicht behandelt, werden in der Praxis diesbezüglich einige Grundlagen vermittelt.
- Marketing, Verkauf und Verkaufsförderung bei der MA (18.): Es wurde beschlossen, diesen Punkt vollumfänglich anzuerkennen und nicht nur teilweise. Die Kenntnisse zum Kundendienst sind genügend breit abgestützt.
- Informatik in der MA (20.): Obschon im Rahmen der MA kein Informatikkurs angeboten wurde, muss dieser Punkt individuell beurteilt werden. Sollten die Informatikkenntnisse nicht ausreichen, müsste ein solcher Kurs bei den allgemeinbildenden Kursen vorgesehen werden. Der Punkt wird grundsätzlich anerkannt.

Zwei weitere Punkte wurden bezüglich der Organisation der Nachholbildung ergänzt:

- *Charakteristik der Gütern (2.): Es wurde vorgeschlagen, diesen Punkt zusammen mit dem Punkt „Sicherheit und Ergonomie“ und „Abfallbeseitigung“ in der Nachholbildung zu behandeln.*
- *Fachrechnen (7.): Bei der Ausbildung für das EFZ LA ist im Ausbildungsreglement das Ziel für das Fachrechnen recht knapp formuliert: „Einfache, fachbezogene Berechnun-*

gen durchführen“. Bezieht man sich auf diese Formulierung, könnte man annehmen, dass die in Buchhaltung und Statistik vermittelten Kenntnisse dieses Ziel abdecken. Es herrschte Uneinigkeit darüber, ob das für bestimmte Tätigkeiten benötigte Fachrechnen (Berechnen der Lagerfläche z. B.) bei den beiden Postausbildungen, genügend abgedeckt ist. Deshalb wurde beschlossen, dass die Nachholbildung auch branchenbezogenes Fachrechnen enthalten muss, das mit der Berufspraxis (z. B. Lagerlogistik) in Zusammenhang steht.

5.2.4 Zusammenstellung der Ergebnisse nach der Vernehmlassung

Tabelle 53: Synthese der Resultate des theoretischen Teils nach der Vernehmlassung

	Inhalt des beruflichen Unterrichts EFZ LA	Monopolausbildung	EFZ Postangestellte/r
Berufsspezifische Kenntnisse	Grundlagen der Logistik		
	Logistikkontext	nein	ja
	Charakteristik der Güter	nein	nein
	Lagerlogistik	nein	nein
	Transportlogistik	ja	ja
	Verteilungslogistik	ja	ja
	Entsorgungslogistik	nein	nein
	Berufsrechnen	ja	ja
	Total: ~160 Lektionen		
	Arbeitsmethoden		
	Güterannahme	teilweise	teilweise
	Güter messen, wägen, prüfen	ja	ja
	Verpackung und Gebinde	nein	nein
	Transport und technische Geräte	nein	nein
	Lagerung	nein	nein
	Versand	teilweise	teilweise
	Ladetechnik und Vorschriften	teilweise	teilweise
	Übergabe und Bereitstellung von Gütern	ja	ja
	Sicherheit und Ergonomie	teilweise	teilweise
	Total: ~160 Lektionen		
	Kundenservice		
	Kunden und Kommunikation	ja	ja
	Marketing, Verkauf et Anforderungen des Verkaufs	ja	ja
	Markt und Kundenbedürfnisse	ja	ja
	Total : ~60 Lektionen	~ 52 Stunden	~ 60 Lektionen
	Kommunikation / Informatik		
	Informatik	ja	ja
	Total : ~40 Lektionen	-	~ 40 Lektionen
	Total: ~440 Lektionen	365 Stunden²¹	360 Lektionen

²¹ Dieses Total enthält die Anzahl Stunden der theoretischen Kenntnisse (235 Stunden) und die Einführungswoche (~130 Stunden)

	Inhalt des beruflichen Unterrichts EFZ LA	Monopolausbildung	EFZ Postangestellte/r
Spezifische Kenntnisse	Bereich der Distribution		
	Allgemeines	ja	ja
	Produkte	ja	ja
	Lieferungen	ja	ja
	Versand und Transport	ja	ja
	Annahme (von Gütern)	ja	ja
	Total: ~160 Lektionen 22		~ 100 Lektionen 23
	Inhalt des beruflichen Unterrichts EFZ LA	Monopolausbildung	EFZ Postangestellte(r)
Allgemeinbildung			Allgemeinbildung : 240 Lektionen
			Fremdsprache 120 Lektionen
	Total : 360 Lektionen	Total : 95 Stunden	Total : 360 Stunden

6 Fazit

Die Endergebnisse, die sich aus unserer Analyse und nach Vernehmlassung durch die Expertinnen und Experten des Bereichs Logistik ergeben haben, sind in der nachfolgenden Tabelle des Niveaus 3 zu finden. Diese zeigt die Ergebnisse des praktischen wie des theoretischen Teils.

Die Ergebnisse sind folgendermassen dargestellt:

- Alle theoretischen Kenntnisse und praktischen Kompetenzen, die für das EFZ Logistikassistent/in verlangt werden, stehen je in einer eigenen Zeile. Die theoretischen Kenntnisse wurden dem Lehrplan (Grundlagen und Fachkompetenzen), die praktischen Kompetenzen dem ML und den Unterlagen zu den überbetrieblichen Kursen entnommen (Fach-, Methoden- und Sozialkompetenzen).
- In den beiden ersten Spalten sind die praktischen Ergebnisse aufgeführt, die sich aus dem Vergleich der Ergebnisse der Arbeitsanalyse mit dem ML und den überbetrieblichen Kursen ergaben.
- Die beiden nächsten Spalten zeigen die Ergebnisse des theoretischen Teils aus dem Vergleich der Ausbildung für das EFZ Logistikassistent/in mit der Monopolausbildung bzw. der Ausbildung für das EFZ Postangestellte/r.
- Die fünfte Kolonne zeigt die Validierungsentscheide, welche aufgrund der Empfehlungen des EHB und der Vernehmlassung durch die Expertinnen und Experten getroffen wurde.
- Die letzte Spalte führt die Kenntnisse auf, die bei einer Teilvalidierung durch Nachholbildung erworben werden müssen.

Die Ergebnisse des praktischen und theoretischen Teils dieser Expertise können folgendermassen kommentiert werden:

²² Nicht in den beruflichen Kenntnissen beinhaltet

²³ Beinhaltet in den beruflichen Kenntnissen

Den Zustellerinnen und Zustellern wurden grosse Kompetenzbereiche anerkannt, denn 92% der Items des ML wurden als erworben betrachtet. Der Einfluss des Vergleichs mit den überbetrieblichen Kursen wurde als vernachlässigbar beurteilt, dieser hatte auf den Schlussscheid keinen Einfluss. Die Bereiche des ML, die im praktischen Teil vollumfänglich anerkannt wurden, sind:

- Güterannahme
- Versand
- Übergabe und Zustellung
- Kundendienst
- Kommunikation und Informatik
- alle Methoden- und Sozialkompetenzen.

Bezüglich der Verpackungsarten und -techniken (Güterannahme und Versand) ist im Rahmen der Nachholbildung eine Ergänzung vorgesehen.

Die anderen Bereiche wurden zum grossen Teil anerkannt und eine praktische Nachholbildung ist nötig bei:

- Transport die technische Geräte
- Lagerung
- Sicherheit und Umwelt

Bei dem theoretischen Teil wurden die folgenden Bereiche anerkannt:

- bei den Grundlagen der Logistik: Transportlogistik, Distributionslogistik und Fachrechnen
- bei den Berufskennntnissen: Übergabe und Zustellung, Kundendienst sowie Kommunikation und Informatik

Für folgende Bereiche wird eine theoretische Nachholbildung vorgeschlagen:

- Logistikkontext
- Charakteristik der Güter
- Lagerlogistik
- Entsorgungslogistik
- Güterannahme
- Transport und technische Geräte
- Lagerung
- Versand
- Sicherheit und Umwelt

Tabelle 54: Gesamtsynthese der Resultate des praktischen und theoretischen Teils

Bereich	Praxis ²⁴	Überbetriebliche Kurse	Theorie		Empfehlung ²⁵	Teilweise Anerkennung: Zu ergänzen- der Bereich
			Monopolaus- bildung	EFZ Postangestellte(r)		
Grundkenntnisse	Logistikkontext	/	nein	ja	Keine Anerkennung	
	Charakteristik der Güter	/	nein	nein	Keine Anerkennung	
	Lagerlogistik	/	nein	nein	Keine Anerkennung	
	Transportlogistik	/	ja	ja	Vollständige Anerkennung	
	Verteilungslogistik	/	ja	ja	Vollständige Anerkennung	
	Entsorgungslogistik	/	nein	nein	Keine Anerkennung	
	Berufsrechnen	/	ja	ja	Vollständige Anerkennung	Rechnen in der spezifischen Nachholbildung integriert
	Güterannahme	ja	teilweise	teilweise	teilweise Anerkennung	Verpackung
Berufsspezifische Kompetenzen	Transport und technische Geräte	teilweise	nein	nein	Teilweise Anerkennung	Ausbildung zum Staplerfahrer
	Lagerung	ja	nein	nein	Teilweise Anerkennung	Inventur, Lagerformen
	Versand	ja	teilweise	teilweise	Teilweise Anerkennung	Verpackung
	Übergabe und Zustellung	ja	ja	ja	Vollständige Anerkennung	
	Kundendienst	ja	ja	ja	Vollständige Anerkennung	
	Kommunikation und Informatik	ja	ja	ja	Vollständige Anerkennung	Informatik im Rahmen ABU
	Sicherheit und Umwelt	teilweise	teilweise	teilweise	Teilweise Anerkennung	Gefährliche Güter

²⁴ Beobachtungen bei der alltäglichen Arbeit, Expertenworkshops, erklärende Workshops

²⁵ Anerkennung oder Nichtanerkennung der Kompetenzen und Kenntnisse

²⁶ Die leeren Felder sind Bereiche, die nicht relevant sind und somit nicht bewertet werden

Kompetenzanalyse des Zustellpersonals der Schweizerischen Post

Methodische Kompetenzen	Lernfähigkeit	ja					Vollständige Anerkennung	
	Arbeitstechnik	ja					Vollständige Anerkennung	
	Prozessorientiertes ganzheitliches Denken	ja					Vollständige Anerkennung	
	Nutzen von Informationsquellen	ja					Vollständige Anerkennung	
	Teamfähigkeit	ja					Vollständige Anerkennung	
	Verantwortungsbewusstsein	ja					Vollständige Anerkennung	
	Flexibilität	ja					Vollständige Anerkennung	
	Selbstständigkeit	ja					Vollständige Anerkennung	
	Zuverlässigkeit	ja					Vollständige Anerkennung	
	Auftreten / Umgangsform	ja					Vollständige Anerkennung	
Sozialkompetenzen	Kundenservice	ja					Vollständige Anerkennung	
	Kommunikationsfähigkeit	ja					Vollständige Anerkennung	
				teilweise		ja		
Allgemeinbildung								

Quellen

- Assemblée fédérale de la Confédération suisse (2002). *Loi fédérale sur la formation professionnelle (LFPr) du 13 décembre 2002*. (RS 412.10).
- Association suisse pour la formation professionnelle en logistique ASFL (2003). *Guide méthodique type, gestionnaire en logistique et praticien(ne) en logistique* (2e éd). Marly : ASFL
- Association suisse pour la formation professionnelle en logistique ASFL (2006). *Plan de formation pour l'ordonnance sur la formation professionnelle initiale du domaine professionnel Logisticien/-ne CFC*. Marly : ASFL
- Bundesamt für Berufsbildung und Technologie BBT (2007). Validierung von Bildungsleistungen: Der Erfahrung einen Wert verleihen. Nationaler Leitfaden. Bern: BBT. (Verabschiedet durch den Steuerungsausschuss des nationalen Projektes „Validierung von Bildungsleistungen“ am 30.Mai 2007)
- Clot, Y., Faïta, D., Fernandez, G., & Scheller, E. (2001). Entretiens en autoconfrontation croisée: une méthode en clinique de l'activité. *Education permanente*, 146, 17-25.
- Conseil fédéral suisse (2003). *Ordonnance sur la formation professionnelle (OFPr) du 19 novembre 2003*. (RS 412.101).
- Daniellou, F. (1996). *L'ergonomie en quête de ses principes*. Toulouse: Octarès
- Leplat, J. & Hoc, J.-M. (1983). Tâche et activité dans l'analyse psychologique des situations. *Cahier de psychologie cognitive*, 3(1), 49-63.
- Neyrat, F. (Dir.) (2007). *La validation des acquis de l'expérience : la reconnaissance d'un nouveau droit*. Broissieux: Editions du Croquant.
- Office fédéral de l'industrie, des arts et métiers et du travail OFIAMT (1997). *Programme d'enseignement professionnel, Employé postal/Employée postale*. (76301).
- Office fédéral de la formation professionnelle et de la technologie OFFT (2001). *Programme d'enseignement professionnel, Gestionnaire en logistique*. (95503).
- Poste Suisse & Liechti, B. (2004). *Typologie des professions de la logistique dans les centres courrier*. Document de travail non publié.
- Stoffel, B., Cortessis, S., Weber, S. & Wenger, B. (2005). *Analyse des compétences relatives à la formation de base pour les apprentis-e-s visant la carrière d'employé-e postal-e en uniforme et à la formation CFC de gestionnaire en logistique*. Lausanne: ISPPF.

Überbetriebliche Kurse für Logistikkassistenten / Logistikkassistentinnen

Cours interentreprises pour Gestionnaires en Logistique



Tage



LAGER-STOCKAGE	
L 01	<ul style="list-style-type: none"> Wareneingang - Réception Messen, wägen - Mesurer, peser Gebinde - Engins échangeables Deichselgeräte - Timons <p>4 Tage/jours <i>SVBL ASFL</i></p>
L 02	<ul style="list-style-type: none"> Verpacken - Emballage Verladen - Chargement Ladungssicherung Conditionnement <p>4 Tage/jours <i>SVBL ASFL</i></p>
L 03	<ul style="list-style-type: none"> Ausbildung zum Staplerfahrer Formation des caristes Führerprüfung - Examen cariste <p>4 Tage/jours <i>SVBL ASFL</i></p>
L 04	<ul style="list-style-type: none"> Zustelldienst - Remise <p>2 Tage/jours <i>LA POSTE DIE POST LA POSTA</i></p>
L 05	<ul style="list-style-type: none"> Gefährliche Güter - Marchandises dangereuses <p>2 Tage/jours <i>SVBL ASFL</i></p>

VERKEHR - TRANSPORTS	
V 01	<ul style="list-style-type: none"> Wareneingang - Réception Messen, wägen - Mesurer, peser Gebinde - Engins échangeables Deichselgeräte - Timons <p>4 Tage/jours <i>SVBL ASFL</i></p>
V 02	<ul style="list-style-type: none"> Verpacken - Emballage Verladen - Chargement Ladungssicherung Conditionnement <p>4 Tage/jours <i>SVBL ASFL</i></p>
V 03	<ul style="list-style-type: none"> Ausbildung zum Staplerfahrer Formation des caristes Führerprüfung - Examen cariste <p>4 Tage/jours <i>SVBL ASFL</i></p>
V 04	<ul style="list-style-type: none"> Zustelldienst - Remise <p>2 Tage/jours <i>LA POSTE DIE POST LA POSTA</i></p>
V 05	<ul style="list-style-type: none"> Rangierdienst - Manoeuvres <p>4 Tage/jours <i>log.in</i></p>

DISTRIBUTION	
D 01	<ul style="list-style-type: none"> Zustelldienst - Remise <p>6 Tage/jours <i>LA POSTE DIE POST LA POSTA</i></p>
D 02	<ul style="list-style-type: none"> Verpacken - Emballage Verladen - Chargement Ladungen sichern Conditionnement <p>4 Tage/jours <i>SVBL ASFL</i></p>
D 03	<ul style="list-style-type: none"> Ausbildung zum Staplerfahrer Formation des caristes Führerprüfung - Examen cariste <p>4 Tage/jours <i>SVBL ASFL</i></p>
D 04	<ul style="list-style-type: none"> Lagertechniken - Stockage <p>2 Tage/jours <i>SVBL ASFL</i></p>

EHB Schriftenreihe / Cahiers IFFP / Quaderni IUFPF

- Nr. 1 Validierung von Bildungsleistungen im Bereich Allgemeinbildung, Zollikofen 2007
- Nr. 1f Validation des acquis en culture générale, Zollikofen 2007
- Nr. 2 Pilotprojekt Swiss Supply Chain: Eine Kompetenzanalyse im Bereich der höheren Berufsbildung, Zollikofen 2007
- Nr. 3 Kompetenzenanalyse des Zustellpersonals der Schweizerischen Post – Expertise zur kollektiven Anerkennung beruflich erworbener Kompetenzen im Vergleich zum EFZ Logistikassistent/in, Zollikofen 2007
- Nr. 3f Analyse de compétences du personnel de distribution de la Poste Suisse – Expertise servant de base à une procédure de validation collective d’acquis professionnels en vue de l’obtention du CFC de gestionnaire en logistique, Zollikofen 2007

wird fortgesetzt / à suivre / seguirà

SIBP Schriftenreihe / Cahiers de l’ISFPF / Quaderni ISFPF

- Nr. 33 Esperienze di valutazione didattica nella maturità professionale, Zollikofen 2006
- Nr. 32 Die Ausbildung von Kleinkinderzieherinnen in Kindertagesstätten – Eine Analyse aus ökonomischer und arbeitspsychologischer Sicht, Zollikofen 2006
- Nr. 31 Die Entwicklung der betrieblichen Ausbildungsbereitschaft – Eine Längsschnittuntersuchung zur dualen Berufsbildung in der Schweiz, Zollikofen 2006
- Nr. 30 Nanotechnologie in der Berufsbildung – NANO-4-SCHOOLS – Eine Projektbilanz, Zollikofen 2005
- Nr. 30f La Nanotechnologie dans la formation professionnelle – NANO-4-SCHOOLS – Bilan du projet, Zollikofen 2006
- Nr. 29 ICT.SIBP-ISFPF – Un progetto d’innovazione – Un projet d’innovation, Zollikofen 2005
- Nr. 28 Fächerübergreifender Unterricht in der Berufsbildung, Zollikofen 2005
- Nr. 27 Beratung an Berufsfachschulen – Ausbildungskonzept und Praxis, Zollikofen 2005
- Nr. 26 Evaluation des Projekts „Von der Anlehre zur beruflichen Grundbildung mit Attest 2001-2004“, Zollikofen 2004
- Nr. 25 Evaluation der dreijährigen Berufslehre „Hauswirtschafterin/Hauswirtschafter“, Zollikofen 2004 / Evaluation de l’apprentissage en trois ans de „gestionnaire en économie familiale“, Zollikofen 2004
- Nr. 24 Erfahrungen mit E-Learning in der Berufsbildung: Das Projekt ICT.SIBP-ISFPF, Zollikofen 2004
- Nr. 23 Von der Anlehre zur zweijährigen beruflichen Grundbildung mit Attest, Zollikofen 2003
- Nr. 22 Interkulturelle Kompetenzen für Auszubildende, Zollikofen 2003
- Nr. 21 Lernbegleitung – Lernberatung – Coaching, Zollikofen 2003
- Nr. 20 Gendergerecht unterrichten an Berufsschulen, Zollikofen 2003
- Nr. 19 Die Festlegung von Standards für die Ausbildung von allgemeinbildenden Lehrpersonen an Berufsschulen, Zollikofen 2003
- Nr. 18 Barriere Sprachkompetenz, Zollikofen 2002
- Nr. 17 Berufsbildung USA, Zollikofen 2002
- Nr. 16 Die Evaluation des DELV-Programmes bei Schülerinnen und Schülern in der beruflichen Ausbildung, Zollikofen 2002
- Nr. 15 Entwicklung und Evaluation von zwei Langzeit-Lehrgängen, Zollikofen 2002
- Nr. 14 Vereinbarkeit von Beruf und Familie – Dokumentation zu einem etwas andern SIBP-Kurs, Zollikofen 2001
- Nr. 13f Mondes Virtuels, Zollikofen 2001
- Nr. 13d Virtuelle Welten, Zollikofen 2001
- Nr. 12 Integration oder Re-Integration – Dokumentation zur Tagung vom 8./9. Dezember 2000, Zollikofen 2001
- Nr. 1 Didaktikkurs I und II. Rahmenlehrplan für die deutschsprachige Schweiz, Zollikofen 1996 (vergriffen) / Neuauflage der Schriftenreihe Nr. 1, Zollikofen 2002

... weitere Nummern der SIBP Schriftenreihe erhalten Sie auf Anfrage.

SIBP in Zusammenarbeit mit WBZ-CPS

(Schweizerische Zentralstelle für die Weiterbildung von Mittelschullehrpersonen)

- Kriterienkatalog Geschlechtergleichstellung in Unterrichtsgestaltung u. Schulentwicklung, Zollikofen/Luzern, 2000 (überarbeitete Auflage)

Auch als Online-Version zum Herunterladen auf: www.wbz-cps.ch/deutsch/forschung/folgeseiten/publikat.html

BESTELLTALON

Bestellungen nehmen wir gerne per Post, Fax oder Mail entgegen (info@ehb-schweiz.ch). Die Schriftenreihe finden Sie auch auf unserer Homepage zum herunterladen: www.ehb-schweiz.ch (→ Publikationen).

Besten Dank!

Bitte senden Sie uns (gratis) an folgende Adresse:

Institution

Name/Vorname

Strasse

PLZ/Ort

Telefon und E-mail: (für allfällige Rückfragen, danke)

..... Ex. der Schriftenreihe Nr.

Talon bitte einsenden oder faxen an:

EHB, Postfach 637, Kirchlindachstrasse 79, 3052 Zollikofen / Fax: 031 910 37 01

EHB

Eidgenössisches Hochschulinstitut für Berufsbildung
Kirchlindachstrasse 79 | Postfach | CH-3052 Zollikofen
Telefon +41 31 910 37 00 | Fax +41 31 910 37 01
www.ehb-schweiz.ch | info@ehb-schweiz.ch

IFFP

Institut fédéral des hautes études en formation professionnelle
Avenue de Provence 82 | Case postale 192 | CH-1000 Lausanne 16 Malley
Téléphone +41 21 621 82 00 | Fax +41 21 626 09 30
www.iffp-suisse.ch | info@iffp-suisse.ch

IUFFP

Istituto Universitario Federale per la Formazione Professionale
Via Besso 84 | CH-6900 Lugano-Massagno
Telefono +41 91 960 77 77 | Fax +41 91 960 77 66
www.iuffp-svizzera.ch | info@iuffp-svizzera.ch