

Mitwirkung in der kaufmännischen Verwaltung (FORBV1)

Code des Moduls	FORBV1
Leistungsbaustein	Mitwirkung an der Gestaltung betrieblicher Prozesse (PRCOM)
Festgelegte Bewertungsmethoden	2
Beruf / Tätigkeit	Agent de voyages
Diplom / Zertifikat	Diplôme d'aptitude professionnelle
Bewertungsmethoden	Fachgespräch, Modulbegleitende Kompetenzfeststellung, Portfolio

Bewertungstabelle für die Module im Unternehmen

Der Auszubildende ist in der Lage, den Kunden angemessen unter Berücksichtigung der betrieblichen Vorschriften zu empfangen und in der passenden Sprache zu kommunizieren.

Ausgewählt

Indikatoren

Die betrieblichen Regelungen beim Kundenempfang werden berücksichtigt.
Die höflichen Umgangsformen werden durch Mimik und Gestik unterstützt.
Die Kommunikationssprache des Kunden wird erkannt.
Die Begrüßungs- und Verabschiedungsfloskel im Umgang mit den Kunden in den landesüblichen Sprachen (luxemburgisch, französisch und deutsch) werden angewendet.
Die Kommunikation mit den Kunden erfolgt in den landesüblichen Sprachen (luxemburgisch, französisch und deutsch).

Sockel

Die betrieblichen Regelungen beim Kundenempfang wurden adressatengerecht berücksichtigt.
Mimik und Gestik sind angepasst.
Die Kommunikationssprache wird richtig erkannt.
Die Begrüßungs- und Verabschiedungsfloskeln im Umgang mit den Kunden werden korrekt angewendet.
Die Verständigung in drei Sprachen – luxemburgisch, französisch und deutsch – verläuft erfolgreich.

2

Der Auszubildende ist in der Lage, die üblichen elektronischen Kommunikationsmittel im Umgang mit internen und externen Kunden zu nutzen.

Ausgewählt

Indikatoren

Die üblichen elektronischen Kommunikationsmittel wie Telefon, E-Mail und soziale Medien werden genutzt.

Die einfachen textverarbeitenden Programme werden für die einfachen Vorlagen im Umgang mit den internen und externen Kunden angewendet.

Die Datensicherheit wird dabei berücksichtigt.

Sockel

Telefon, E-Mail und soziale Medien sind sachgerecht genutzt.

Die einfachen Vorlagen im Umgang mit internen und externen Kunden sind mit Textverarbeitungsprogrammen korrekt bearbeitet.

Die Bedeutung der Datensicherheit ist erläutert.

Die Datensicherheit ist gewährleistet.

3

Der Auszubildende ist in der Lage, den Lagerbestand der Kataloge zu verwalten, zu aktualisieren und eine Bestellung unter Anwendung kaufmännischer Begriffe durchzuführen.

Ausgewählt

Indikatoren

Der Lagerbestand wird regelmäßig auf die Vollständigkeit und Aktualität geprüft.

Die fehlenden Kataloge werden auf Vorrat angeschafft. (Lieferant, Formulare) Bei der Bestellung wird das kaufmännische Vokabular eingesetzt.

Sockel

Die im Betrieb notwendigen Kataloge verschiedener Veranstalter liegen vor.

Der Lagerbestand ist vollständig und aktuell.

Die Bestellung wird korrekt durchgeführt: es wird bei dem richtigen Lieferanten bestellt; die Formulare sind fehlerfrei ausgefüllt; die gelieferten Waren sind angemessen angenommen und registriert.

Das kaufmännische Vokabular wird bei der Bestellung fachgerecht benutzt.

4

Der Auszubildende ist in der Lage, betriebliche Dokumente abzulegen und dabei das betriebliche Ablagesystem zu nutzen.

Ausgewählt

Indikatoren

Das betriebliche Ablagesystem ist bekannt und wird genutzt.

Die entsprechenden Dokumente werden gemäß dem betrieblichen Ablagesystem geordnet und abgelegt.

Sockel

Die Struktur des betrieblichen Ablagesystems ist bekannt.

Die Dokumente sind nach ihrer Zugehörigkeit unterschieden.

Die Dokumente sind angemessen geordnet und abgelegt.

5

Der Auszubildende ist in der Lage, den auf dem Postweg oder elektronisch aus- und eingehenden Schriftverkehr zu verwalten.

Ausgewählt

Indikatoren

Die auf dem Postweg ein- und ausgehenden Briefe, Pakete, Sendungen etc. werden betriebsgemäß bearbeitet.

Die elektronisch aus und eingehende Post wird betriebsgemäß bearbeitet.

Sockel

Die eingehenden Briefe, Pakete, Sendungen sind angenommen und adressatengerecht verteilt.

Die ausgehende Post ist richtig frankiert.

Die elektronische Post ist korrekt weitergeleitet.

6

Der Auszubildende ist in der Lage, unter Anleitung des Vorgesetzten und der Vorgaben des Leitfadens ein Berichtsheft zu führen und darin die in der Ausbildung behandelten Themen festzuhalten.

Ausgewählt

Indikatoren

Der Auszubildende nimmt die Vorgaben zur Führung eines Berichtshefts auf und kann sie wiedergeben.
Der Auszubildende hält die in einem bestimmten Ausbildungsabschnitt behandelten Themen im Berichtsheft fest.

Der Auszubildende bespricht sie mit dem Vorgesetzten und nimmt ggf. Korrekturen vor.

Sockel

Die Vorgaben werden aufgenommen und bei der Führung des Berichtshefts umgesetzt.
Die Berichte geben die behandelten Themen des betreffenden Ausbildungsabschnitts wieder.
Der Auszubildende verfasst drei Berichte pro Semester.

7

Der Auszubildende ist in der Lage, angemessen mit Kunden und Kollegen zu kommunizieren.

Ausgewählt

Sozial und persönlich

Indikatoren

Es wird den Kollegen und Kunden zugehört.
Der Blickkontakt im Gespräch wird gehalten.
Das Interesse am Gespräch / an der Kommunikation wird durch Gestik und Mimik betont.

Sockel

Das Gehörte wird sinngemäß zusammenfasst.
Der Blickkontakt bleibt während des Gesprächs erhalten.
Das Verhalten gegenüber den Kollegen und Kunden ist offen.
Die Mimik und Gestik im Gespräch sind zutreffend.
Die Ansprache ist freundlich und adressatengerecht.

8

Der Auszubildende ist in der Lage, sich mit seinem Vorgesetzten über die Ergebnisse seiner Arbeit auszutauschen und berücksichtigt die entsprechende Rückmeldung bei der Ausführung weiterer Arbeit.

Ausgewählt

Sozial und persönlich

Indikatoren

Der Auszubildende hört dem Vorgesetzten aufmerksam zu und stellt gegebenenfalls Fragen.
Die Vorgehensweise bei der Bewältigung der Arbeit sowie die Ergebnisse werden erläutert.
Die Rückmeldungen des Vorgesetzten werden angenommen und eingearbeitet.
Die Kernpunkte der Kritik werden verstanden und reflektiert.

Sockel

Der Arbeitsplan und Ergebnisse liegen vor.
Die Vorgehensweise bei der Bewältigung der Arbeit wird verständlich erörtert.
Die Rückmeldungen des Vorgesetzten sind sinngemäß zusammenfasst und ihre Einarbeitung ist sachgerecht erläutert.
Zu den Kernpunkten der Kritik wird eine eigene argumentative Meinung geäußert.

9

Der Auszubildende ist in der Lage, sich mit den Wirkungen des eigenen Erscheinungsbildes auseinanderzusetzen und dieses mit den betrieblichen Anforderungen abzugleichen.

Ausgewählt

Sozial und persönlich

Indikatoren

Die betrieblichen Anforderungen an das Erscheinungsbild sind bekannt.
Das eigene Erscheinungsbild kann mit den betrieblichen Anforderungen abgeglichen werden.

Sockel

Die betrieblichen Anforderungen an das eigene Erscheinungsbild und ihre Wirkungen werden sinngemäß erörtert.
Der Abgleich des eigenen Erscheinungsbildes mit den betrieblichen Anforderungen erfolgt selbstkritisch.
Das Erscheinungsbild ist angebracht.

Anzahl der zu evaluierenden ausgewählten Kompetenzen	2 / 9
Anzahl der zu evaluierenden obligatorischen Kompetenzen	0