Moduldetails konsultieren

Sich in Ausbildung und Beruf orientieren 1 - FORCM1

Code des Moduls:	FORCM1
Leistungsbaustein:	Im Betrieb in einem allgemeinen Kontext aktiv werden (ACTIF1)
Beruf / **Tätigkeit:**	Division administrative et commerciale - Section des techniciens administratifs et commerciaux
Diplom / **Zertifikat:**	Diplôme de technicien
Bewertungsmethoden:	Fachgespräch, Modulbegleitende Kompetenzfeststellung

Bewertungstabelle für die Module im Unternehmen

1	Der Auszubildende ist in der Lage, die Haupttätigkeiten des Ausbildungsbetriebs in den Grundzügen vorzustellen. Maximale Punktzahl: 6

INDIKATOREN

Die Haupttätigkeiten sowie die Produkte/Dienstleistungen des Ausbildungsbetriebs werden erfasst.

SOCKEL

Die Haupttätigkeiten sowie die Produkte/Dienstleistungen sind richtig beschrieben.

2

Der Auszubildende ist in der Lage, die Daten seines Ausbildungsvertrags zu ermitteln und auf der Grundlage der rechtli und vertraglichen Bedingungen seine Rechte und Pflichten sowie die seines Arbeitgebers zu bestimmen.

Maximale Punktzahl: 6

INDIKATOREN

Die Bestandteile des Ausbildungsvertrags und deren Bedeutung sind bekannt.
Die Rechte und Pflichten des Auszubildenden werden klar formuliert.
Die Rechte und Pflichten des Arbeitgebers werden klar formuliert.

SOCKEL

Der Ausbildungsvertrag liegt vor und wurde von den Vertragsparteien unterzeichnet.
Die Bedeutung der verschiedenen Bestandteile des Ausbildungsvertrags ist korrekt erläutert.
Die Rechte und Pflichten des Auszubildenden sind korrekt erläutert.
Die Rechte und Pflichten des Arbeitgebers sind korrekt erläutert.

3

Der Auszubildende ist in der Lage, Anrufe auf professionelle Art und Weise zu verwalten.

Maximale Punktzahl: 6

INDIKATOREN

Die Funktionen der Telefonzentrale sind bekannt.
Die Kommunikationsregeln für ein- und ausgehende Anrufe werden festgelegt:

- Vorgaben bei Anwesenheit oder Abwesenheit des gewünschten Gesprächspartners (Filterung, Identifizierung der Abteilung bzw. der betreffenden Person, Notizen zu den Informationen/Nachrichten, Vertraulichkeit ...),
- Vorbereitung der Informationen und Informationsquellen (Telefonverzeichnisse, zu liefernde Auskünfte/Nachrichten ...),
- angemessene Verwendung der Höflichkeitsformeln,
- ….

SOCKEL

Die Telefonzentrale wird mit Vernunft und Bedacht genutzt.
Die Kommunikationsregeln (Sprache, Höflichkeit, ...) werden angewandt.
Die geltenden internen Vorgaben sind eingehalten.
Die Telefonverzeichnisse sind verfügbar.
Die erfassten (zu erfassenden) / gelieferten (zu liefernden) Informationen sind verständlich und richtig.

4

Der Auszubildende ist in der Lage, jeden Besucher professionell zu empfangen.

Maximale Punktzahl: 6

INDIKATOREN

Die wesentlichen Regeln für den Empfang eines Besuchers sind bekannt;

- den Besucher bei seiner Ankunft begrüßen, - das Anliegen des Besuchers richtig deuten,
- den Gesprächspartner/die Kontaktperson ausfindig machen,
- dem Besucher Auskunft erteilen oder ihn um Geduld bitten,
- dem Besucher die notwendigen Anweisungen geben oder ihm den Weg zu seinem Gesprächspartner beschreiben,
- den Besucher verabschieden.

SOCKEL

Der Empfang entspricht den erteilten Anweisungen und den betriebsinternen Vorschriften.
Die beim Empfang und bei der Verabschiedung verwendeten Höflichkeitsformeln sind angemessen.
Die Organisationsstruktur und das interne Telefonverzeichnis sind verfügbar.

5

Der Auszubildende ist in der Lage, die angemessenen Ablage- und Archivierungssysteme für Dokumente unter Einhaltu der geltenden Richtlinien zu verwenden und die Datenbanken zu aktualisieren.

Maximale Punktzahl: 6

INDIKATOREN

Die genutzten Ablagesysteme für Dokumente (in Papierform und in elektronischer Form…) sind bekannt und werden verwendet.
Die gängigen/vertraulichen Dokumente (in Papierform und in elektronischer Form) werden anhand der speziellen Anforderungen des Betriebs abgelegt und archiviert.
Die Datenbanken werden regelmäßig überprüft und angepasst.

SOCKEL

Die genutzten Ablagesysteme werden korrekt angewandt. Die Ablage und Archivierung von Dokumenten (in Papierform und in elektronischer Form…) sind kohärent, und die geltenden Anforderungen und Richtlinien sind eingehalten.
Die Datenbanken sind aktualisiert.

6

Der Auszubildende ist in der Lage, seine Tätigkeiten im Betrieb zu dokumentieren und Arbeitsunterlagen zu sammeln, d in sein Berichtsheft aufnimmt.

Maximale Punktzahl: 6

INDIKATOREN

Das Berichtsheft wird zur Verfügung gestellt.
Die Stellung des Auszubildenden innerhalb der Organisationsstruktur ist genau erläutert.
Die neu erworbenen Kenntnisse und die ausgeführten Tätigkeiten werden im Berichtsheft dokumentiert.
Die Arbeitsunterlagen werden gesammelt.

SOCKEL

Das Berichtsheft ist verfügbar.
Die Stellung des Auszubildenden innerhalb der Organisationsstruktur ist festgelegt. Die neu erworbenen Kenntnisse und die ausgeführten Tätigkeiten werden regelmäßig in das Berichtsheft aufgenommen.
Die Berichte und Arbeitsunterlagen sind verfügbar und im Berichtsheft aufgenommen.

7

Der Auszubildende ist in der Lage, aktiv in einem Team zu arbeiten.

Maximale Punktzahl: 6

INDIKATOREN

Die zu erledigenden Aufgaben werden im Team besprochen.
Die Arbeit wird gemeinsam geplant.

SOCKEL

Die Besprechung der zu erledigenden Aufgaben erfolgt konstruktiv.
Der Arbeitsplan ist verfügbar.

8

Der Auszubildende ist in der Lage, Informationen vertraulich zu behandeln und das Berufsgeheimnis bei der Arbeit zu wahren.

Maximale Punktzahl: 6

INDIKATOREN

Die Verschwiegenheit wird im Alltag gewährleistet.
Die Vorschriften in Bezug auf Vertraulichkeit und das Berufsgeheimnis sind bekannt und werden umgesetzt.

SOCKEL

Die Verschwiegenheit ist unter sämtlichen Umständen gewährleistet.
Vertraulichkeit und Berufsgeheimnis sind strikt gewahrt.

9

Der Auszubildende ist in der Lage, sich an die im Betrieb geltende Kleiderordnung zu halten.

Maximale Punktzahl: 6

INDIKATOREN

Die Kleiderordnung ist bekannt.

SOCKEL

Die Kleiderordnung wird angewandt und eingehalten.

10

Der Auszubildende ist in der Lage, seine Mitmenschen mit Rücksicht und Respekt zu behandeln, um ihnen keine Verletzungen oder Schäden zuzufügen.

Maximale Punktzahl: 6

INDIKATOREN

Die Regeln der Toleranz und des gesellschaftlichen Lebens werden identifiziert.

SOCKEL

Die Regeln der Toleranz und des gesellschaftlichen Lebens werden im Alltag angewandt.