

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

1	Der Auszubildende empfängt den Kunden angemessen unter Berücksichtigung der betrieblichen Vorschriften.
	Obligatorisch
INDIKATOREN Die Begrüßungs- und Verabschiedungsfloskel im Umgang mit den Kunden werden angewendet. Die höflichen Umgangsformen werden durch Mimik und Gestik unterstützt. Die Körperhaltung wird der des Kunden angepasst. Die betrieblichen Regelungen beim Kundenempfang werden berücksichtigt. SOCKEL Die Begrüßung und Verabschiedung der Kunden ist höflich und zuvorkommend. Die Körperhaltung den Kunden gegenüber ist zugewandt. Mimik und Gestik unterstützen die Worte wirkungsvoll, sind nicht übertrieben. Die betrieblichen Regelungen beim Kundenempfang wurden adressatengerecht berücksichtigt.	

2

Der Auszubildende ist in der Lage, im Kontakt mit Gesprächspartnern, die passende Sprache zu identifizieren und in ihr zu kommunizieren.

Obligatorisch

INDIKATOREN

Die Kommunikationssprache des Gesprächspartners wird erkannt.
Die Kommunikation mit den Gesprächspartnern erfolgt in den landesüblichen Sprachen (luxemburgisch, französisch und deutsch).
Die passenden Anredeformulierungen werden eingesetzt.

SOCKEL

Die Kommunikationssprache wird richtig erkannt.
Die einfachen Begrüßungsfloskeln werden grammatikalisch korrekt in luxemburgischer, französischer und deutscher Sprache im Kontakt mit den Gesprächspartnern eingesetzt.
Die Verständigung in drei Sprachen – luxemburgisch, französisch und deutsch - ist möglich und verläuft erfolgreich.

3

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

Obligatorisch

INDIKATOREN

Die üblichen elektronischen Kommunikationsmittel wie Telefon- und Faxgeräte 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 und Faxgeräte 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.

4

Der Auszubildende ist in der Lage, den Lagerbestand der Kataloge zu verwalten, zu aktualisieren und eine Bestellung u 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.

5

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

Obligatorisch

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 in die Ablage unterschieden.
Die Dokumente sind angemessen geordnet.
Die Dokumente sind abgeheftet und treffend abgelegt.

6

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

Ausgewählt

INDIKATOREN

Die auf dem Postwege ein- und ausgehenden Briefe, Pakete, Sendungen etc. werden betriebsgemäß bearbeitet.
Die per Fax oder elektronisch aus- und eingehende Post wird betriebsgemäß bearbeitet.

SOCKEL

Die eingehende Briefe, Pakete, Sendungen und Faxe sind angenommen und adressaten gerecht verteilt.
Die ausgehende Post ist richtig frankiert.
Die ausgehenden Faxe sind korrekt gesendet.
Die elektronische Post ist korrekt weitergeleitet.

7

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

Obligatorisch

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.
Er 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.

8

Der Auszubildende kommuniziert angemessen mit Kunden und Kollegen.

Obligatorisch

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 blieb während des Gesprächs erhalten.
Das Verhalten gegenüber den Kollegen und Kunden ist offen.
Die Mimik und Gestik im Gespräch sind nicht übertrieben, sondern zutreffend.
Die Ansprache ist freundlich und adressatengerecht.

9

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.

Obligatorisch

INDIKATOREN

Er 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.

10

Der Auszubildende führt ihm übertragene betriebliche Aufgaben vollständig aus.

Obligatorisch

INDIKATOREN

Die ihm übertragenen Aufgaben werden in die Arbeitsschritte geteilt.

Der Arbeitsplan wird erstellt und gegebenenfalls mit dem Vorgesetzten abgestimmt.

Die betrieblichen Regelungen der Büroorganisation werden bei der Erledigung der Aufgaben berücksichtigt.

SOCKEL

Die Aufteilung der Aufgaben in Arbeitsschritte ist systematisch und sinnvoll.

Der Arbeitsplan ist vollständig und liegt vor.

Die Abstimmung mit dem Vorgesetzten erfolgt regelmäßig.

Die betrieblichen Gegebenheiten wurden berücksichtigt.

Die Aufgabe ist vollständig ausgeführt.

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

Ausgewählt

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.