


## Qualifizierungsbild des Qualifizierungsbausteins

 Der Qualifizierungsbaustein wurde im Rahmen des Projektes „QuiB“ erstellt und erprobt unter Mitarbeit folgender Betriebe:	Name und Anschrift des durchführenden Betriebes / Trägers / Anbieters:
<ul style="list-style-type: none"><li>▪ Atalla Reisebüro &amp; Service, 60320 Frankfurt</li><li>▪ Auto Bach GmbH, 61352 Bad Homburg</li><li>▪ Bematech Ltd. Großküchentechnik, 63621 Neu Isenburg</li><li>▪ Campus Verlag, 60486 Frankfurt</li><li>▪ Euro Switch GmbH, 60313 Frankfurt</li><li>▪ FARA GmbH, 61348 Bad Homburg</li><li>▪ fdm group GmbH, 60325 Frankfurt</li><li>▪ Leschhorn GmbH &amp; Co KG, 60386 Frankfurt</li><li>▪ Hufeland-Haus, 60389 Frankfurt</li><li>▪ Private Berufsakademie Hartnack-Schule GmbH, 60385 Frankfurt</li><li>▪ Klaus Vogel Bürotechnik, 60314 Frankfurt</li><li>▪ RSH GmbH Management &amp; Consulting, 60385 Frankfurt</li></ul>	

**Bezeichnung des Qualifizierungsbausteins:**

Telefonate, Faxte und persönliche Kontakte

---

**Zugrunde liegender Ausbildungsberuf:**

Kaufmann/Kauffrau für Bürokommunikation

Gemäß dem Ausbildungsrahmenplan für Kaufmann/Kauffrau für Bürokommunikation, gemäß Verordnung vom 13.02.1991 (BGBL S. 436), geändert durch Verordnung vom 22.10.1999 (BGL S. 2067)

---

Bezeichnung, Datum der Anerkennung, Fundstelle der Ausbildungsordnung im Bundesgesetzblatt/Bundesanzeiger

**Qualifizierungsziel:**

Der/Die Jugendliche kennt Strukturen und Informationswege des Betriebes, kann eigenständig die Telekommunikationsanlage bedienen, verwertbare Gesprächsnotizen erstellen und Räume für Besprechungen vorbereiten.

---

Allgemeine, übergreifende Beschreibung der zu erwerbenden Qualifikationen und ausgeübten Tätigkeiten

**Dauer der Vermittlung:**

140 Stunden

---

Angabe der Dauer in Zeitstunden bzw. Wochen mit Wochenstundenangabe

## Zu vermittelnde Tätigkeiten

Zu vermittelnde Tätigkeiten	Zuordnung zu den Fertigkeiten und Kenntnissen des Ausbildungsrahmenplans
<b>1. Vertragliche Regelungen, Rechte und Pflichten</b> Der/Die Jugendliche <ul style="list-style-type: none"> <li>▪ kennt die Bestandteile des Vertrages.</li> <li>▪ kennt die damit verbundenen Rechte und Pflichten und kann sie benennen.</li> <li>▪ kennt die Bedeutung der Qualifizierungsbausteine im Praktikum.</li> </ul>	§3 Abs. 1 Nr. 1.2 c) die Inhalte des Berufsausbildungsvertrages, insbesondere die Rechte und Pflichten des Ausbildenden und des Auszubildenden, beschreiben d) die Notwendigkeit weiterer beruflicher Qualifizierung begründen
<b>2. Unternehmen und Dienstleistungen des Unternehmens kennen und verstehen</b> Der/Die Jugendliche <ul style="list-style-type: none"> <li>▪ kennt das Unternehmen mit seinen Aufgabenstellungen und Dienstleistungen.</li> <li>▪ kennt seine/ihre Rolle in dem Unternehmen und kennt seine/ihre Ansprechpartner/innen.</li> <li>▪ kann den Betrieb und seine Aufgaben beschreiben.</li> <li>▪ kann die wesentlichen Informationswege darstellen und nutzen.</li> </ul>	§3 Abs. 1 Nr. 1.1 c) Art und Rechtsform des Ausbildungsbetriebes erläutern d) Betriebs- und Arbeitsordnung des Ausbildungsbetriebes anwenden §3 Abs. 1 Nr. 2.1 a) Grundfunktionen des Ausbildungsbetriebes erläutern b) Leistungen des Ausbildungsbetriebes beschreiben §3 Abs. 1 Nr. 2.2. a) Organisation des Ausbildungsbetriebes erläutern e) Informationswege im Ausbildungsbetrieb darstellen und die Zusammenarbeit zwischen Funktionsbereichen beschreiben
<b>3. Telefonate</b> Der/Die Jugendliche <ul style="list-style-type: none"> <li>▪ kennt die hausinterne Telefonanlage und kann sie eigenständig bedienen.</li> <li>▪ kennt die betrieblichen Ansprechpartner/innen und kann eingehende Gespräche entgegennehmen und weiterleiten.</li> <li>▪ kann verwertbare Gesprächsnotizen anfertigen und an Dritte weiterleiten.</li> </ul>	§3 Abs. 1 Nr. 7.1. c) Telefonanlagen und Zusatzeinrichtungen handhaben e) Anfragen entgegennehmen, weiterleiten und Auskünfte erteilen
<b>4. Faxe</b> Der/Die Jugendliche <ul style="list-style-type: none"> <li>▪ kennt die Funktionen des betriebseigenen Faxgerätes und kann diese bedienen.</li> <li>▪ kann eingegangene Faxe entgegennehmen und weiterleiten.</li> <li>▪ kann Faxe senden und Sendeberichte erstellen.</li> </ul>	§3 Abs. 1 Nr. 3.2 a) betriebliche Arbeits- und Organisationsmittel, insbesondere Büromaschinen und -geräte; Vordrucke und Vervielfältigungsgeräte, fachgerecht handhaben



<b>5. Persönliche Kontakte</b> Der/Die Jugendliche <ul style="list-style-type: none"> <li>▪ kennt die Umgangsregeln mit Betriebsbesuchern.</li> <li>▪ kann Besucher/innen selbstständig empfangen und zu den entsprechenden Mitarbeiter/innen begleiten.</li> <li>▪ kann den Besucher-/ Konferenzraum für Besprechungen vorbereiten</li> </ul>	§3 Abs. 1 Nr. 7.1 i) Besucher empfangen, anmelden, informieren
---	---

### Leistungsfeststellung:

- Element 1 – mündliche Abfrage / Gespräch  
Element 2 – Beschreibung des Betriebs durch eine Beschreibung oder kleine Präsentation  
Elemente 3-5 – Beobachtung beim selbstständigen Bedienen der Telefonanlage und des Faxgeräts.  
Erläuterung der Gesprächsnotizen und Überprüfung.  
Verschriftlichung der Regeln beim telefonieren und beim Empfang von Besuchern.

Beschreibung der Art der Leistungsfeststellung, etwa Prüfungsgespräch, schriftlicher Test, kontinuierliche Tätigkeitsbewertung

Die Übereinstimmung dieses Qualifizierungsbildes mit den Vorgaben des § 3 der Berufsausbildungsvorbereitungs-Bescheinigungsverordnung wird durch die Industrie- und Handelskammer bestätigt.

30.04.2006  
Datum

i. H. J. J. J.  
Unterschrift



Das Projekt „QuiB – Qualifizierungsbausteine im Betrieb“ hat die Verbesserung der betrieblichen Ausbildungsvorbereitung zum Ziel.  
Das Projekt läuft von 01.03.2005-31.12.2007.

<b>gefördert vom:</b>  Europäischer Sozialfonds  Hessisches Ministerium für Wirtschaft, Verkehr und Landesentwicklung	<b>durchgeführt vom:</b>  Institut für berufliche Bildung, Arbeitsmarkt- und Sozialpolitik GmbH Herrnstraße 53 63065 Offenbach
---	--

(Name und Anschrift des Betriebes, Trägers oder sonstigen Berufsausbildungsvorbereitung)

## Zeugnis

nach § 7 der Berufsausbildungsvorbereitungs-Bescheinigungsverordnung über die Leistungsfeststellung zum Abschluss des Qualifizierungsbausteins

### Telefonate, Faxe und persönliche Kontakte

(Bezeichnung des Qualifizierungsbausteins)

Herr/Frau .....  
(Name) (Anschrift der teilnehmenden Person)  
geboren am ..... in .....  
hat vom ..... bis .....  
(Dauer)  
im Rahmen der .....  
(Art der berufsausbildungsvorbereitenden Maßnahme)

an dem Qualifizierungsbaustein Telefonate, Faxe und persönliche Kontakte

(Bezeichnung des Qualifizierungsbausteins)

teilgenommen und das Qualifizierungsziel mit

- ☐ gutem Erfolg  
☐ mit Erfolg  
(Einordnung gemäß § 6)

erreicht.

Das Qualifizierungsziel umfasst:

Der/Die Jugendliche kennt Strukturen und Informationswege des Betriebes, kann eigenständig die Telekommunikationsanlage bedienen, verwertbare Gesprächsnotizen erstellen und Räume für Besprechungen vorbereiten.

(Angaben zum Qualifizierungsziel)

Der Qualifizierungsbaustein ist dem anerkannten Ausbildungsberuf

**Kaufmann/Kauffrau für Bürokommunikation**

(Bezeichnung des Ausbildungsberufes)

zuzuordnen.

Die fachlichen Bestandteile des Qualifizierungsbausteins sind dem beigefügten Qualifizierungsbild zu entnehmen.

Datum .....

Unterschrift(en).....

.....  
(Betrieb, Träger oder sonstiger Anbieter der Berufsausbildungsvorbereitung)