

Handreiking taalprofielen Duits in de beroepscontext

ICT- en mediabeheer

1. Leeswijzer Handreiking taalprofielen Keuzedelen Duits in de beroepscontext

1.1 Inleiding

Deze handreiking hoort bij de keuzedelen Duits in de beroepscontext en specifiek bij (de) kwalificatiedossier(s) zoals benoemd in hoofdstuk 2.

De handreiking is een hulpmiddel om de algemeen beschreven inhoud van het keuzedeel Duits in de beroepscontext door middel van beroepsspecifieke aanwijzingen een beroepsgerichte invulling te geven. De keuzedelen Duits zijn namelijk omwille van toepasbaarheid generiek uitgewerkt voor alle mbo-opleidingen. Dit doet echter geen recht aan de specifieke invulling van het gebruik van een moderne vreemde taal in een beroepscontext. Zo zijn niet voor alle beroepen alle taalvaardigheden even relevant of zijn soms juist tientallen meer en minder relevante beroepsvoorbeelden aan te wijzen.

In deze handreiking is in samenwerking met vakdocenten en docenten Duits per opleidingscluster van een bepaalde sector gewerkt aan een invulling passend bij het betreffende beroep. Bij de generieke 'can-do-statements' uit het keuzedeel worden representatieve voorbeelden gegeven van beroepshandelingen uit het kwalificatiedossier waarbij taalvaardigheid nodig is. Het zijn praktische voorbeelden van hoe taalvaardigheden in die specifieke beroepscontext kunnen worden ingevuld. Ze laten zien welke mogelijkheden het kwalificatiedossier biedt bij het leren van taal in de beroepscontext. Hiermee willen we docenten ondersteunen bij het nader uitwerken van keuzedelen Duits voor de opleidingsclusters die zij bedienen in de onderwijspraktijk. Het overzicht is niet uitputtend en het staat een ieder vrij om het aan te vullen

De handreiking bestaat uit de volgende onderdelen:

- Tabel taalprofiel (hoofdstuk 2)
- Algemene vaardigheden Duits: taal- en bedrijfscultuur (hoofdstuk 2)

De handreiking is onderdeel van het 'Servicedocument Keuzedelen Duits in de beroepscontext Duits in het MBO: Deutsch für den Beruf'. Hierin wordt het belang en de positie van (keuzedelen) Duits in het mbo weergegeven. Tevens wordt beschreven op welke wijze Duits in het mbo kan worden aangeboden.

1.2 Leeswijzer tabel taalprofiel

De taalprofielen zijn uitgewerkt in handzame tabellen per kwalificatiedossier (KD):

Naam KD & taal niveau	Over welk dossier en welk taalniveau gaat het? A
Context	Waar is de beroepsbeoefenaar werkzaam? B
Verantwoording	Hoe talig is het dossier? Welke talen komen voor en wat is het indicatieve niveau hiervan? C

Luisteren D	
Beschrijving Keuzedeel Duits A2:	Selectie voorbeelden beroepsspecifieke invulling taalvaardigheid
'Can do statements' uit het keuzedeel E	Beroepsspecifiek(e) voorbeeld(en) voor alle profielen (afgeleid uit het basisdeel van het KD) F
	Indien van toepassing: Beroepsspecifiek(e) voorbeeld(en) per profiel G

Nadat is aangegeven op welk kwalificatiedossier het taalprofiel betrekking heeft **A** wordt in de tabel beschreven wat de context **B** is waarin een medewerker werkzaam is en de verantwoording **C** voor de noodzaak van het gebruik van een moderne vreemde taal binnen het beroep. Aangegeven wordt 'hoe talig' het betreffende dossier is. Als er in het verantwoordingsdeel van het KD specifiek Duits en/of een (tweede) m.v.t. zijn benoemd, dan wordt dit en de bijbehorend niveau(s) hier **C** in de tabel aangegeven. Let wel: dit zijn indicatieve niveaus. Onderwijsinstellingen zijn niet verplicht deze taalniveaus op het aangegeven niveau af te toetsen, ze zijn bedoeld als niveau-indicatie bij het invullen van beroepsgerichte handelingen.

Vervolgens worden in de tabel per taalvaardigheid **D** van links naar rechts beschreven:

- de inhoud van het keuzedeel Duits in 'can do statements' **E**. Voor alle duidelijkheid: de beschrijving in deze kolom komen rechtstreeks uit het keuzedeel zelf en zijn dus één op één overgenomen.
- representatieve voorbeelden van beroepsgerichte invulling van de taalvaardigheden **F**.

De kolom met beroepsspecifieke voorbeelden geeft allereerst die voorbeelden weer die voor alle profielen van het betreffende KD gelden (het zgn. basisdeel uit het KD). In een aantal gevallen worden de beroepsspecifieke voorbeelden aangevuld met voorbeelden specifiek geldend voor een of meerdere profielen **G**.

De beroepsspecifieke voorbeelden zijn afgeleid van het dossier. Uiteraard in eerste instantie zoveel als mogelijk gebaseerd op vaardigheden die in het dossier reeds benoemd zijn als 'ook noodzakelijk in een m.v.t.'. Echter, er zijn ook voorbeelden opgenomen van beroepsvaardigheden die in het Nederlands zo vaak voorkomen dat deze ook relevant zijn wanneer je het beroep in een moderne vreemde taal gaat uitoefenen. Vervolgens is de lijst aangevuld met voorbeelden van vakdocenten en docenten Duits uit de praktijk. De genoemde voorbeelden zijn bedoeld als handvat. Het is geen totaaloverzicht van alle denkbare handelingen en het zijn zeker geen aanvullende eisen.

Betrokkenen uitwerking taalprofiel

Aan dit specifieke taalprofiel hebben meegewerkt:

- Mevr. F. Hendriks (Koning Willem 1 College)
- Mevr. A. Thijs-Sol (Deltion College)
- Dhr. J. Verbaarschott (Deltion College)
- Mevr. J. van Berlo (namens ECABO & Ler(n)ende Euregio)

Nijmegen, najaar 2015

Projectgroep Duits in het mbo

2. Uitwerking Taalprofiel context ICT- en mediabeheer

2.1 Taalprofiel ICT- en mediabeheer A2

Context De beheerder werkt in de ICT- en mediasector. Zo speelt het ICT- en mediabeheer zich vooral af bij ICT dienstverlenende bedrijven, bedrijven in de mediabranche of de ICT-/media-afdeling van overige bedrijven. Ook komt het regelmatig voor dat de beheerder vanuit ICT-dienstverlenende bedrijven wordt gedetacheerd. De beheerder krijgt in toenemende mate te maken met koppelingen tussen diverse netwerken, informatie- en mediasystemen.

Verantwoording Een beheerder communiceert met diverse doelgroepen, van eindgebruikers tot collega-experts. Dit stelt hoge eisen aan zijn communicatievaardigheden. In het kwalificatiedossier staat expliciet aangegeven dat dit in zowel de Nederlandse als de Engelse taal geldt: ICT is wereldwijd.

In het geval dat hij zijn organisatie of tijdens zijn werkzaamheden met een Duitstalige omgeving te maken heeft, geldt dit uiteraard ook voor de Duitse taal.

In de verantwoordingsinformatie van het KD staat aangegeven:

Aan de ICT dossiers is Engels gekoppeld. In veel vakliteratuur, software, instructies, protocollen e.d. is Engels de voertaal. Bovendien stopt ICT niet bij de grens: in contacten binnen de eigen werkorganisatie maar zeker ook daarbuiten komt Engels veelvuldig voor. Denk aan Engelssprekende klanten en collega's, leveranciers of opdrachtgevers. De Engelse taal wordt ook aanbevolen om de doorstroom naar HBO ICT opleidingen te bevorderen.

Voor de beroepsbeoefenaren gelden de volgende indicatieve niveaus:

- ICT beheerder: Engels, B1 (luisteren, lezen, gesprekken voeren, spreken en schrijven).
- Netwerk- en mediabeheerder: Engels, B1 (luisteren, lezen, gesprekken voeren, spreken en schrijven).

Luisteren		
Beschrijving Keuzedeel Duits A2:	Selectie voorbeelden beroepsspecifieke invulling taalvaardigheid	
<ul style="list-style-type: none"> - kan gesprekken tussen moedertaalsprekers, bijvoorbeeld gesprekken tussen buitenlandse collega's, zakenrelaties, opdrachtgevers, gasten en klanten verstaan - kan het onderwerp in gesprekken om hem heen, wanneer er langzaam en duidelijk gesproken wordt over eenvoudige en vertrouwde onderwerpen en die van direct belang zijn voor hem bepalen - kan zinnen en de meest frequente woorden die betrekking hebben op gebieden die van direct persoonlijk belang zijn (bijvoorbeeld basisinformatie over zichzelf en zijn beroepscontext) begrijpen - kan hoofdzaken in korte, heldere en eenvoudige boodschappen, uitleg en aankondigingen begrijpen - kan eenvoudige aanwijzingen en instructies (in werkverband), bijvoorbeeld over de werking van een apparaat begrijpen - kan hoofdpunten van korte en duidelijke boodschappen, aankondigingen in werkverband of berichten op radio en tv als onderwerp en context bekend zijn en wanneer er langzaam en duidelijk wordt gesproken begrijpen - kan op basis van een idee over de betekenis van het geheel van korte teksten over alledaagse en concrete werk gerelateerde onderwerpen, de waarschijnlijke betekenis van onbekende woorden uit de context afleiden 	<p>Alle profielen (basisdeel) <i>Alle kerntaken</i> Luistert naar:</p> <ul style="list-style-type: none"> - opdracht/instructie (van bijvoorbeeld leidinggevende, collega, instructiefilm) - ingesproken boodschappen (bijvoorbeeld voicemail) <p><i>Kerntaak B1-K2</i> Luistert naar:</p> <ul style="list-style-type: none"> - gebruiker bij in ontvangst nemen melding - opmerkingen van de gebruiker omtrent de afhandeling van het incident 	
		<p>Specifiek voor profiel ICT-beheerder Niet van toepassing</p>
		<p>Specifiek voor profiel Netwerk- en mediabeheerder Niet van toepassing</p>

Lezen	
Beschrijving Keuzedeel Duits A2:	Selectie voorbeelden beroepsspecifieke invulling taalvaardigheid
<ul style="list-style-type: none"> - kan korte, eenvoudige brieven, circulaires, faxen en e-mails over vertrouwde onderwerpen, die hij in zijn werk tegenkomt, begrijpen - kan alledaagse borden en mededelingen, bijvoorbeeld als hij onderweg is voor zijn werk, begrijpen - kan specifieke voorspelbare informatie in eenvoudige, alledaagse (werk)teksten zoals advertenties, menu's en dienstregelingen, lijsten, overzichten en formulieren vinden en begrijpen - kan specifieke informatie in eenvoudig schriftelijk materiaal dat hij tegenkomt zoals brieven, brochures of korte krantenartikelen die gebeurtenissen beschrijven vinden - kan korte, eenvoudige, persoonlijke brieven en goed gestructureerde instructies bij apparatuur die men in het dagelijks leven of werk tegenkomt begrijpen 	<p>Alle profielen (basisdeel) <i>Alle kerntaken</i> Leest o.a. eenvoudige:</p> <ul style="list-style-type: none"> - mails van de opdrachtgever, leidinggevende, collega's - door het systeem gegenereerde berichten/meldingen/teksten/schema's - korte gebruiksaanwijzingen van bekende apparaten - opdrachtbeschrijvingen/instructie - stappenplannen (bijvoorbeeld in storingsdocumentatie)
	<p>Specifiek voor profiel ICT-beheerder <i>Kerntaak P1-K1</i> Leest o.a. eenvoudige:</p> <ul style="list-style-type: none"> - schriftelijke (digitale) incidentmeldingen - systeemberichten (bij oplossen incidentmeldingen, bij informeren gebruiker over afhandeling, testen, enzovoort) - korte gebruiksaanwijzingen van bekende hard- en software, om het incident op te lossen. <p><i>Kerntaak P1-K2</i> Leest o.a. eenvoudige:</p> <ul style="list-style-type: none"> - aangeleverde informatie van leveranciers - Korte en eenduidig beschreven procedures en regels
	<p>Specifiek voor profiel Netwerk- en mediabeheerder Niet van toepassing</p>

Gesprekken voeren	
Beschrijving Keuzedeel Duits A2:	Selectie voorbeelden beroepsspecifieke invulling taalvaardigheid
<ul style="list-style-type: none"> - kan sociale contacten tot stand brengen door in alledaagse (werk)situaties op een eenvoudige manier (on)bekenden te groeten, afscheid te nemen, zichzelf of anderen voor te stellen, te bedanken, te reageren op uitnodigingen, suggesties en verontschuldigheden indien direct tot hem gericht en langzaam en duidelijk gesproken, en ze zelf doen - kan met medewerking van de gesprekspartner het gesprek op gang houden - kan op eenvoudige wijze voorkeur en mening over vertrouwde alledaagse onderwerpen uitdrukken - kan zeggen wat hij denkt in een formele vergadering als hij rechtstreeks wordt aangesproken, op voorwaarde dat hij, indien nodig, om herhaling kan vragen - kan aangeven dat hij de gesprekspartner volgt en begrijpt, als de gesprekspartner zich daarvoor inspant, wat er gedaan moet worden - kan op correcte, eenvoudige en duidelijke wijze informatie over (werk gerelateerde) reizen vragen en maakt gebruik van het openbaarvervoer - kan op correcte, eenvoudige en duidelijke wijze informatie vragen over (werk gerelateerde) zaken en doet eenvoudige transacties in winkels, postkantoren en banken, bijvoorbeeld voor zijn werk - kan informatie over hoeveelheden, nummers, prijzen, etc. die hij nodig heeft voor zijn werk geven en ontvangen - kan eenvoudige aanwijzingen en (werk)instructies geven en opvolgen - kan binnen eenvoudige en dagelijkse werktaken waarin gevraagd wordt om een eenvoudige en directe uitwisseling van informatie communiceren 	<p>Alle profielen (basisdeel) <i>Alle kerntaken</i> Overlegt met:</p> <ul style="list-style-type: none"> - de leidinggevende om de opdracht scherp te krijgen - collega's en leidinggevende om advies te vragen, om de planning door te nemen <p><i>Kerntaak B1-K3</i></p> <ul style="list-style-type: none"> - overlegt met leidinggevende/collega's over eenvoudige werkgerelateerde vragen van directe relevantie (zoals kwaliteitsnormen, gesignaleerde storingen, escalaties, etc.) - voert eenvoudige, korte gesprekken met gebruikers over de voortgang, prioritering, tijdelijke workarounds en/of oplossingen van meldingen
	<p>Specifiek voor profiel ICT-beheerder <i>Kerntaak P1-K2</i> Voert eenvoudige korte gesprekken met collega's en gebruikers om zo standaardinformatie te verzamelen over bijvoorbeeld het algemeen functioneren van het informatiesysteem, het functioneren van de helpdesk, etc.</p>
	<p>Specifiek voor profiel Netwerk- en mediabeheerder Niet van toepassing</p>

Spreken

Beschrijving Keuzedeel Duits A2:	Selectie voorbeelden beroepsspecifieke invulling taalvaardigheid
<ul style="list-style-type: none">- kan op een eenvoudige manier zijn familie, collega's, opdrachtgevers, klanten, gasten, woonomstandigheden, onderwijservaring, huidige of meest recente baan en producten en diensten vanuit zijn werk beschrijven- kan in eenvoudige bewoording mensen, plaatsen en eigendommen beschrijven- kan een eenvoudig, kort, vooraf ingeoeffend praatje over een bekend onderwerp (product of dienst) houden, of een aankondiging of mededeling doen- kan op eenvoudige vragen als hij om herhaling kan vragen, en enige hulp geboden wordt bij het formuleren van het antwoord, reageren	Alle profielen (basisdeel) <i>Alle kerntaken</i> Spreekt in een werkoverleg over door hem uitgevoerde werkzaamheden (eventueel ondersteund door presentatiemiddelen), middels een eenvoudig, kort en vooraf ingeoeffend praatje
	Specifiek voor profiel ICT-beheerder <i>Alle kerntaken</i> Zie basis
	Specifiek voor profiel Netwerk- en mediabeheerder <i>Alle kerntaken</i> Zie basis

Beschrijving Keuzedeel Duits A2:	Selectie voorbeelden beroepsspecifieke invulling taalvaardigheid
<ul style="list-style-type: none"> - kan een korte, eenvoudige boodschap noteren als om herhaling of herformulering gevraagd wordt - kan korte eenvoudige aantekeningen of boodschappen gerelateerd aan zaken van onmiddellijke noodzaak, bijvoorbeeld werk (e-mail, bestelformulier, offerte, aanvraag, klachtenformulier etc.) schrijven - kan een aantal eenvoudige frases en zinnen over familie, leefomstandigheden, educatieve achtergrond, huidige of meest recente baan schrijven - kan eenvoudig persoonlijke brieven om dankbaarheid of verontschuldiging over te brengen, bijvoorbeeld aan een collega, opdrachtgever, klant of gast schrijven 	<p>Alle profielen (basisdeel) <i>Alle kerntaken</i></p> <ul style="list-style-type: none"> - legt verkregen informatie vast in bijvoorbeeld notities voor zichzelf of korte eenvoudige memo's voor collega's. - maakt een eenvoudige werkplanning van de (voorbereidende) werkzaamheden - stelt eenvoudige mails op aan leidinggevende/opdrachtgever/collega's over werkafspraken/ gespreksuitnodigingen/ informatieverificatie/hulpvraag, etc. <p><i>Kerntaak B1-K3</i> Schrijft o.a. eenvoudige:</p> <ul style="list-style-type: none"> - korte mails om gebruikers en belanghebbende te informeren over de voortgang, de workaround of de oplossing van een melding - beknopte informatie ter ondersteuning van een geëscaleerde melding (gericht op o.a. collega, externe partner, leverancier, gebruiker) - korte mails/brieven aan instanties/zakelijke contacten (bijvoorbeeld om informatie over een storing door te geven, ondersteuning te vragen, enzovoort) <p>Registreert en documenteert kort en eenvoudig informatie over werkzaamheden en oplossingen, zoals:</p> <ul style="list-style-type: none"> - inhoud, aard en oorzaak van de (ver)storing - uitgevoerde acties en werkzaamheden - eventuele oplossingen/workarounds - aangepaste instellingen - testgegevens - etc. <p>Specifiek voor profiel ICT-beheerder <i>Kerntaak P1-K1</i> Noteert/registreert kort en eenvoudig in het daarvoor bestemde (veelal digitale) systeem/schrijft eenvoudige korte mail m.b.t. :</p> <ul style="list-style-type: none"> - de incidentmelding - informatie over de afhandeling van de melding - de werkzaamheden en toegepaste oplossingen - relevante gegevens m.b.t. het incident (inhoud incident, uitgevoerde acties, systeeminstellingen, testgegevens, etc.) - informeren gebruiker over melding - het oplossen van meldingen - de gebruikte materialen en gemaakte uren <p>Schrijft:</p> <ul style="list-style-type: none"> - terugkoppeling aan de gebruiker dat de incidentmelding in behandeling is genomen, wanneer de melding wordt afgehandeld of hoe een melding is opgelost (m.b.v. standaardteksten) - de leidinggevende waarom een incident niet kan worden afgehandeld <p><i>Kerntaak P1-K2</i> Schrijft:</p> <ul style="list-style-type: none"> - Berichten aan leveranciers en externe partners over openstaande incidenten (herinneren, aansporen) m.b.v. standaardteksten
	<p>Specifiek voor profiel Netwerk- en mediabeheerder Niet van toepassing</p>

2.2 Taalprofiel ICT - en mediabeheer B1

Context De beheerder werkt in de ICT- en mediasector. Zo speelt het ICT- en mediabeheer zich vooral af bij ICT dienstverlenende bedrijven, bedrijven in de mediabranche of de ICT-/media-afdeling van overige bedrijven. Ook komt het regelmatig voor dat de beheerder vanuit ICT-dienstverlenende bedrijven wordt gedetacheerd. De beheerder krijgt in toenemende mate te maken met koppelingen tussen diverse netwerken, informatie- en mediasystemen.

Verantwoording Een beheerder communiceert met diverse doelgroepen, van eindgebruikers tot collega-experts. Dit stelt hoge eisen aan zijn communicatievaardigheden. In het kwalificatiedossier staat expliciet aangegeven dat dit in zowel de Nederlandse als de Engelse taal geldt: ICT is wereldwijd.

In het geval dat hij zijn organisatie of tijdens zijn werkzaamheden met een Duitstalige omgeving te maken heeft, geldt dit uiteraard ook voor de Duitse taal.

In de verantwoordingsinformatie van het KD staat aangegeven:

Aan de ICT dossiers is Engels gekoppeld. In veel vakliteratuur, software, instructies, protocollen e.d. is Engels de voertaal. Bovendien stopt ICT niet bij de grens: in contacten binnen de eigen werkorganisatie maar zeker ook daarbuiten komt Engels veelvuldig voor. Denk aan Engelssprekende klanten en collega's, leveranciers of opdrachtgevers. De Engelse taal wordt ook aanbevolen om de doorstroom naar HBO ICT opleidingen te bevorderen.

Voor de beroepsbeoefenaren gelden de volgende indicatieve niveaus:

- ICT beheerder: Engels, B1 (luisteren, lezen, gesprekken voeren, spreken en schrijven).
- Netwerk- en mediabeheerder: Engels, B1 (luisteren, lezen, gesprekken voeren, spreken en schrijven).

Luisteren		
Beschrijving Keuzedeel Duits B1:	Selectie voorbeelden beroepsspecifieke invulling taalvaardigheid	
<ul style="list-style-type: none"> - kan in het algemeen de hoofdpunten van een uitgebreide discussie over zijn eigen vakgebied om hem heen, wanneer er duidelijk gearticuleerd wordt in de standaardtaal volgen - kan ongecompliceerde korte praatjes over vertrouwde onderwerpen uit zijn eigen vak- of interessegebied in grote lijnen, wanneer er duidelijk gearticuleerde standaardtaal gesproken wordt, volgen - kan zowel eenvoudige als meer complexe technische informatie, zoals gebruiksaanwijzingen voor apparaten, die hij nodig heeft in zijn vakgebied begrijpen - kan gedetailleerde aanwijzingen met betrekking tot zijn werkzaamheden opvolgen - kan hoofdpunten van radionieuwsberichten en eenvoudig geluidsmateriaal over vertrouwde onderwerpen in zijn vakgebied, indien langzaam en duidelijk gepresenteerd, begrijpen - kan de betekenis van onbekende woorden en zinnen en over onderwerpen die gerelateerd zijn aan zijn vakgebied en interesses aan de hand van de context herleiden 	<p>Alle profielen (basisdeel) <i>Alle kerntaken</i> Luistert naar:</p> <ul style="list-style-type: none"> - opdracht/instructie (van bijvoorbeeld leidinggevende, collega, externe partner/leverancier, instructiefilm) - ingesproken boodschappen (bijvoorbeeld voicemail) <p><i>Kerntaak B1-K2</i> Luistert naar:</p> <ul style="list-style-type: none"> - gebruiker bij in ontvangst nemen melding en interpreteert de strekking van de melding - opmerkingen van de gebruiker omtrent de afhandeling van het incident 	
		<p>Specifiek voor profiel ICT-beheerder Niet van toepassing</p>
		<p>Specifiek voor profiel Netwerk- en mediabeheerder Niet van toepassing</p>

<p>Beschrijving Keuzedeel Duits B1:</p>	<p>Selectie voorbeelden beroepsspecifieke invulling taalvaardigheid</p>
<ul style="list-style-type: none"> - kan de beschrijving van gebeurtenissen, gevoelens en wensen in persoonlijke en zakelijke brieven begrijpen - kan de feitelijke informatie in eenvoudige zakelijke brieven goed genoeg begrijpen om adequaat te kunnen reageren - kan in alledaags materiaal, zoals brieven, brochures en korte officiële documenten relevante informatie vinden en begrijpen - kan significante punten herkennen in eenvoudige (kranten) artikelen over bekende onderwerpen - kan duidelijk geschreven, ondubbelzinnige instructies bij een apparaat begrijpen - kan de betekenis van onbekende woorden in vertrouwde of werk gerelateerde teksten binnen de context afleiden 	<p>Alle profielen (basisdeel) <i>Kerntaak B1-K1</i> Leest:</p> <ul style="list-style-type: none"> - helder geschreven, eenvoudige documenten door (om informatie uit te halen) evenals eenduidig opgestelde procedures en organisatiespecifieke regels, eenvoudige sla's - mails van de opdrachtgever, leidinggevende, collega's - (onderdelen van) het functioneel en technisch ontwerp - testresultaten <p><i>Kerntaak B1-K2</i> Leest (en interpreteert) o.a.:</p> <ul style="list-style-type: none"> - door anderen aangeleverde (delen van) het implementatieplan/projectplan en/of ondersteunende gegevens - ter ondersteuning en informatie vakliteratuur over trends en ontwikkelingen - installatie-, configuratie- en verbindingen- en beveiligingsgegevens - eenduidig opgestelde (organisatiespecifieke) procedures en veiligheidsvoorschriften <p><i>Kerntaak B1-K3</i> Leest en interpreteert o.a.:</p> <ul style="list-style-type: none"> - Eenvoudige service level agreements (SLA) - Storingsdocumentatie - Systeemberichten - Duidelijk geschreven handleidingen van (on)bekende hard- en software - Organisatiespecifieke regels, afspraken, overeenkomsten <hr/> <p>Specifiek voor profiel ICT-beheerder <i>Kerntaak P1-K1</i> Leest (en interpreteert) o.a.:</p> <ul style="list-style-type: none"> - schriftelijke (digitale) incidentmeldingen - systeemberichten (bij oplossen incidentmeldingen, bij informeren gebruiker over afhandeling, testen, enzovoort) - duidelijk geschreven handleidingen van (bijvoorbeeld) (on) bekende hard- en software, om het incident op te lossen. - storingsdocumentatie, FAQ's, kennisbanken, kennisplatforms/ social media forums, etc. <p><i>Kerntaak P1-K2</i> Leest o.a.:</p> <ul style="list-style-type: none"> - (storings)documentatie (over bijvoorbeeld de wijzigingen in het informatiesysteem, frequentie, afhandeling en soort incidentmelding, systeemlogboeken) - Kennisbanken en -platforms/social media forums, vakbladen - Eenvoudige service level agreements - Openstaande incidentmeldingen en bijbehorende informatie - Bestaande instructies door op fouten en actualiteit <hr/> <p>Specifiek voor profiel Netwerk- en mediabeheerder Niet van toepassing</p>

Gesprekken voeren

Beschrijving Keuzedeel Duits B1:

- kan in sociale (werk)contacten gevoelens over alledaagse zaken of vakgebonden onderwerpen uitdrukken en hierop reageren
- kan zijn persoonlijke mening en standpunt duidelijk overbrengen en ernaar vragen in gesprekken over onderwerpen die binnen het eigen interesse- en/of werkgebied liggen
- kan commentaar op standpunten van anderen geven
- kan duidelijk en verstaanbaar spreken
- kan aan routinematige formele discussies in standaardtaal over vertrouwde (werk gerelateerde) onderwerpen (feitelijke informatie, instructies, praktische problemen) deelnemen
- kan de belangrijkste standaardtransacties die zich voor doen bij het reizen, het regelen van vervoer of onderdak en bij contacten met autoriteiten tijdens een (werk)bezoek aan het buitenland afhandelen
- kan bij het bespreken van hoe verder te gaan met een klus of mogelijke oplossingen voor iets, duidelijk zeggen wat hij ervan vindt en waarom
- kan minder routinematige situaties in winkels, postkantoren, banken of bij leveranciers, bijvoorbeeld bij het terugbrengen van een aankoop of bij klachten over producten en/of diensten afhandelen
- kan eenvoudige feitelijke informatie achterhalen en doorgeven
- kan om gedetailleerde aanwijzingen en informatie vragen en opvolgen
- kan in beperkte mate initiatieven in een vraaggesprek nemen, bijvoorbeeld over een nieuw onderwerp beginnen
- kan eenvoudige face-to-face gesprekken over bekende onderwerpen waarvoor persoonlijke interesse bestaat voeren
- kan herhalen wat iemand heeft gezegd om te bevestigen dat men elkaar begrepen heeft

Selectie voorbeelden beroepsspecifieke invulling taalvaardigheid

Alle profielen (basisdeel)

Kerntaak B1-K1

Overlegt met:

- de leidinggevende om de opdracht scherp te krijgen, bijdragen aan het functioneel/technisch ontwerp te bespreken, testresultaten te bespreken
- de klant/opdrachtgever/eindgebruikers om zoveel mogelijk informatie te achterhalen om de opdracht goed uit te kunnen voeren, informatie te verifiëren, terug te koppelen, het functioneel ontwerp door te nemen
- collega's en leidinggevende om om advies te vragen, plannen/informatie af te stemmen en zo nodig bij te stellen, etc.

Kerntaak B1-K2

- Neemt deel aan informatieve, afstemmings- en adviesgesprekken met de opdrachtgever, leidinggevende, collega's. Bijvoorbeeld over mogelijke aspecten waarmee rekening gehouden moet worden zoals veranderde omstandigheden tijdens of na implementatie
- Bespreekt afwijkingen in de uitvoering ten opzichte van de vooraf gedefinieerde planning met zijn opdrachtgever
- Bespreekt de evaluatie/eindrapportage en mogelijke verbeterpunten met de opdrachtgever/leidinggevende
- Voert gesprekken op een klantgerichte manier, laat mensen uitpraten, herhaalt en vat samen. - kan zijn mening geven en toelichten

Kerntaak B1-K3

Overlegt (zowel telefonisch als face to face) met de leidinggevende en/of collega's over:

- werkgerelateerde vragen (zoals kwaliteitsnormen, gesignaleerde storingen, opvallende monitoring-/testresultaten, escalaties, etc.)
- eigen verbetervoorstellen die bijdragen aan een efficiënter en adequater gebruik van het informatiesysteem Spreekt collega's en gebruikers aan over het niet naleven van procedures

Voert (zowel telefonisch als face to face) gesprekken met gebruikers over de voortgang, prioriteringen, (tijdelijke) workarounds en/of oplossingen van meldingen

Specifiek voor profiel ICT-beheerder

Kerntaak B1-K1

- Voert korte, voorbereide interviews uit met betrokkenen om zo de informatiebehoefte te achterhalen/ bedrijfsprocessen helder te krijgen/zicht te krijgen op het bestaande informatiesysteem/...
- Overlegt en stemt continue af met collega's/opdrachtgever m.b.t. tot de testactiviteiten

Kerntaak P1-K2

- Voert gesprekken met collega's en gebruikers
- om zo informatie te verzamelen over bijvoorbeeld het algemeen functioneren van het informatiesysteem of het functioneren van de helpdesk
 - toe te lichten welke wijzigingen wanneer en waarom doorgevoerd worden - m.b.t. het evalueren van doorgevoerde wijzigingen
 - de begrijpelijkheid van (door hemzelf) opgestelde instructies

Spreekt collega's en gebruikers aan wanneer zij afwijken van geldende procedures, bedrijfsprocessen en bedrijfsvoering

Voert gesprekken met leveranciers en externe partners over openstaande incidenten (nabellen, aansporen)

Gesprekken voeren (Vervolg)

Beschrijving Keuzedeel Duits B1:	Selectie voorbeelden beroepsspecifieke invulling taalvaardigheid
	Specifiek voor profiel Netwerk- en mediabeheerder <i>Kerntaak B1-K1</i> <ul style="list-style-type: none">- Vraagt door om de mening, wensen, ideeën en behoeftes gericht op de netwerkinfrastructuur te achterhalen- Voert met name gesprekken over ICT-technisch inhoudelijke onderwerpen hoe en waarom hij afwijkt van standaardprocedures

Spreeken

Beschrijving Keuzedeel Duits B1:	Selectie voorbeelden beroepsspecifieke invulling taalvaardigheid
<ul style="list-style-type: none">- kan eenvoudige beschrijvingen over allerlei vertrouwde onderwerpen binnen zijn interesse gebied geven- kan gedetailleerd verslag doen van (werk)ervaringen, en kan daarbij gevoelens en reacties beschrijven- kan echte of verzonnen gebeurtenissen beschrijven, bijvoorbeeld vanuit zijn werk- kan verhalen en over zijn dromen, verwachtingen en ambities vertellen- kan plannen uitleggen en toelichten- kan een eenvoudige, voorbereide presentatie geven over een onderwerp binnen zijn werkveld en de producten/ diensten van zijn bedrijf, die ondanks afwijkend accent en intonatie over het algemeen duidelijk genoeg is om zonder moeilijkheden te volgen en waarin de hoofdpunten redelijk gedetailleerd geformuleerd zijn- kan hierop volgende vragen beantwoorden- kan eventueel wel om herhaling vragen als het spreektempo hoog lag	Alle profielen (basisdeel) <i>Kerntaak B1-K1</i> <p>Presenteert (in een eenvoudige, voorbereide presentatie) het functioneel en/of technisch ontwerp aan de opdrachtgever/team</p> <i>Kerntaak B1-K2</i> <p>Presenteert (in een eenvoudige, voorbereide presentatie) aan opdrachtgever en/of team:</p> <ul style="list-style-type: none">- het implementatieplan- de implicaties van de uit te voeren activiteiten <p>Spreekt in een werkoverleg over door hem uitgevoerde werkzaamheden of bedachte oplossingen/verbeteringen (eventueel ondersteund door presentatiemiddelen)</p> <i>Kerntaak B1-K3</i> <p>Presenteert (in een eenvoudige, voorbereide presentatie) en/of instrueert (kort en voorbereid) collega's, leidinggevende of gebruikers (groepsgewijs en individueel):</p> <ul style="list-style-type: none">- (eigen) verbetervoorstellen en/of adviezen:- (zelf) instructies en procedures (bijvoorbeeld over beheer- of beveiligingsprocedures)- overtuigt waar nodig- gebruikt passende presentatietechnieken en presentatiemiddelen Specifiek voor profiel ICT-beheerder <i>Kerntaak B1-K1</i> <p>Geeft in werkoverleg een eenvoudige, voorbereide presentatie m.b.t. de acceptatietest (doel, verwachting, uitleg, etc.)</p> <p>Gebruikt heldere, niet ICT inhoudelijke of met vakjargon doorspekte taal.</p> <i>Kerntaak B1-K2</i> <p>Instrueert (kort en voorbereid) collega's over uit te voeren werkzaamheden.</p> <i>Kerntaak P1-K1</i> <p>Geeft collega(s) of gebruikers (groepsgewijs of individueel)</p> <ul style="list-style-type: none">- korte, voorbereide instructie (bijvoorbeeld aan 20 gebruikers gelijktijdig uitleggen hoe het nieuwe CMS werkt)- korte, voorbereide presentatie m.b.t. de acceptatietest (doel, verwachting, uitleg, etc.) <p>Spreekt in een werkoverleg over door hem uitgevoerde werkzaamheden of bedachte oplossingen/verbeteringen (eventueel ondersteund door presentatiemiddelen)</p>

Spreken (Vervolg)

Beschrijving Keuzedeel Duits B1:	Selectie voorbeelden beroepsspecifieke invulling taalvaardigheid
	<p><i>Kerntaak P1-K2</i> Presenteert in een korte en voorbereide presentatie:</p> <ul style="list-style-type: none">- Servicedeskrapportages- Gebruikersinstructies <p>Instrueert (kort en voorbereid) medewerkers en gebruikers van de servicedesk over wijzigingen en over hoe incidenten op te lossen</p>
	<p>Specifiek voor profiel Netwerk- en mediabeheerder Niet van toepassing</p>

Schrijven

Beschrijving Keuzedeel Duits B1:	Selectie voorbeelden beroepsspecifieke invulling taalvaardigheid
<ul style="list-style-type: none">- kan vrij gedetailleerde (persoonlijke) brieven schrijven over (werk)ervaringen, gevoelens en gebeurtenissen- kan een korte, eenvoudige zakelijke brief en/of e-mail schrijven- kan notities/berichten schrijven waarin eenvoudige informatie van onmiddellijke relevantie voor vrienden, mensen van diensten, docenten en anderen die in zijn dagelijks leven een rol spelen overgebracht wordt, waarbij de belangrijke punten begrijpelijk overkomen- kan heel korte rapporten volgens een vastgestelde standaard waarin routinematige, feitelijke informatie doorgegeven wordt en redenen voor het ondernemen van bepaalde acties aangegeven worden schrijven- kan eenvoudige, gedetailleerde beschrijvingen over een aantal bekende onderwerpen binnen het eigen interesse- of werkgebied maken- kan verslag van (werk)ervaringen doen en kan daarbij gevoelens en reacties beschrijven in eenvoudige lopende tekst- kan een gebeurtenis tijdens het werk, een recent (werk) uitstapje beschrijven – waar gebeurd of verzonnen	<p>Alle profielen (basisdeel) <i>Kerntaak B1-K1</i></p> <ul style="list-style-type: none">- legt verkregen informatie vast in bijvoorbeeld gespreksverslagen, mailwisselingen, notities voor zichzelf of memo's voor collega's.- maakt een werkplanning van de (voorbereidende) werkzaamheden- stelt mails op aan leidinggevende/opdrachtgever/collega's over werkafspraken/gespreksuitnodigingen/informatieverificatie/...- schrijft:<ul style="list-style-type: none">· (mee aan) een functioneel en technisch ontwerp, over een duidelijk ingekaderd onderwerp binnen het ontwerp· testrapport- noteert technische onmogelijkheden voor zichzelf maar ook voor anderen. <p><i>Kerntaak B1-K2</i> Schrijft:</p> <ul style="list-style-type: none">- e-mail of notitie aan leidinggevende over bijvoorbeeld hulpvragen of nieuwe oplossingen/verbetervoorstellen- testrapporten m.b.t. de implementatie- eenvoudige implementatiedocumentatie <p><i>Kerntaak B1-K3</i> (Be)schrijft o.a.:</p> <ul style="list-style-type: none">- mails om gebruikers en belanghebbende te informeren over de voortgang, de workaroud of de oplossing van een melding- informatie ter ondersteuning van een geëscaleerde melding (gericht op o.a. collega, externe partner, leverancier, gebruiker)- korte, heldere procedures en instructies (voor gebruikers, maar bijvoorbeeld ook voor directe collega's of servicedeskmedewerkers)- Beveiligingsrichtlijnen voor collega's en gebruikers. Denk bijvoorbeeld aan het toegangs-, wachtwoorden-, backup-, update- of downloadbeleid- Mails/brieven aan instanties/zakelijke contacten (bijvoorbeeld om informatie over een storing uit te wisselen, ondersteuning te vragen, enzovoort) <p>Registreert en documenteert informatie over</p> <ul style="list-style-type: none">- werkzaamheden en oplossingen, zoals:<ul style="list-style-type: none">· inhoud, aard en oorzaak van de (ver)storing· uitgevoerde acties en werkzaamheden· eventuele oplossingen/workarounds· aangepaste instellingen· testgegevens· etc.

Beschrijving Keuzedeel Duits B1:	Selectie voorbeelden beroepsspecifieke invulling taalvaardigheid
	<p>Specifiek voor profiel ICT-beheerder <i>Kerntaak B1-K2</i> Schrijft een werkplanning m.b.t. de gehele implementatie (of onderdelen daarvan), waaruit duidelijk blijkt voor welke onderdelen en (gedelegeerde) werkzaamheden hij verantwoordelijk is</p> <p><i>Kerntaak P1-K1</i> Noteert/registreert in het daarvoor bestemde (veelal digitale) systeem/schrijft mail m.b.t. : - de incidentmelding - informatie over de afhandeling van de melding - instructie aan collega wanneer melding geëscaleerd wordt - de werkzaamheden en toegepaste oplossingen - relevante gegevens m.b.t. het incident (inhoud incident, uitgevoerde acties, systeeminstellingen, testgegevens, etc.) - informeren gebruiker over melding - het oplossen van meldingen - de gebruikte materialen en gemaakte uren</p> <p>Schrijft: - terugkoppeling aan de gebruiker dat de incidentmelding in behandeling is genomen, wanneer de melding wordt afgehandeld of hoe een melding is opgelost - de leidinggevende waarom een incident niet kan worden afgehandeld - testscripts t.b.v. de acceptatietest, volgens vast format - korte instructie t.b.v. de deelnemers aan de acceptatietest</p> <p><i>Kerntaak P1-K2</i> Stelt: - eenvoudige enquêtes op, bijvoorbeeld m.b.t. het algemeen functioneren van het informatiesysteem of functioneren van de servicedesk, veelal volgens aangeleverd format - korte gebruikersinstructies op (gericht op de doelgroep, met de juiste inhoud en gericht op het juiste doel)</p> <p>Schrijft: - bericht (mail/intranet/etc.) om collega's/gebruikers te informeren/aan te spreken over geldende procedures, bedrijfsprocessen en bedrijfsvoering - Berichten aan leveranciers en externe partners over openstaande incidenten (herinneren, aansporen)</p>
	<p>Specifiek voor profiel Netwerk- en mediabeheerder Niet van toepassing</p>

2.3 Taal- en bedrijfscultuur

Taal- en bedrijfscultuur	
Beschrijving Keuzedeel Duits A2 en B1:	Selectie voorbeelden beroepsspecifieke invulling vaardigheid
<ul style="list-style-type: none">- Past omgangsvormen die in Duitsland en in Duitse bedrijven gebruikelijk zijn toe- Past waar relevant, kennis van afwijkende normen/voorschriften in het buurland, bijvoorbeeld op het gebied van kwaliteit, arbeidsomstandigheden, milieu en veiligheid, toe die gebruikt worden in de beroepscontext- Kent valkuilen van interculturele communicatie en kan daarop anticiperen- Kan middels communicatieve vaardigheden in een Duits-Nederlands contact cultuurverschillen overbruggen- Is zich bewust van interculturele vooroordelen en daadwerkelijke cultuurverschillen en struikelblokken- Past omgangsvormen die in Duitsland en in Duitse bedrijven gebruikelijk zijn toe	<p>Alle profielen (basisdeel) Zie apart deel 'beschrijving beroepscultuur</p> <p>Specifiek voor profielen Zie apart deel 'beschrijving beroepscultuur</p>