

Handreiking taalprofielen Duits in de beroepscontext

ICT-support

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 support

2.1 Taalprofiel ICT support A2

Context De beroepsbeoefenaar werkt bij of voor bedrijven waar gewerkt wordt met ICT. Dit maakt dat zijn werkomgeving heel breed is. Hij kan werkzaam zijn bij zowel klein-, midden- als grootbedrijf, profit als non-profit organisaties, (commerciële) bedrijven maar zeker ook (semi-)overheden.

Afhankelijk van de omvang en/of inrichting van de organisatie zullen werkzaamheden waarbij de beroepsbeoefenaar de gebruiker ondersteunt veelal in een servicedeskomgeving plaatsvinden.

Verantwoording Een medewerker binnen het ICT support heeft veelvuldig contact met (met name) eindgebruikers (welke ook nog eens een heel diverse achtergrond kunnen hebben). Dit stelt hoge eisen aan zijn communicatievaardigheden in de Nederlandse en Engelse taal. Daar waar hij in 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 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 Engelsspreekende klanten en collega's, leveranciers of opdrachtgevers. De Engelse taal wordt ook aanbevolen om de doorstroom naar niveau 4 ICT opleidingen te bevorderen.

Voor de beroepsbeoefenaren gelden de volgende indicatieve niveaus:

- Medewerker ICT: Engels, A2 (luisteren, lezen, gesprekken voeren, schrijven). Voor het domein Spreken zijn geen concrete taalvaardigheden gevonden. Toch is het met het oog op doorstroom aan te raden wel aandacht te besteden aan spreken in het Engels.
- Medewerker beheer ICT: Engels, B1 (luisteren, lezen, gesprekken voeren, schrijven) en A2 voor Spreken.

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"> - eenvoudige, gestructureerde 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"> - de 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 Medewerker ICT Niet van toepassing</p>
		<p>Specifiek voor profiel Medewerker beheer ICT Luistert naar korte en eenvoudig geformuleerde:</p> <ul style="list-style-type: none"> - feedback van de gebruikers naar aanleiding van zijn instructie - ingesproken boodschappen (bijvoorbeeld hulpvraag op voicemail)

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 onder andere eenvoudige:</p> <ul style="list-style-type: none"> - opdrachtbeschrijvingen/instructie - (standaard)checklists - gebruiksaanwijzingen horend bij bekende producten - stappenplannen (bijvoorbeeld in storingsdocumentatie) - door het systeem gegenereerde berichten/meldingen/teksten/schema's - (digitale) standaardformulieren (in veelal digitale registratiesystemen) - bestellijsten <p><i>B1-K2</i> Leest o.a. eenvoudige:</p> <ul style="list-style-type: none"> - schriftelijke korte, helder omschreven (digitale) incidentmeldingen - systeemberichten (bij oplossen incidentmeldingen, bij informeren gebruiker over afhandeling, testen, enzovoort) - notitie of e-mail van leidinggevende - schriftelijke instructies (bijvoorbeeld voorgeschreven installatie- en testprocedures) - (digitale) standaardformulieren (in veelal digitale registratiesystemen), maar bijvoorbeeld ook tijdens werkzaamheden door het systeem gegenereerde teksten of schema's 	
		<p>Specifiek voor profiel Medewerker ICT Niet van toepassing</p>
		<p>Specifiek voor profiel Medewerker beheer ICT 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 verontschuldigungen 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>Kerntaak B1-K1</i> Voert o.a. eenvoudige, korte gesprekken met</p> <ul style="list-style-type: none">- leidinggevende/opdrachtgever over opdracht/instructie- leidinggevende over besluit vervanging of reparatie- leidinggevende/leverancier over te bestellen materialen/producten Raadpleegt leidinggevende als er geen standaardoplossing voor handen is. <p><i>Kerntaak B1-K2</i> Voert (zowel telefonisch/ face-to-face) korte, eenvoudige gesprekken over bijvoorbeeld:</p> <ul style="list-style-type: none">- het in ontvangst nemen van de melding van een gebruiker- het escaleren of afmelden van een melding naar collega- het informeren van de gebruiker over de afhandeling van de melding <p>Stelt, aan de hand van een checklist (in het Duits), vragen om de aard van de incidentmelding te achterhalen</p> <p>Voert korte gesprekken met externe instanties/zakelijke contacten (bijvoorbeeld om een hardwarebestelling door te geven)</p>
	<p>Specifiek voor profiel Medewerker ICT Niet van toepassing</p>
	<p>Specifiek voor profiel Medewerker beheer ICT <i>Kerntaak B1-K1</i> Voert korte gesprekken met collega's om hun hulp in te inschakelen</p> <p><i>Kerntaak B1-K2</i> Stelt korte, eenvoudige vragen om</p> <ul style="list-style-type: none">- de aard van de incidentmelding te achterhalen- alle standaardinformatie te krijgen die hij nodig heeft <p>Bespreekt met de leidinggevende hoe te handelen wanneer een incident niet door de medewerker zelfstandig is te verhelpen en wie de melding overneemt</p> <p><i>Kerntaak P2-K1</i> Voert korte gesprekken met de leidinggevende over het uitgevoerde werk</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) Niet van toepassing
	Specifiek voor profiel Medewerker ICT Niet van toepassing
	Specifiek voor profiel Medewerker beheer ICT <i>Kerntaak B1-K2</i> Spreekt in een werkoverleg over door hem uitgevoerde werkzaamheden (eventueel ondersteund door presentatiemiddelen) <i>Kerntaak P2-K1</i> Geeft een korte, vooraf ingeoeffend praatje/demonstratie aan individuele gebruikers waarin de werking van een bekend systeem/product/applicatie op de werkplek wordt toegelicht

Schrijven

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 	Alle profielen (basisdeel) <i>Kerntaak B1-K1</i> Schrijft: <ul style="list-style-type: none"> - tijdens instructie en werkzaamheden aantekeningen voor zichzelf - denk bijvoorbeeld aan vragen m.b.t. de werkzaamheden, geconstateerde fouten, enzovoort. - korte berichten/mails bij het bestellen van materialen/producten, vult de bestellijst in - instellingen t.b.v. de documentatie op Registreert (in een checklist/standaardformulier) uitgevoerde werkzaamheden, installatie-, configuratie-, systeeminstellingen, testgegevens en gebruikte materialen.
	<i>Kerntaak B1-K2</i> Noteert/registreert in het daarvoor bestemde (veelal digitale) systeem: <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 (systeeminstellingen, testgegevens, etc.) - escaleren van een melding aan een collega - informeren gebruiker over melding - het oplossen van meldingen - de gebruikte materialen en gemaakte uren Schrijft: <ul style="list-style-type: none"> - korte terugkoppeling aan de gebruiker dat de incidentmelding in behandeling is genomen en geeft aan wanneer deze zal worden afgehandeld (m.b.v. standaardteksten) - de leidinggevende dat een incident niet kan worden afgehandeld - eenvoudige mails/brieven aan instanties/zakelijke contacten (bijvoorbeeld om een hardwarebestelling door te geven, informatie over licenties op te vragen, enzovoort)
	Specifiek voor profiel Medewerker ICT Niet van toepassing
	Specifiek voor profiel Medewerker beheer ICT Schrijft: <ul style="list-style-type: none"> - (B1-K1) begeleidende mails/brieven aan de leidinggevende - (B1-K2) Schrijft e-mail of notitie aan leidinggevende over bijv. niet zelfstandig op te lossen incidenten

2.2 Taalprofiel ICT support B1

Context De beroepsbeoefenaar werkt bij of voor bedrijven waar gewerkt wordt met ICT. Dit maakt dat zijn werkomgeving heel breed is. Hij kan werkzaam zijn bij zowel klein-, midden- als grootbedrijf, profit als non-profit organisaties, (commerciële) bedrijven maar zeker ook (semi-)overheden.

Afhankelijk van de omvang en/of inrichting van de organisatie zullen werkzaamheden waarbij de beroepsbeoefenaar de gebruiker ondersteunt veelal in een servicedeskomgeving plaatsvinden.

Verantwoording Een medewerker binnen het ICT support heeft veelvuldig contact met (met name) eindgebruikers (welke ook nog eens een heel diverse achtergrond kunnen hebben). Dit stelt hoge eisen aan zijn communicatievaardigheden in de Nederlandse en Engelse taal. Daar waar hij in 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 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 niveau 4 ICT opleidingen te bevorderen.

Voor de beroepsbeoefenaren gelden de volgende indicatieve niveaus:

- Medewerker ICT: Engels, A2 (luisteren, lezen, gesprekken voeren, schrijven). Voor het domein Spreken zijn geen concrete taalvaardigheden gevonden. Toch is het met het oog op doorstroom aan te raden wel aandacht te besteden aan spreken in het Engels.
- Medewerker beheer ICT: Engels, B1 (luisteren, lezen, gesprekken voeren, schrijven) en A2 voor Spreken.

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 opdracht/instructie (van bijvoorbeeld leidinggevende, collega, externe partner/leverancier, instructiefilm)</p> <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 en onderneemt waar nodig passende vervolgactie - luistert naar ingesproken boodschappen (bijvoorbeeld voicemail) 	
		<p>Specifiek voor profiel Medewerker ICT Niet van toepassing</p>
		<p>Specifiek voor profiel Medewerker beheer ICT Luistert naar:</p> <ul style="list-style-type: none"> - de feedback van de gebruikers naar aanleiding van zijn instructie - ingesproken boodschappen (bijvoorbeeld hulpvraag op voicemail)

<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>Alle kerntaken</i> Leest onder andere</p> <ul style="list-style-type: none"> - opdrachtbeschrijvingen/instructie - gebruiksaanwijzingen van bekende apparaten - (standaard)checklists, kwaliteitshandboeken, stappenplannen - (eerdere) storingsdocumentatie - Ondubbelzinnige, duidelijk geschreven procedures (om bijvoorbeeld te kunnen bepalen welke mogelijke vervolgacties binnen zijn bereik liggen) - door het systeem gegenereerde berichten/meldingen/teksten/schema's - testresultaten - bestellijsten - FAQ's - Schriftelijke (digitale) incidentmeldingen (B1-K2) <hr/> <p>Specifiek voor profiel Medewerker ICT Niet van toepassing</p> <hr/> <p>Specifiek voor profiel Medewerker beheer ICT <i>Kerntaak B1-K1</i> Leest onder andere</p> <ul style="list-style-type: none"> - Ondubbelzinnige, duidelijk geschreven procedures (om bijvoorbeeld te kunnen bepalen welke mogelijke vervolgacties binnen zijn bereik liggen) - Leest systeemberichten/-meldingen/schema's - (digitale) standaardformulieren (in veelal digitale registratiesystemen) - Eenvoudige garantiebepalingen - Vakliteratuur en relevante websites, forums e.d. om ontwikkelingen bij te houden <p><i>Kerntaak P2-K1</i> Leest en interpreteert instructies en handleidingen ter voorbereiding op zijn contact met de gebruiker</p>

Gesprekken voeren

Beschrijving Keuzedeel Duits B1:	Selectie voorbeelden beroepsspecifieke invulling taalvaardigheid
<ul style="list-style-type: none"> - 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 	<p>Alle profielen (basisdeel) <i>Kerntaak B1-K1</i> Voert o.a. gesprek met</p> <ul style="list-style-type: none"> - leidinggevende/opdrachtgever over bijvoorbeeld de opdracht/instructie, een besluit tot vervanging of reparatie, wat te doen als er geen standaardoplossing voor handen is - leidinggevende/leverancier over te bestellen materialen/producten <p>Koppelt resultaat terug bij oplevering</p> <p><i>Kerntaak B1-K2</i> Voert (zowel telefonisch/ face-to-face) gesprekken over bijvoorbeeld:</p> <ul style="list-style-type: none"> - het in ontvangst nemen van de melding van een gebruiker - het escaleren of afmelden van een melding naar collega of externe partner/leverancier - het informeren van de gebruiker over de afhandeling van de melding - overleg richting de leidinggevende <p>Neemt de incidentmelding in ontvangst, wisselt informatie uit</p> <p>Bespreekt met de gebruiker of:</p> <ul style="list-style-type: none"> - hij heeft begrepen wat besproken is naar aanleiding van de incidentmelding - de incidentmelding naar tevredenheid is afgerond <p>Stelt, veelal aan de hand van een checklist, vragen om de aard van de incidentmelding te achterhalen, aangepast aan het niveau van de gebruiker</p> <p>Voert korte gesprekken met externe instanties/zakelijke contacten (bijvoorbeeld om een hardwarebestelling door te geven, een softwareprobleem voor te leggen, ondersteuning te vragen)</p>
	<p>Specifiek voor profiel Medewerker ICT Niet van toepassing</p>
	<p>Specifiek voor profiel Medewerker beheer ICT <i>Kerntaak B1-K1</i> Voert gesprekken over vervolgacties en het inschakelen van collega's</p> <p><i>Kerntaak B1-K2</i> Past filtertechnieken m.b.t. het stellen van vragen toe (zoals LSD /luisteren, samenvatten, doorvragen):</p> <ul style="list-style-type: none"> - achterhaalt in het gesprek snel de kern van het probleem, vat het geheel correct samen en controleert of de juiste informatie ingewonnen is. <p>Stelt op de juiste momenten verhelderende vragen om</p> <ul style="list-style-type: none"> - de aard van de incidentmelding te achterhalen - alle informatie te krijgen die hij nodig heeft of om zaken te verhelderen <p>Voert gesprekken met inhoudelijk deskundige collega's (sparren) om de oplossing van het incident te bespoedigen of te achterhalen.</p> <p>Bespreekt met de leidinggevende</p> <ul style="list-style-type: none"> - waarom bepaalde incidenten niet kunnen worden afgehandeld - Welke oplossingen mogelijk zijn - Hoe en waarom hij afwijkt van standaardprocedures - Hoe te handelen wanneer een incident niet door de medewerker zelfstandig is te verhelpen en wie de melding overneemt

Gesprekken voeren (Vervolg)

Beschrijving Keuzedeel Duits B1:	Selectie voorbeelden beroepsspecifieke invulling taalvaardigheid
	<p>Kan zijn mening geven en toelichten Voert gesprek met collega met betrekking tot het overdragen van een melding</p> <p><i>Kerntaak P2-K1</i> Voert after service gesprekken met de gebruiker/klant, beantwoord vragen, verstrekt informatie, springt in op signalen.</p> <p>Voert overleg met de leidinggevende en bespreekt, aan de hand van een rapportage, met zijn leidinggevende zijn werkzaamheden, waaronder het uitgevoerde werk.</p> <p>Bespreekt met de gebruiker of hij tevreden is met de instructie en begrepen heeft wat hij heeft uitgelegd.</p> <p>LSD (luisteren, samenvatten, doorvragen)</p>

Spreken

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 verzonden 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 	<p>Alle profielen (basisdeel) Niet van toepassing</p>
	<p>Specifiek voor profiel Medewerker ICT Niet van toepassing</p>
	<p>Specifiek voor profiel Medewerker beheer ICT <i>Alle kerntaken</i> Rapporteert mondeling aan de leidinggevende</p> <p><i>Kerntaak B1-K2</i> Geeft collega('s) (individueel of in kleine groepjes) instructie (bijvoorbeeld aan vijf gebruikers gelijktijdig uitleggen hoe het nieuwe toestel werkt)</p> <p>Spreekt in een werkoverleg over door hem uitgevoerde werkzaamheden of bedachte oplossingen/verbeteringen (eventueel ondersteund door presentatiemiddelen)</p> <p><i>Kerntaak P2-K1</i> Geeft een gestructureerde presentatie/demonstratie aan individuele gebruikers en kleine groepen gebruikers waarin de werking van het systeem/product/applicatie op de werkplek wordt toegelicht, aangepast aan het niveau van de gebruiker en voorkomt het onnodig gebruik van vakjargon</p>

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> Schrijft</p> <ul style="list-style-type: none"> - uitkomsten, uitgevoerde werkzaamheden volgens organisatiespecifieke richtlijnen op een manier dat ook anderen ermee uit de voeten kunnen. - bevindingen/testresultaten bijvoorbeeld t.b.v. de garantieafhandelingen (reparatie, vervanging e.d.) op - korte berichten/emails bij het bestellen van materialen/producten en vult ook de bestellijst in - een toelichting bij een tekening/schema - instellingen t.b.v. de documentatie op - schrijft (korte) rapporten aan de leidinggevende (in een email, bericht, notitie of verslag) <p>Registreert uitgevoerde werkzaamheden, documenteert installatie-, configuratie-, systeeminstellingen, testgegevens en gebruikte materialen.</p> <p><i>Kerntaak B1-K2</i> Noteert/registreert in het daarvoor bestemde (veelal digitale) systeem/schrijft 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 (systeeminstellingen, testgegevens, etc.) - escaleren van een melding aan een collega - informeren gebruiker over melding - het oplossen van meldingen - de gebruikte materialen en gemaakte uren <p>Maakt aantekeningen tijdens het gesprek met de gebruiker zodat de incidentmelding later correct geregistreerd kan worden.</p> <p>Schrijft:</p> <ul style="list-style-type: none"> - terugkoppeling aan de gebruiker dat de incidentmelding in behandeling is genomen en geeft aan wanneer deze zal worden afgehandeld - de gebruiker hoe het incident is opgelost - de leidinggevende waarom een incident niet kan worden afgehandeld - eenvoudige mails/brieven aan instanties/zakelijke contacten (bijvoorbeeld om een hardwarebestelling door te geven, een softwareprobleem voor te leggen, ondersteuning te vragen, informatie over licenties op te vragen, enzovoort)
	<p>Specifiek voor profiel Medewerker ICT Niet van toepassing</p>
	<p>Specifiek voor profiel Medewerker beheer ICT Schrijft:</p> <ul style="list-style-type: none"> - (B1-K1) begeleidende mails/brieven aan de leidinggevende - (B1-K2) Schrijft e-mail of notitie aan leidinggevende over: <ul style="list-style-type: none"> · niet zelfstandig op te lossen incidenten · nieuwe oplossingen/verbetervoorstellen <p><i>Kerntaak P2-K1</i> Schrijft:</p> <ul style="list-style-type: none"> - instructies en FAQ's (bijvoorbeeld met betrekking tot hardware, software, (rand)apparatuur, mobile devices, telefonie, security, enzovoorts) afgestemd op het niveau van de gebruiker en zonder onnodig gebruik van vakjargon

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>