

Handreiking taalprofielen Duits in de beroepscontext

Juridisch-administratieve
beroepen

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)
- Tabel 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. S. Durmaz (Graafschap College)
- Mevr. C. Banning (Graafschap College)
- Mevr. J. Van Berlo (InAspire)

Nijmegen, najaar 2015

Projectgroep Duits in het mbo

2. Uitwerking Taalprofiel Context Juridisch-administratieve beroepen

2.1 Taalprofiel A2

Context	De medewerker juridisch-administratieve beroepen verricht ondersteunende administratieve werkzaamheden in een juridische context in overheids-, profit- en non-profitorganisaties. In de juridische-administratieve werkvelden is de groei van shared service centra/klant contact centra als werkomgeving relevant.
Verantwoording	<p>In het kwalificatiedossier worden, behalve de generiek geldende taaleisen voor Engels, geen taaleisen voor moderne vreemde talen vermeld.</p> <p>Wanneer gekeken wordt naar de werkactiviteiten waarbij de Nederlandse taal gebruikt wordt komt naar voren dat zowel mondeling als schriftelijk communiceren veelvuldig voor komt. Ook het verzorgen en lezen van (complexe) schriftelijke documentatie is een belangrijk onderdeel van de werkzaamheden. Spreken komt minimaal voor.</p> <p>Van belang is dat de medewerker juridisch-administratief jargon/vaktaal kan toepassen. Vastgesteld moet worden dat een aantal taalvaardigheden redelijk complex van aard is daar waar het de Nederlandse taal betreft. Er kan niet verwacht worden dat alle in het Nederlands benodigde taalvaardigheden op hetzelfde complexe niveau in het Duits beheerst (gaan) worden.</p>

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) Alle kerntaken</p> <p>Luistert naar:</p> <ul style="list-style-type: none"> - eenvoudige (telefoon)gesprekken en begrijpt de essentie (tussen bijvoorbeeld leidinggevende en collega's, tussen collega en klant(en)) - instructies met heldere structuur, korte en eenvoudige boodschappen als er langzaam en duidelijk gesproken wordt (door leidinggevende of collega) en begrijpt deze - korte, eenvoudige ingesproken berichten, zoals voicemail en begrijpt deze - collega's tijdens een kort, eenvoudig werkoverleg en begrijpt de info <p>Specifiek voor profielen Niet van toepassing</p>

<p>Beschrijving Keuzedeel Duits A2:</p>	<p>Selectie voorbeelden beroepsspecifieke invulling taalvaardigheid</p>
<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) Leest en begrijpt:</p> <ul style="list-style-type: none"> - (B1-K1 en K2) korte en eenvoudige berichten (e-mails, notities) over concrete onderwerpen die direct met zijn werk te maken hebben (opdracht vanuit leidinggevende, vragen van collega's, eenvoudige werk gerelateerde vragen/klachten/verzoeken van interne en externe klanten, etc.) - (B1-K1, K2) info van Intranet - (B1-K2) het (digitale) (personeels)dossier - (B1-K2) eenvoudige standaardcorrespondentie - (B1-K2) vereenvoudigde voorgescreven (wettelijke en interne werk)procedures per dossier <p>Specifiek voor P1 Juridisch-administratief dienstverlener Leest en begrijpt:</p> <ul style="list-style-type: none"> - (P1-K1) gestructureerde eenvoudige vragenlijsten t.b.v. het opvragen van (klant)gegevens/bewijsstukken <p>Specifiek voor P2 Medewerker human resource management (HRM) Leest en begrijpt:</p> <ul style="list-style-type: none"> - (B1-K1) vereenvoudigde procedures rondom in-, door- en uitstroom, functioneringsronden, beoordelingsronden en opleidingen - (P2-K1) declaraties (bijvoorbeeld dienstreizen, overwerk, scholingsregelingen, etc.)

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) Voert face to face gesprekken, maar heeft vaak ook telefonische contacten.</p> <p>Voert eenvoudige gesprekken met leidinggevende en/of collega's:</p> <ul style="list-style-type: none"> - (alle kerntaken) over de door hem uitgevoerde werkzaamheden (dagelijkse werkzaamheden, bijzonderheden, ontbrekende informatie, etc.) - (B1-K1) over het doorverwijzen van klanten. Hij verstrekt info over de klant (de organisatie) en geeft het doel van het gesprek aan. - Voert eenvoudige (telefonische) gesprekken met klanten (op basis van een concrete klantvraag, maar ook op eigen initiatief): - (B1-K1) en verstrekt informatie over zijn eigen rol en bevoegdheid of informatie over de organisatie waarvoor hij werkt - (B1-K1) en vraagt of verifieert bijvoorbeeld gegevens over de stand van zaken m.b.t. het klantdossier (en over het verloop van (juridische) procedures - (B1-K1) en verwijst door naar collega's bij baliegesprekken en voert korte, eenvoudige informele gesprekken met de bezoekers. <p>Specifiek voor P1 Juridisch-administratief dienstverlener (P1-K1) voert (zo mogelijk aan de hand van eenvoudige gestructureerde vragenlijsten) een gesprek met een klant t.b.v. het verzamelen van relevante gegevens voor het behandelen van aanvragen en opdrachten (publiek- en privaatrechtelijk)</p> <p>(P1-K1) raadpleegt anderen ter ondersteuning van het invullen van standaard/conceptdocumenten</p> <p>Specifiek voor P2 Medewerker human resource management (HRM) (B1-K1) Voert eenvoudige gesprekken met (nieuwe) medewerkers over:</p> <ul style="list-style-type: none"> - documenten over rechtspositie, arbeidsvoorwaarden, bedrijfs- en cao-regelingen, loonstroken, vergoedingen- en declaratiebeleid en verlof - procedures rondom in-, door- en uitstroom, functioneringsronden, beoordelingsronden en opleidingen

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 	<p>Alle profielen (basisdeel) Alle kerntaken</p> <p>Spreekt in een werkoverleg over door hem uitgevoerde werkzaamheden (eventueel ondersteund door presentatiemiddelen) middels een eenvoudig, kort en vooraf ingeoeffend praatje</p> <p>Specifiek voor alle profielen Niet van toepassing</p>

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	<p>Alle profielen (basisdeel) Schrijft eenvoudige notities/mails aan leidinggevende en/of collega's:</p> <ul style="list-style-type: none">- (alle kerntaken) over de door hem uitgevoerde werkzaamheden i.v.m. juiste afstemming van dagelijkse werkzaamheden, bijzonderheden, ontbrekende informatie, etc.)- (B1-K1) over het doorverwijzen van klanten naar collega's <p>Heeft schriftelijk contact met klanten (op basis van een concrete klantvraag, maar ook op eigen initiatief):</p> <ul style="list-style-type: none">- (B1-K1) en verstrekt (via mail en brief) informatie over de organisatie waarvoor hij werkt- (B1-K1) over de stand van zaken m.b.t. het klantdossier- (B1-K1) legt eenvoudige (klant)gesprekken vast- (B1-K2) noteert en codeert documenten/(klant)gegevens in het dossier/geautomatiseerd systeem
	<p>Specifiek voor P1 Juridisch-administratief dienstverlener Niet van toepassing</p>
	<p>Specifiek voor P2 Medewerker human resource management (HRM) Mailt/schrijft eenvoudig begeleidend schrijven aan (nieuwe) medewerkers waarbij de juiste (in het Duits al bestaande) info over onderstaande onderwerpen dient te worden toegevoegd als bijlage(n):</p> <ul style="list-style-type: none">- (B1-K1) documenten over rechtspositie, arbeidsvoorwaarden, bedrijfs- en cao-regelingen, loonstroken, vergoedingen- en declaratiebeleid en verlof- (B1-K1) procedures rondom in-, door- en uitstroom, functioneringsronden, beoordelingsronden en opleidingen

2.2 Taalprofiel B1

Context	<p>De medewerker juridisch-administratieve beroepen verricht ondersteunende administratieve werkzaamheden in een juridische context in overheids-, profit- en non-profitorganisaties. In de juridische-administratieve werkvelden is de groei van shared service centra/klant contact centra als werkomgeving relevant.</p>
Verantwoording	<p>In het kwalificatiedossier worden, behalve de generiek geldende taaleisen voor Engels, geen taaleisen voor moderne vreemde talen vermeld.</p> <p>Wanneer gekeken wordt naar de werkactiviteiten waarbij de Nederlandse taal gebruikt wordt komt naar voren dat zowel mondeling als schriftelijk communiceren veelvuldig voor komt. Ook het verzorgen en lezen van (complexe) schriftelijke documentatie is een belangrijk onderdeel van de werkzaamheden. Spreken komt minimaal voor.</p> <p>Van belang is dat de medewerker juridisch-administratief jargon/vaktaal kan toepassen. Vastgesteld moet worden dat een aantal taalvaardigheden redelijk complex van aard zijn daar waar het de Nederlandse taal betreft. Er kan niet verwacht worden dat alle in het Nederlands benodigde taalvaardigheden op hetzelfde complexe niveau in het Duits beheerst (gaan) worden.</p>

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) Alle kerntaken</p> <p>Luistert naar:</p> <ul style="list-style-type: none"> - instructies met heldere structuur over zijn uit te voeren werkzaamheden en begrijpt deze - gesprekken tussen leidinggevende en collega's en tussen collega's tijdens bijvoorbeeld een werkoverleg en kan deze volgen - (telefonische) boodschappen zoals en begrijpt deze als er betrekkelijk langzaam en duidelijk gesproken wordt
	<p>Specifiek voor profielen Niet van toepassing</p>

Lezen	
Beschrijving Keuzedeel Duits B1:	Selectie voorbeelden beroepsspecifieke invulling taalvaardigheid
<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) Leest en begrijpt:</p> <ul style="list-style-type: none"> - (B1-K1 en K2) korte en eenvoudige berichten (e-mails, notities) over concrete onderwerpen die direct met zijn werk te maken hebben (opdracht vanuit leidinggevende, vragen van collega's, eenvoudige werkgerelateerde vragen/klachten/verzoeken van interne en externe klanten, etc.) - (B1-K1/K2) eenvoudige relevante wet- en regelgeving en kan deze in eenvoudige Nederlandse bewoordingen omschrijven - (B1-K1) het klantdossier - (B1-K1, K2) info van Intranet - (B1-K1, K2) (interne) nieuwsbrieven - (B1-K2) het (digitale) (personeels)dossier - (B1-K2) standaardcorrespondentie - (B1-K2) vereenvoudigde voorgeschieden (wettelijke en interne werk)procedures per dossier
	<p>Specifiek voor P1 Juridisch-administratief dienstverlener Leest en begrijpt:</p> <ul style="list-style-type: none"> - (P1-K1) (klant)gegevens/bewijsstukken in het kader van het behandelen van aanvragen en opdrachten (publiek- en privaatrechtelijk) - (P1-K1) gestructureerde vragenlijsten t.b.v. het opvragen van (klant)gegevens/bewijsstukken
	<p>Specifiek voor P2 Medewerker human resource management (HRM) Leest en begrijpt:</p> <ul style="list-style-type: none"> - (B1-K1) eenvoudige documenten over rechtspositie, arbeidsvoorwaarden, bedrijfs- en cao-regelingen, loonstroken, vergoedingen- en declaratiebeleid en verlof - (B1-K1) eenvoudige procedures rondom in-, door- en uitstroom, functioneringsronden, beoordelingsronden en opleidingen - (P1-K1) (standaard)documenten/overeenkomsten (zoals bijvoorbeeld concept studie- of arbeidsovereenkomsten) - (standaard) pensioen- en salarisoverzichten - declaraties (bijvoorbeeld dienstreizen, overwerk, scholingsregelingen, etc.)

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) Voert face to face gesprekken, maar heeft vaak ook telefonische contacten.</p> <p>Voert gesprekken met leidinggevende en/of collega's:</p> <ul style="list-style-type: none"> - (alle kerntaken) over de door hem uitgevoerde werkzaamheden (dagelijkse werkzaamheden, bijzonderheden, ontbrekende informatie, etc.) - (B1-K1) over het doorverwijzen van bezoekers. Hij verstrekt info over de klant (de organisatie) en geeft het doel van het gesprek aan. - (B1-K1) verstrekt klantinformatie die van belang is voor de eigen organisatie, ter optimalisering van de dienstverlening - (B1-K2) over bijvoorbeeld deadlines uit dossiers of systemen <p>Voert gesprekken met klanten (op basis van een concrete klantvraag, maar ook op eigen initiatief):</p> <ul style="list-style-type: none"> - (B1-K1) ontvangt bezoekers en verwijst hen door naar de betreffende collega(s) en voert korte informele gesprekken met de bezoekers - (B1-K1) verstrekt informatie over zijn eigen rol en bevoegdheid of informatie over de organisatie waarvoor hij werkt - (B1-K1) om specifieke (interne) klantvragen te inventariseren m.b.t. (juridische) informatie en procedureel advies - (B1-K1) vraagt of verifieert bijvoorbeeld gegevens over de stand van zaken m.b.t. het klantdossier en over het verloop van (juridische) procedures - (B1-K1) m.b.t. benodigde toelichting op (juridische) documenten, specificaties en/of berekeningen waarbij hij de klant waar nodig wijst op mogelijke verplichtingen <p>(B1-K2) wint advies van derden in voor het typeren en interpreteren van gegevens t.b.v. vervolgprocedures</p>
	<p>Specifiek voor P1 Juridisch-administratief dienstverlener (B1-K1) geeft klanten op eenvoudige wijze toelichting op verschillende (financieel) juridische documenten</p> <p>(B1-K2) Overlegt met interne en externe betrokkenen over (dagelijkse) werkzaamheden t.b.v. de financiële belangen van klanten</p> <p>(P1-K1) voert (zo mogelijk aan de hand van gestructureerde vragenlijsten) gesprek met klant t.b.v. het verzamelen van relevante gegevens in het kader van het behandelen van aanvragen en opdrachten (publiek- en privaatrechtelijk)</p> <p>(P1-K1) raadpleegt anderen ter ondersteuning van het invullen van standaard/conceptdocumenten</p>
	<p>Specifiek voor P2 Medewerker human resource management (HRM) Voert korte gesprekken met:</p> <ul style="list-style-type: none"> - (B1-K1) (nieuwe) medewerkers over: <ul style="list-style-type: none"> · documenten over rechtspositie, arbeidsvoorwaarden, bedrijfs- en cao-regelingen, loonstroken, vergoedingen- en declaratiebeleid en verlof · procedures rondom in-, door- en uitstroom, functioneringsronden, beoordelingsronden en opleidingen - (P2-K1) collega's/leidinggevendenden over uit te voeren werkzaamheden en te plannen zaken (zoals in-company trainingen, vergaderingen en/of gesprekken)

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 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	<p>Alle profielen (basisdeel) Alle kerntaken</p> <p>Spreekt in een werkoverleg over door hem uitgevoerde werkzaamheden (eventueel ondersteund door presentatiemiddelen), middels een eenvoudig en vooraf inge oefend praatje.</p> <p>Kan vragen naar aanleiding van zijn praatje/presentatie beantwoorden</p>
	<p>Specifiek voor Profielen Niet van toepassing</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) Schrijft (telefoon)notities/mails aan leidinggevende en/of collega's:</p> <ul style="list-style-type: none"> - (alle kerntaken) over de door hem uitgevoerde werkzaamheden i.v.m. juiste afstemming van dagelijkse werkzaamheden, bijzonderheden, ontbrekende informatie, etc.) - (B1-K1) over het doorverwijzen van klanten. Hij verstrekt info over de klant (de organisatie), geeft het doel van het gesprek aan en verstrekt verdere aan de orde komende relevante info - (B1-K2) met leidinggevende over bijvoorbeeld deadlines uit dossiers of systemen <p>Heeft schriftelijk contact met klanten (op basis van een concrete klantvraag, maar ook op eigen initiatief):</p> <ul style="list-style-type: none"> - (B1-K1) en verstrekt (via mail en brief) informatie over zijn eigen rol en bevoegdheid of informatie over de organisatie waarvoor hij werkt - (B1-K1) om specifieke (interne) klantvragen te inventariseren m.b.t. (juridische) informatie en procedureel advies - (B1-K1) over de stand van zaken m.b.t. het klantdossier en het verloop van (juridische) procedures <p>(B1-K1) legt (klant)gesprekken vast (B1-K1) schrijft een korte mail voor leidinggevende n.a.v. klantgesprekken, maar ook over klantinformatie die van belang is voor de eigen organisatie, ter optimalisering van de dienstverlening (B1-K2) noteert en codeert documenten/(klant)gegevens in het dossier/geautomatiseerd systeem (B1-K2) verzorgt eenvoudige standaardcorrespondentie (zoals een begeleidend schrijven) (B1-K2) wint (via mail/briefwisseling) advies van derden in voor het typeren en interpreteren van gegevens t.b.v. vervolgprocedures</p>
	<p>Specifiek voor P1 Juridisch-administratief dienstverlener (B1-K1) geeft klanten schriftelijk (mail/briefwisseling) een korte toelichting op verschillende (financieel) juridische documenten</p> <p>(P1-K1) correspondeert met derden om relevante klantgegevens/bewijsstukken op te vragen t.b.v. vervolgprocedures</p>
	<p>Specifiek voor P2 Medewerker human resource management (HRM) Mailt/schrijft begeleidend schrijven aan (nieuwe) medewerkers waarbij de juiste (in het Duits al bestaande) info over onderstaande onderwerpen dient te worden toegevoegd als bijlage(n):</p> <ul style="list-style-type: none"> - (B1-K1) documenten over rechtspositie, arbeidsvoorwaarden, bedrijfs- en cao-regelingen, loonstroken, vergoedingen- en declaratiebeleid en verlof - (B1-K1) procedures rondom in-, door- en uitstroom, functioneringsronden, beoordelingsronden en opleidingen <p>(B1-K1) Verzorgt korte (interne) informatieverstrekking op het gebied van HRM via intranet en/of de interne nieuwsbrief</p> <p>(P2-K1) Verzorgt schriftelijke communicatie met o.a. werknemers, kandidaten of uitzendbureaus.</p> <p>(P2-K1) Vult (bijvoorbeeld) (concept) studie- en arbeidsovereenkomsten) in in standaarddocumenten/-overeenkomsten</p>

2.3 Taal- en bedrijfscultuur

Taal- en bedrijfscultuur	
Beschrijving Keuzedeel Duits A2 en B1:	Selectie voorbeelden beroepsspecifieke invulling taalvaardigheid
<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	Alle profielen (basisdeel) Zie apart deel 'beschrijving beroepscultuur'