

Fremdsprachen am Arbeitsplatz

Mit Hilfe der typischen beruflichen Kommunikationsbeschreibungen des Referenzrahmens können Sie das Anforderungsprofil Ihres Personals genauer definieren. Die folgende Tabelle „Sprachniveaus und Fertigkeiten“ dient unter anderem der Festlegung des tatsächlichen Kompetenzprofils, der Orientierung an brauchbaren Deskriptoren, der Konzentration auf relevante Sprachhandlungen.

HÖREN

CEF*		Information aufnehmen/einordnen	Der Mitarbeiter kann folgende Aufgaben bewältigen.
C2	Komplexe Informationen steuern/moderieren -competent user-	Alle Aspekte des Arbeitsbereichs mühelos verstehen.	Hat keinerlei Schwierigkeit, bei normalem Sprechtempo gesprochene Sprache zu verstehen. Braucht etwas Zeit, sich an einen Akzent zu gewöhnen.
C1		Präsentationen/Berichte/Erläuterungen im Detail verstehen.	Kann ein breites Spektrum von Redewendungen und umgangssprachlichen Ausdrucksweisen verstehen und Stilebenen richtig beurteilen. Kann inhaltlich und sprachlich komplexe Präsentationen/Berichte/Bedienungsanleitungen im Rahmen des eigenen Berufsfeldes verstehen.
B2	Umfangreiche Informationen bearbeiten/vermitteln -independent user-	Komplexere Informationen zum Arbeitsbereich in Besprechungen/Präsentationen im Ganzen verstehen.	Kann die wesentlichen Aspekte von Informationen/Präsentationen/Diskussionen zum Arbeitsbereich verstehen, wenn in der Standardsprache gesprochen wird.
B1		Standardinformationen aus dem Arbeitsbereich aufnehmen.	Kann den Hauptaspekten von längeren Gesprächen/Besprechungen, die sich auf weniger komplexe Darstellungen des Tätigkeitsbereichs beziehen, folgen, wenn deutlich gesprochen und die Standardsprache verwendet wird.
A2	Einfache Informationen verstehen/ergänzen -basic user-	Einfache Informationen zu Personen/Arbeit verstehen.	Kann grundlegende Informationen zu Person/Arbeit verstehen. Kann die Kernaussage von kurzen, einfachen und klaren Durchsagen und Mitteilungen verstehen.
A1		Fragen und Anweisungen auf der Grundlage einfacher sprachlicher Strukturen.	Kann Fragen und Anweisungen verstehen, die nach einfachen, sprachlichen Strukturen verfasst sind, wenn langsam und deutlich gesprochen wird. Kann Zahlen, Preisangaben, Uhrzeiten verstehen.

LESEN

CEF*	Information aufnehmen/einordnen	Der Mitarbeiter kann folgende Aufgaben bewältigen.
C2	Komplexe Informationen steuern/moderieren -competent user-	Komplexe umfassende Berichte, z.B. in Sachbüchern und Fachartikeln verstehen. Müheloses Verständnis von Texten aller Art.
C1		Komplexe Fachartikel, technische Anleitungen und detaillierte Informationen von Aufzeichnungen jeglicher Art verstehen.
B2	Umfangreiche Informationen bearbeiten/vermitteln -independent user-	Hauptinhalte von umfassenden Berichten/Schriftstücken/Vorträgen/Verhandlungen/Verträgen usw. mit firmenspezifischem Hinweis erfassen.
B1		Standardbriefe verstehen. Standardtexte, z.B. Informationen über Arbeitsprozesse/Produktbeschreibungen aufnehmen
A2	Einfache Informationen verstehen/ergänzen -basic user-	Einfache Briefe, z.B. Terminabsprache/Einladungen verstehen. Informationen von kurzen Texten/Anweisungen nach bekannten Sprachmustern, z.B. Fahrpläne/Anzeigen/Prospekte aufnehmen.
A1		Einzelne Wörter oder ganze Sätze in einfachen Satzkonstruktionen erfassen. Informationen von Wegweisern/Schildern/Plakaten u. ä. aufnehmen.

SPRECHEN

CEF*	Information aufnehmen/einordnen	Der Mitarbeiter kann folgende Aufgaben bewältigen.
C2	Komplexe Informationen steuern/moderieren -competent user-	Kann auf unerwartete Situationen, die auch von kulturellen Unterschieden geprägt sein können, sprachlich angemessen und sensibel reagieren. Kann an Verhandlungen/Besprechungen mit Muttersprachlern und Nichtmuttersprachlern aktiv teilnehmen und diese moderieren. Kann Informationen aus verschiedenen Quellen verstehen und die darin enthaltenen Argumente und Sachverhalte mündlich zusammenfassen. Kann sich flexibel verschiedener sprachlicher Mittel bedienen, um wichtige Aspekte hervorzuheben, zu differenzieren, Mehrdeutigkeit zu beseitigen oder kontrastsprachlich zu agieren.
C1		Über ein sehr breites Spektrum von Themen berufsspezifischer und allgemeiner Art sprechen. Adressatenbezogene Präsentationen durchführen. Komplexe Sachverhalte darstellen und Lösungen aufzeigen. Kann in Besprechungen den eigenen Standpunkt präzise und klar formulieren, überzeugend argumentieren und auf komplexe Argumentationen anderer reagieren. Kann aus dem eigenen Fachgebiet klar gegliederte, adressatenbezogene Präsentationen unter Einbeziehung grafischen Materials geben, dabei spontan auf Fragen von Zuhörern reagieren. Kann komplexe Sachverhalte klar und detailliert darstellen und eventuelle problembehaftete Aspekte zur Lösung führen.
B2	Umfangreiche Informationen bearbeiten/vermitteln -independent user-	Kann in Besprechungen seinen Standpunkt durch Erklärungen/Argumente/Kommentare begründen und verteidigen sowie bei eventuellen Differenzen zur Klärung beitragen. Kann in Entscheidungsprozesse Vorschläge machen/beurteilen, Hypothesen aufstellen und auf diese reagieren. Kann bei Unklarheiten/Missverständnissen nachfragen, ob der Sachverhalt richtig verstanden wurde und auf klärende Aspekte näher eingehen oder zur Klärung beitragen. Kann Arbeitsabläufe/Vorgänge/Versuche/Projekte klar und detailliert beschreiben und erläutern. Kann berufsspezifische Informationen größeren Umfangs, z.B. Hauptinhalte von Verträgen/Verhandlungen/Präsentationen verdichten und mündlich wiedergeben.
B1		Informationen über Tätigkeit/Abteilung/Firma/Produkte und Prozesse im persönlichen Gespräch oder am Telefon geben. Entscheidungen/Vereinbarungen auf der Grundlage vertrauter Sprachstrukturen treffen. Kann typische Situationen, die sich auf Geschäftsreisen ergeben, bewältigen, z.B. Auskünfte zu Fahrplänen einholen/Reservierungen vornehmen/Taxi bestellen. Kann Auskunft geben über Tätigkeit/Abteilung/Firma/Produkte. Kann Fragen zu Arbeitsprozessen/Vereinbarungen/Entscheidungen stellen, um sich Klarheit zu verschaffen. Kann seine Ansichten, Handlungen, Entscheidungen kurz begründen. Kann Arbeitsabläufe in einfachen Schritten und über dabei gemachte Erfahrungen berichten. Kann kurze Passagen aus arbeitsrelevanten Texten/Präsentationen auf einfache Weise mündlich wiedergeben.
A2	Einfache Informationen verstehen/ergänzen -basic user-	Kann am Arbeitsplatz einfache Telefonate annehmen und verbinden. Kann einfache arbeitsplatzbezogene Informationen erfragen, wenn sie nach bekannten Sprachmustern verfasst und auf diese reagieren. Kann kurze Angaben zum Standort/zur Wegbeschreibung machen und um Orientierungshilfe bitten. Kann Absprachen bezüglich Treffpunkt/Datum/Uhrzeit treffen und Informationen bezüglich An- und Abreise einholen, sofern diese sprachlich kurz und knapp gehalten sind. Kann Kollegen/Kunden begrüßen und einfache Höflichkeitsformeln austauschen, z.B. übliche Reaktionen auf Einladungen/Entschuldigungen.
A1		Kurze und einfache Aussagen auf der Grundlage vorgegebener Sprachstrukturen zu Person/Arbeitsplatz machen. Kann Kunden/Kollegen begrüßen und einfache Gruß- und Abschiedsformeln gebrauchen. Kann einfache Fragen zu Person/Arbeitsplatz stellen und beantworten, z.B. Name/Wohnort/Standort/Produkte. Kann Zahlen, Angaben zu Mengen, Preisen, Größen und Angaben zu Zeit/Datum verwenden. Kann auf klar, deutlich und langsam formulierte Anweisungen sprachlich in knappen Worten reagieren.

SCHREIBEN

CEF*		Information aufnehmen/einordnen	Der Mitarbeiter kann folgende Aufgaben bewältigen.
C2	Komplexe Informationen steuern/moderieren -competent user-	Korrespondenz jeglicher Art selbstständig erstellen. Umfassende Berichte zu komplexen Fragen und Protokolle adressatenspezifisch und stilistisch variiert erstellen.	Kann klare und gut strukturierte Briefe auch komplexerer Art im passenden Stil schreiben. Kann ein Thema, das er recherchiert hat, umfassend darstellen, die Meinung anderer zusammenfassen, Detailinformationen und Fakten aufführen und beurteilen. Kann gut strukturierte und lesbare Berichte und Artikel zu komplexen Sachverhalten seines Aufgabengebietes z.B. für das Ergebnisprotokoll einer Sitzung verfassen.
C1		Komplexe Briefe z.B. Beschwerden adressatenspezifisch formulieren und beantworten. Berichte über komplexe Sachverhalte zunehmend selbstständig erstellen.	Kann formale korrekte Beschwerdebriefe schreiben und um Problemlösungen bitten. Kann eine Stellenbewerbung mit Lebenslauf schreiben. Kann Informationen aus verschiedenen Quellen zusammentragen und in zusammenhängender Form schriftlich zusammenfassen eventuell unter Einbeziehung grafischen Materials. Kann in einem Bericht zu einem Thema Standpunkte ausführlich erläutern, gegeneinander abwägen und durch Unterpunkte, Begründungen oder geeignete Beispiele stützen.
B2	Umfangreiche Informationen bearbeiten/vermitteln -independent user-	Formelle Standardbriefe selbstständig erstellen. Texte zum Fachgebiet erstellen. Mittelschwere Grafiken beschreiben, Inhalte wiedergeben.	Kann formelle Standardbriefe an Geschäftspartner und Behörden verfassen. Kann in Briefen Stellung nehmen und klar machen, worin das Problem begründet ist. Kann detaillierte Texte mit klarer Gedankenführung über Themen aus dem eignen Fachgebiet schreiben, z.B. in Form von Berichten oder Protokollen. Kann Informationen aus verschiedenen Quellen und Medien schriftlich gut verständlich und weitgehend korrekt zusammenfassen.
B1		Standardanfragen/-angebote verfassen. Kürzere Texte zu vertrauten Themen, ggf. mit Erläuterung einfacher Grafiken erstellen.	Kann per Fax/E-Mail usw. kurze Sachinformationen weitergeben oder nach solchen fragen. Kann für eine Bewerbung einen tabellarischen Lebenslauf schreiben. Kann einen Text über ein Thema aus seinem Sachgebiet schreiben und die Hauptpunkte deutlich machen. Kann für einen Bericht oder ein Protokoll kurze einfache Texte über Ereignisse oder Entwicklungen schreiben, eventuell unter Einbeziehung einfacher Grafiken.
A2	Einfache Informationen verstehen/ergänzen -basic user-	Kurzmitteilung/Fax/E-Mail nach vorgegebener Sprachmustern verfassen. Einfache Notizen aufnehmen. Texte nach vorgegebenen sprachlichen Mustern erstellen.	Kann in einem Brief einfache Grußformeln/Anredeformeln/Formeln, um zu danken und zu bitten, verwenden. Kann sich in einem Text kurz persönlich vorstellen (Beruf/Familie/Hobbys). Kann eine kurze schriftliche Wegbeschreibung zu einem Treffpunkt/zum Arbeitsplatz geben. Kann ein Ereignis beschreiben und sagen, was wann wo stattgefunden hat.
A1		In Formularen Angaben zu Namen/Adresse/Nationalität usw. ergänzen.	Kann auf einem Fragebogen Angaben zur Person machen. Kann eine Notiz schreiben, um jemanden zu informieren, wo er ist oder wo man sich trifft.

Quelle: *Arbeitsplatz Europa: Sprachkompetenz wird messbar*, 2. überarbeitete Auflage (Hrsg: Deutscher Industrie und Handelskammertag, VDP Bundesverband deutscher Privatschulen, WBT Weiterbildungstestsysteme GmbH, Firma Henkel KGaA)

*A Common European Framework of Reference of Language Learning and Teaching (CEF)