

Fremdsprachliche Kommunikationssituationen und Sprachhandlungen im berufsbildenden Bereich¹

(Stand: 2003 i. d. F. 09/2011)

Inhalt	Seite
1 Berufsfeldübergreifende Kommunikationssituationen und Sprachhandlungen....	2
2 Berufsfeldbezogene Kommunikationssituationen und Sprachhandlungen	4
2.1 Berufsfeld Wirtschaft und Verwaltung.....	4
2.2 Berufsfeld Metalltechnik	6
2.3 Berufsfeld Elektrotechnik	8
2.4 Berufsfeld Ernährung und Hauswirtschaft unter besonderer Berücksichtigung des Gastgewerbes	10

¹ vgl. Ministerium für Schule, Jugend und Kinder des Landes Nordrhein-Westfalen (Hg.). Düsseldorf 41063/2004. Lehrplan zur Erprobung in den Fachklassen des dualen Systems der Berufsausbildung Fremdsprachen.

1 Berufsfeldübergreifende Kommunikationssituationen und Sprachhandlungen

Situationen	Berufsbezogene Sprachhandlungen (Beispiele)
1. Kontaktaufnahme und -pflege	<ul style="list-style-type: none"> – Besucherinnen und Besucher sowie Gäste begrüßen – sich selbst und andere vorstellen – eigene Arbeit und Zuständigkeitsbereiche beschreiben – etwas über die Arbeit anderer erfragen – Fragen stellen und auf Fragen antworten – Smalltalk – Besucherinnen Besucher sowie Gäste und Kundinnen und Kunden über das Programm informieren – im Restaurant über das Essen sprechen – [...] durch Beratungen jeglicher Art unterstützen
2. Präsentation der Firma	<ul style="list-style-type: none"> – einen Gesamteindruck der Firmenaktivitäten vermitteln – die Geschichte der Firma erläutern – eine Betriebsbesichtigung planen und durchführen
3. Beschreiben von Produkten und Dienstleistungen	<ul style="list-style-type: none"> – Produktbeschreibungen erfragen, verstehen und abgeben
4. Treffen von Vorbereitungen	<ul style="list-style-type: none"> – Ort und Zeit eines Meetings festlegen – die Tagesordnung für ein Meeting vorbereiten – Übernachtungsmöglichkeiten arrangieren – getroffene Entscheidungen schriftlich bestätigen
5. Teilnahme an einer Konferenz	<ul style="list-style-type: none"> – die Tagesordnung planen – eine Konferenz einberufen und durchführen – zukünftige Pläne präsentieren – Alternativen darlegen, Maßnahmen empfehlen – nach der Meinung der Mitarbeiterinnen und Mitarbeiter fragen – Vorschläge akzeptieren, zurückweisen, modifizieren – ein Protokoll anfertigen
6. Diskussion von Ergebnissen	<ul style="list-style-type: none"> – Veränderung der Firmenfinanzen beschreiben – über Fortschritte und über erreichte Ziele berichten – über die Entwicklung einzelner Abteilungen berichten – vorschlagen, welche Maßnahmen zu ergreifen sind – Vorschläge analysieren, evaluieren und diskutieren
7. Vergleich von Alternativen	<ul style="list-style-type: none"> – Angebote: Standorte, Dienstleistungsaspekte, Materialeigenschaften vergleichen und anhand des gesammelten Datenmaterials Entscheidungen treffen
8. Planung und Durchführung von Vorhaben	<ul style="list-style-type: none"> – ein neues Geschäftsvorhaben, ein Projekt planen: <ul style="list-style-type: none"> – ein Produkt variieren – das Angebot erweitern

Situations	Berufsbezogene Sprachhandlungen (Beispiele)
9. Führung eines Unternehmens	<ul style="list-style-type: none"> – in den Bereichen Betriebsorganisation, Personalführung, Systemorganisation und Controlling kommunizieren – mit Berufsverbänden und Handelsorganisationen zusammenarbeiten
10. Treffen von Reisevorbereitungen	<ul style="list-style-type: none"> – Ort und Zeit eines Treffens festlegen – Informationen zu Kultur, Etiquette, zu Sitten und Gebräuchen, zu Regeln und Gesetzen sammeln und auswerten – Modalitäten der Anreise, Unterbringung und Versicherung überprüfen und bestätigen
11. Fehlersuche und Reparatur	<ul style="list-style-type: none"> – Probleme und Mängel ergründen und beschreiben – Ursache und Wirkung erklären – Lösungsmöglichkeiten vorschlagen, akzeptieren oder ablehnen
12. Vergleich der beruflichen Bildung in unterschiedlichen Ländern	<ul style="list-style-type: none"> – grundlegende Strukturen der beruflichen Bildung erläutern

2 Berufsfeldbezogene Kommunikationssituationen und Sprachhandlungen

2.1 Berufsfeld Wirtschaft und Verwaltung

Situationen	Berufsbezogene Sprachhandlungen (Beispiele)
1. Vermarktung eines Produktes	<ul style="list-style-type: none">– Kundenwünsche analysieren– das Marktpotenzial untersuchen– eine Werbekampagne planen– die Vermarktungsstrategien optimieren– eine geeignete Werbeagentur auswählen– geeignete Werbemedien auswählen– die Werbekampagne auf Übereinstimmung mit den Verbraucherschutzgesetzen prüfen– eine Produktpräsentation vornehmen<ul style="list-style-type: none">– sich in der Präsentation vorstellen– den Verlauf der Präsentation vorstellen– einen Überblick über das Thema geben– den Gegenstand präsentieren und unter Verwendung von Illustrationen analysieren– die wichtigsten Punkte zusammenfassen– Schlussfolgerungen ziehen– Vorschläge machen– zu Fragen auffordern– Fragen behandeln
2. Verkauf und Kauf im Binnen- und im Außenhandel	<ul style="list-style-type: none">– Kunden und Bezugsquellen finden– mit Kunden und Bezugsquellen korrespondieren– Verkaufsverhandlungen führen– sich über örtliches Geschäftsgebaren informieren– sich über ein ausländisches Handelsgesetz informieren– über Zahlungsbedingungen verhandeln und entscheiden– Zahlungsmittel vereinbaren– über Lieferbedingungen verhandeln und entscheiden– Mängelrügen bearbeiten– Fälle von Zahlungsverzug bearbeiten
3. Umgang mit Banken und Versicherungen	<ul style="list-style-type: none">– Rat in Finanzangelegenheiten einholen– Rat in Finanzangelegenheiten geben– Zahlungsmittel im Binnenhandel unterscheiden– Zahlungsmittel im Außenhandel unterscheiden– Versicherungsanfragen vornehmen– Versicherung abschließen– Versicherungsansprüche an eine Versicherung überprüfen

Situationen	Berufsbezogene Sprachhandlungen (Beispiele)
4. Mittlerin oder Mittler im Handel nutzen (Spediteure, Seehafenspediteure)	<ul style="list-style-type: none"> – Transportwege vergleichen und auswählen – Transportwege arrangieren – adäquate Verpackung auswählen – Transportdokumente ausfüllen und überprüfen – die Vertriebskette optimieren
5. Kapitalbeschaffung (Eigenmittel und Fremdmittel)	<ul style="list-style-type: none"> – Geschäftskonten lesen – über Controlling-Maßnahmen entscheiden – Geschäftsunterlagen auswerten, um Möglichkeiten der Eigen- oder Fremdmittelbeschaffung zu bewerten (Kredite, Darlehen, Subventionen) – Kredite, Darlehen, Subventionen beantragen
6. Einschätzung von Expansions- und Kooperationsmöglichkeiten	<ul style="list-style-type: none"> – die Rolle des eigenen Unternehmens einschätzen und beschreiben – ausländische Märkte analysieren – Informationen einholen über Kooperationsformen (Agentur, Tochtergesellschaft, Formen der Beteiligung, <i>joint ventures</i> etc.) – Informationen einholen über Unterschiede in Handels- und Vertragsrecht
7. Bewertung der Rolle des Außenhandels	<ul style="list-style-type: none"> – wirtschaftliche Bedingungen eines Landes recherchieren und analysieren (z. B. Rohmaterialien, Arbeitsmarkt, Kostensituationen, Zahlungsbilanzen, Handelsbilanzen) – Merkmale und Situationen des Handels eines Landes beschreiben – Grenzen und Möglichkeiten der Erweiterung des Außenhandels aus wirtschaftlicher Perspektive diskutieren
8. Im europäischen Markt agieren	<ul style="list-style-type: none"> – wirtschaftsbezogene Informationen einholen über und von Einrichtungen der EU – Auskünfte einholen von Handelskammern, Botschaften, Konsulaten und Fremdenverkehrseinrichtungen – Entscheidungsprozesse in der EU beschreiben – mit Einrichtungen der EU korrespondieren – um Informationen über Fördermaßnahmen einzuholen – um Fördermittel zu beantragen – um rechtliche Aspekte zu klären
9. Arbeitssuche im Ausland	<ul style="list-style-type: none"> – Stellenanzeigen aus den Bereichen Wirtschaft und Verwaltung studieren – Telefonate im Bewerbungsverfahren führen – Bewerbungsschreiben und Lebenslauf anfertigen – Vorstellungsgespräche vorbereiten und durchführen – Arbeitsverträge vergleichen – einen Arbeitsvertrag aushandeln

2.2 Berufsfeld Metalltechnik

Situationen	Berufsbezogene Sprachhandlungen (Beispiele)
1. Anwendung von Grundlagenwissen aus Natur, Wissenschaft, Technologie, Kunst und Design	<ul style="list-style-type: none"> – grundlegende mathematische Operationen lesen und formulieren – Maßeinheiten und Größen lesen und umwandeln
2. Informationsaustausch über technologische Themen	<ul style="list-style-type: none"> – Anweisungen bzgl. Maßangaben und Zeichnungen geben bzw. aufnehmen – graphische Darstellungen erklären – Grundwortschatz zu Computer unterstützten Prozessen wie CNC, CAD, CAM usw. verstehen und erklären
3. Beschreibung der Eigenschaften und Verwendungsmöglichkeiten von Werkstoffen	<ul style="list-style-type: none"> – Werkstoffe gemäß ihrer Eigenschaften einordnen – die Verwendung besonderer Werkstoffe begründen – Methoden des Materialschutzes beschreiben – Recyclingmethoden und -verfahren beschreiben
4. Arbeiten in der Produktion	<ul style="list-style-type: none"> – Bedienungsanleitungen verstehen und erklären – Anweisungen aus fremdsprachlichen Benutzerhandbüchern ins Deutsche übersetzen – Sicherheitsanweisungen und -regeln verstehen und erklären – technologische Prozesse untersuchen, vergleichen und bewerten
5. Durchführung von Geschäftskorrespondenz	<ul style="list-style-type: none"> – Kundinnen oder Kunden bzgl. Kauf und Preisgestaltung, Qualität, Reparaturen und Wartung beraten – Materialien, Ausrüstungsgegenstände und Ersatzteile bestellen – für Produkte und Dienste werben, Aufträge annehmen und Verträge schließen – Mängelrügen und Stornierungen formulieren
6. Führung eines Unternehmens	<ul style="list-style-type: none"> – Anweisungen geben – Beratungen durchführen – Produktion, Wartungen und Dienstleistungen überwachen – Beratung in Rechts- und Finanzangelegenheiten einholen – Lagerungsmöglichkeiten, Lagerung von Materialien, (halb-)fertigen Produkten und Ersatzteilen organisieren – mit Engpässen, Garantieforderungen umgehen – mit Berufs- und Handelsorganisationen zusammenarbeiten – Arbeitsabläufe organisieren, Arbeitszeit erfassen

Situationen	Berufsbezogene Sprachhandlungen (Beispiele)
7. Betrachtung der ökologischen und gesellschaftlichen Auswirkungen moderner Technologien	<ul style="list-style-type: none"> – Verfahren des Recycling, der Behandlung und Lagerung von Abfällen, der Abfallentsorgung erörtern und bewerten – Arbeitsbedingungen und Sozialstrukturen beschreiben und die Notwendigkeit eines guten Arbeitsklimas in einer automatisierten Produktion begründen
8. Agieren im europäischen und außereuropäischen Markt	<ul style="list-style-type: none"> – Auskünfte über die Verfügbarkeit verschiedener europäischer Förderungsmaßnahmen einholen – sich um Fördermittel bewerben (z. B. um ein neues Unternehmen einzurichten oder ein Zweigunternehmen zu einem bestehenden Unternehmen) – sich mit entsprechenden Formschriften (Bewerbungsschreiben, Meldeformulare usw.), die in europäischen Ländern verwendet werden, befassen und diese ausstellen – die Notwendigkeit der Koordinierung, Harmonisierung und Standardisierung verstehen und sich damit befassen – die Strukturen, Ziele und Strategien verschiedener europäischer Gewerkschaften, Arbeitgeberverbände usw. verstehen und erörtern
9. Arbeitssuche im Ausland	<ul style="list-style-type: none"> – Stellenanzeigen aus dem Bereich Metalltechnik studieren – Telefonate im Bewerbungsverfahren führen – Bewerbungsschreiben und Lebenslauf anfertigen – Vorstellungsgespräche vorbereiten und durchführen – Arbeitsverträge vergleichen – einen Arbeitsvertrag aushandeln

2.3 Berufsfeld Elektrotechnik

Situationen	Berufsbezogene Sprachhandlungen (Beispiele)
1. Anwendung von Grundlagenwissen aus Natur, Wissenschaft, Technologie, Kunst und Design	<ul style="list-style-type: none"> – grundlegende mathematische Operationen lesen und formulieren – Maßeinheiten und Größen lesen und umwandeln
2. Informationsaustausch über technologische Themen	<ul style="list-style-type: none"> – Anweisungen bzgl. Maßangaben und Zeichnungen geben bzw. aufnehmen – graphische Darstellungen erklären – Grundlagenwortschatz zu Computer unterstützten Prozessen wie CAD, SPS, digitale Steuerungen verstehen und erklären – Testergebnisse analysieren
3. Beschreibung elektrischer Stromkreise, ihrer Funktionen und Anwendungen	<ul style="list-style-type: none"> – grundlegende Größen und Gesetze des elektrischen Stromkreises erklären – Stromarten unterscheiden – die geeignete Anwendung diskreter elektrischer Bauteile begründen – Recyclingprozesse und -verfahren beschreiben
4. Arbeiten in der Produktion	<ul style="list-style-type: none"> – Bedienungsanleitungen verstehen und erklären – Anweisungen aus fremdsprachlichen Benutzerhandbüchern ins Deutsche übersetzen – Sicherheitsanweisungen und –regeln verstehen und erklären – Fehler, Fehlfunktionen und Defekte beschreiben und Lösungen zu deren Behebung vorschlagen
5. Durchführung von Geschäftskorrespondenz	<ul style="list-style-type: none"> – Kundinnen oder Kunden bzgl. Kauf und Preisgestaltung, Qualität, Reparaturen und Wartung beraten – Materialien, Ausrüstungsgegenstände und Ersatzteile bestellen – für Produkte und Dienste werben, Aufträge annehmen und Verträge schließen – Mängelrügen und Stornierungen formulieren
6. Führung eines Unternehmens	<ul style="list-style-type: none"> – Anweisungen geben – Beratungen durchführen – Produktion, Wartungen und Dienstleistungen überwachen – Beratung in Rechts- und Finanzangelegenheiten einholen – Lagerungsmöglichkeiten, Lagerung von Materialien, (halb-)fertigen Produkten und Ersatzteilen organisieren – mit Engpässen, Garantieforderungen umgehen – mit Berufs- und Handelsorganisationen zusammenarbeiten – Arbeitsabläufe organisieren, Arbeitszeit erfassen

Situationen	Berufsbezogene Sprachhandlungen (Beispiele)
7. Betrachtung der ökologischen und gesellschaftlichen Auswirkungen moderner Technologien	<ul style="list-style-type: none"> – Verfahren des Recycling, der Behandlung und Lagerung von Abfällen, der Abfallentsorgung erörtern und bewerten – Arbeitsbedingungen und Sozialstrukturen beschreiben und die Notwendigkeit eines guten Arbeitsklimas in einer automatisierten Produktion begründen
8. Agieren im europäischen und außereuropäischen Markt	<ul style="list-style-type: none"> – Auskünfte über die Verfügbarkeit verschiedener europäischer Förderungsmaßnahmen einholen – sich um Fördermittel bewerben (z. B. um ein neues Unternehmen einzurichten oder ein Zweigunternehmen zu einem bestehenden Unternehmen) – sich mit entsprechenden Formschriften (Bewerbungsschreiben, Meldeformulare usw.), die in europäischen Ländern verwendet werden, befassen und diese ausstellen – die Notwendigkeit der Koordinierung, Harmonisierung und Standardisierung verstehen und sich damit befassen – die Strukturen, Ziele und Strategien verschiedener europäischer Gewerkschaften, Arbeitgeberverbände usw. verstehen und erörtern
9. Arbeitssuche im Ausland	<ul style="list-style-type: none"> – Stellenanzeigen aus dem Bereich Elektrotechnik studieren – Telefonate im Bewerbungsverfahren führen – Bewerbungsschreiben und Lebenslauf anfertigen – Vorstellungsgespräche vorbereiten und durchführen – Arbeitsverträge vergleichen – einen Arbeitsvertrag aushandeln

2.4 Berufsfeld Ernährung und Hauswirtschaft unter besonderer Berücksichtigung des Gastgewerbes

Situationen	Berufsbezogene Sprachhandlungen (Beispiele)
1. Arbeiten in der Küche	<p>Anleiten und angeleitet werden, erklären und verstehen, kommunizieren in Situationen zu folgenden Bereichen</p> <ul style="list-style-type: none"> – Arbeiten im Team – Arbeitsabläufe – Planung, Durchführung und Bewertung von Arbeitsschritten – Arbeitssicherheit – Hygienemaßnahmen – Produktauswahl – Maße und Gewichte – Zubereitung von Speisen nach Rezepturen – Geräte- und Arbeitsmitteleinsatz – Gefahr- und Unfallverhütung – Umweltschutz – Menüplanung – Regionale und internationale Spezialitäten – Ernährungs- und Diätformen – Verbraucherschutz – Analyse, Vergleich und Bewertung technologischer Prozesse – Personalplanung und -einsatz
2. Arbeiten im Service	<p>Erklären und verstehen, angemessen kommunizieren in Situationen zu folgenden gastorientierten Gesprächen</p> <ul style="list-style-type: none"> – Tischreservierungen aushandeln – Gästeempfang und -verabschiedung – Gästeberatung – Speisen- und Getränkeempfehlung – Aufnahme von Bestellungen – Umgang mit Rückfragen und Beschwerden – Rechnungserstellung, Zahlungsabwicklung – Verkauf – Beratung, auch unter Berücksichtigung gesundheitlicher Aspekte und regionaler Besonderheiten – Planung von Menüs und Festessen

Situationen	Berufsbezogene Sprachhandlungen (Beispiele)
	<p>Erstellen von Speise-, Getränke-, Menü-, Sonderkarten und Rechnungen</p> <p>Anleiten und angeleitet werden im Team</p> <ul style="list-style-type: none"> – bei Vor- und Nachbereitungsarbeiten – bei der Durchführung verschiedener Servicearten – bei der Organisation des Servicebereiches – bei der Organisation und Durchführung von Sonderveranstaltungen und Aktionswochen <p>bei der Entwicklung von Personalstrukturen im Service</p>
<p>3. Warenwirtschaftliche Vorgänge abwickeln</p>	<p>Erklären und verstehen, angemessen kommunizieren in Situationen zu folgenden Bereichen</p> <ul style="list-style-type: none"> – Annahme von Lieferungen – Lagerung – Warenanforderung und -ausgabe – Bestandskontrolle <p>Mündliche und schriftliche Bestätigungen, Bestellungen und Reklamationen</p> <p>Abwicklung des Zahlungsverkehrs</p>
<p>4. Arbeiten im Empfangsbereich</p>	<p>Bearbeitung von Reservierungsvorgängen</p> <ul style="list-style-type: none"> – Annahme und Bearbeitung von schriftlichen und mündlichen Anfragen – Erstellen von Anfragen, Angeboten, Absagen und Alternativvorschlägen <p>Erteilen von Auskünften zu folgenden Bereichen</p> <ul style="list-style-type: none"> – Einrichtung und Serviceleistungen des Hotels – Fremdleistungen – touristisches Angebot – Wegbeschreibung – Informationsservice <p>Kommunikation bei der Gästebetreuung</p> <ul style="list-style-type: none"> – check in – check out – Reklamationen – Rechnungen
<p>5. Planung und Organisation des Wirtschaftsdienstes</p>	<p>Anleiten und angeleitet werden, erklären und verstehen, kommunizieren in Situationen im Tätigkeitsfeld der Hausdame</p> <ul style="list-style-type: none"> – Reinigung und Kontrolle von Gästezimmern – Planung, Durchführung und Bewertung von Arbeitsschritten – Einsatz von Reinigungs- und Pflegemitteln und Geräten – Umsetzung des Umweltschutzes – Arbeitssicherheit

Situationen	Berufsbezogene Sprachhandlungen (Beispiele)
<p>6. Kommunikationspolitische und verkaufspolitische Aktivitäten</p>	<ul style="list-style-type: none"> – Einarbeitung neuer Mitarbeiterinnen und Mitarbeiter – Personalführung: Lob, Motivation, Mitarbeitergespräch <p>Erstellung von Arbeitsablaufplänen und Checklisten Erstellung und Umsetzung von Dienstplänen</p> <p>Kommunikation in folgenden Bereichen</p> <ul style="list-style-type: none"> – Beschreibung und Vergleich gastronomischer Konzepte – Rechnungswesen – Arbeiten zur Planung, Durchführung und Evaluation von Marketingmaßnahmen: <ul style="list-style-type: none"> – Erstellen von Fragebögen – Durchführung von Interviews – Entwicklung von Marketingplänen für Sonderaktionen – Auswertung der Ergebnisse von Marketingmaßnahmen <p>Entwurf von Werbemitteln (Prospekte, Mailings, Anzeigen, Plakate, Displays usw.) Gastorientierte Kommunikation</p> <ul style="list-style-type: none"> – Planung und Verkauf von Sonderveranstaltungen unter Berücksichtigung verschiedener Informations-, Kommunikations- und Organisationsmittel – Verhandlung mit Vertragspartnern – Vertragsabschlüsse <p>Planung und Realisierung von Maßnahmen zur Verkaufsförderung und Öffentlichkeitsarbeit Vorbereitung und Durchführung von Präsentationen Erstellen von Bankettmappen und Verkaufsmaterial Entwurf von Manuals</p>
<p>7. Wahrnehmung von Führungsaufgaben</p>	<p>Kommunikation in folgenden Bereichen</p> <ul style="list-style-type: none"> – Betriebsorganisation – Systemorganisation: Planung, Organisation, Systematisierung, Darstellung und Bewertung von Arbeitsabläufen – Controlling
<p>8. Arbeitssuche im Ausland</p>	<p>Bewerbungen vorbereiten und durchführen</p> <ul style="list-style-type: none"> – Stellenanzeigen aus dem internationalen Gastgewerbe studieren – Telefonate im Bewerbungsverfahren führen – Bewerbungsschreiben und Lebenslauf anfertigen – Vorstellungsgespräche vorbereiten und durchführen – Arbeitsverträge vergleichen – einen Arbeitsvertrag aushandeln