



Berufsbezogene Deutschsprachförderung

LERNZIELE

Spezialberufssprachkurse A2 und B1

Basisberufssprachkurse B2 und C1



Bundesamt
für Migration
und Flüchtlinge



Bundesministerium
für Arbeit und Soziales

Berufsbezogene
Deutschsprachförderung

Lernziele

Spezialberufssprachkurse A2 und B1
Basisberufssprachkurse B2 und C1

Olaf Bärenfänger
Nadja Nitsche
Sibylle Plassmann

Herausgegeben von der telc gGmbH, Frankfurt am Main, www.telc.net
Alle Rechte vorbehalten
1. Auflage 2019
© 2019 by telc gGmbH, Frankfurt am Main
Printed in Germany

5083-B02-010101

Inhalt

Präambel	4
1. Entstehung der Lernziele	7
2. Kontext	9
3. Methodisches Vorgehen	10
4. Referenztexte	14
5. Verwendung der Lernziele	19
6. Lernziele in Handlungsfeldern	21

Berufsbezogene Handlungsfelder

I Arbeitssuche und Bewerbung	23
II Arbeitsantritt	43
III Arbeitsalltag: innerbetriebliche Kommunikation	49
IV Arbeitsalltag: Außenkontakte	99
V Regularien am Arbeitsplatz	147
VI Berufliche Aus-, Fort- und Weiterbildung	157
VII Wechsel/Beendigung des Arbeitsverhältnisses	173

Übergreifende Handlungsfelder

A Gestaltung sozialer Kontakte am Arbeitsplatz	179
B Umgang mit Dissens und Konflikten	201
C Realisierung von Gefühlen, Haltungen und Meinungen	215
D Austausch von Informationen	229

Übersicht: Handlungsfelder und Groblernziele	240
--	-----

Literatur	243
-----------	-----

Präambel

Für eine gelingende Integration in das gesellschaftliche Leben und insbesondere in den Arbeitsmarkt ist Sprache der entscheidende Faktor. Gute Sprachkenntnisse ermöglichen den Austausch mit Kolleginnen und Kollegen, die Kommunikation mit Kunden und Geschäftspartnern, die fachgerechte Ausführung von Arbeiten, die Wahrnehmung eigener Interessen gegenüber Vorgesetzten und vieles mehr. Für die meisten Tätigkeiten in arbeitsweltlichen Kontexten sind gute sprachliche Kompetenzen also zwingend erforderlich.

Um Zugewanderten die Aufnahme einer beruflichen Tätigkeit zu ermöglichen, die ihrem Qualifikationsniveau und ihren Möglichkeiten entspricht, fördert die Bundesrepublik Deutschland Sprachkurse – zunächst als Integrationskurs nach § 43 AufenthG mit überwiegend alltagskommunikativen und sehr viel weniger mit arbeitsweltlichen Lernzielen und dann weiterführend als Berufssprachkurse nach § 45a AufenthG zur Aufnahme einer Tätigkeit bzw. zur Vorbereitung auf Ausbildung und Beruf. Das Basisangebot der Integrationskurse des Bundesministeriums des Innern, für Bau und Heimat (BMI) und die darauf aufbauenden Kurse der berufsbezogenen Deutschsprachförderung des Bundesministeriums für Arbeit und Soziales (BMAS) bilden zusammen das Gesamtprogramm Sprache (GPS). Beide Sprachförderangebote werden vom Bundesamt für Migration und Flüchtlinge (BAMF) administriert und in regelmäßigem Austausch zwischen BMI, BMAS und BAMF kontinuierlich weiterentwickelt. Dazu leistet der vorliegende Lernzielkatalog für die Spezialberufssprachkurse A2 und B1 sowie für die Basisberufssprachkurse B2 und C1 einen wichtigen Beitrag.

Auftrag

Die berufsbezogene Deutschsprachförderung dient dem Spracherwerb, um die Chancen auf dem Arbeits- und Ausbildungsmarkt zu verbessern. Sie sieht vor, dass alle Basisberufssprachkurse nach § 12 DeuFöV und die beiden Spezialberufssprachkurse A2 und B1 nach § 13 Absatz 1 Nr. 3 und 4 jeweils mit einer Zertifikatsprüfung abgeschlossen werden, um das Erreichen oder Nicht-Erreichen eines Sprachniveaus nach dem *Gemeinsamen europäischen Referenzrahmen für Sprachen* (GER) zu testieren.

Standardisierte Prüfungen sind im Rahmen von Sprachprogrammen wie der Deutschsprachförderung wichtige Bausteine der Erfolgsmessung bei einzelnen Teilnehmenden und somit auch der Steuerung des gesamten Programms.

Das Bundesamt für Migration und Flüchtlinge (BAMF) ist vom Bundesministerium für Arbeit und Soziales (BMAS) mit der Durchführung der Berufssprachkurse beauftragt. Die Umsetzung des Programms beinhaltet die Durchführung von Zertifikatsprüfungen zur Qualitätssicherung. Im November 2018 erteilte das Bundesamt an die telc gGmbH den Auftrag zur Entwicklung von Zertifikatsprüfungen für zwei Basisberufssprachkurse (B2 und C1) und zwei Spezialberufssprachkurse (A2 und B1) der berufsbezogenen Deutschsprachförderung (§ 45a AufenthG), inklusive sprachlicher Lernzielbeschreibungen (Feinlernziele), die in einem Lernzielkatalog für die Sprachniveaus A2, B1, B2 und C1 aufgeführt werden und die Grundlage für die Zertifikatsprüfungen darstellen. Dieser Lernzielkatalog liegt nun vor.

Zielgruppe

Die Berufssprachkurse nach § 45a AufenthG richten sich an

Menschen im arbeitsfähigen Alter mit Deutsch als Zweitsprache und Zugang zum Arbeitsmarkt, welche im Rahmen einer beruflichen Perspektive ihre allgemeinen und/oder berufsbezogenen Deutschkenntnisse verbessern wollen.¹

¹ Bundesamt für Migration und Flüchtlinge (2016): Kurskonzept B2, S. 6.

Die Zielgruppe der Basis- bzw. Spezialberufssprachkurse berufsbezogener Deutschsprachförderung lässt sich grob in zwei Gruppen unterteilen:

A2/B1-Kurse

Bei den Kurs- und Prüfungsteilnehmenden der Spezialberufssprachkurse A2 und B1, welche in ihrer großen Mehrheit den Integrationskurs zwar durchlaufen, jedoch nicht erfolgreich abgeschlossen haben, ist davon auszugehen, dass sie zum Kurs geringe Bildungserfahrungen mitbringen und keine bis einfache Schulabschlüsse aufweisen. Zudem haben diese Teilnehmenden bisher häufig nur anlernbare Tätigkeiten ausgeübt. Ein Teil dieser Zielgruppe war vor dem Besuch des Integrationskurses nicht oder nicht ausreichend im eigenen bzw. im lateinischen Schriftsystem alphabetisiert.

Für eine Vielzahl der Teilnehmenden der A2- bzw. B1-Spezialberufssprachkurse ist der vorwiegende Gebrauch einfacher Alltagssprache ohne bildungs- oder fachsprachliche Elemente charakteristisch. Damit einhergehen eine geringe Ausprägung von *Language Awareness* im Kontext von Zwei- bzw. Mehrsprachigkeit sowie erhebliche Schwierigkeiten mit Schriftlichkeit im Allgemeinen und ein Mangel an ausgeprägten Schreibgewohnheiten im Speziellen.

Aufgrund eines bereits längeren Aufenthaltes in Deutschland können bei der Zielgruppe der Spezialberufssprachkurse A2 und B1 zudem bereits erste Fossilisierungen im Erwerb der deutschen Sprache auftreten.

Die Förderung in diesen beiden Spezialberufssprachkursen A2 und B1 soll bereits erworbene Sprachkompetenzen stabilisieren und erweitern sowie die Aufnahme einer beruflichen Tätigkeit – dem jeweiligen Qualifikationsniveau angemessen – ermöglichen.

B2/C1-Kurse

Bei den meisten Kurs- und Prüfungsteilnehmenden der Basisberufssprachkurse B2 und C1 ist davon auszugehen, dass sie neben erlernten Spracherwerbs- und Lernstrategien aus vorangegangenen Sprachkursen häufiger über intensivere Bildungserfahrungen und über mittlere bis höhere Schulbildung mit zehn oder mehr Schuljahren verfügen. Die Lernenden dieser Basisberufssprachkurse haben oft Erfahrungen beim Lernen von Fremdsprachen und sind tendenziell routinierter im Umgang mit schriftlichen Texten.

Die Erstsprache der Teilnehmenden der Basisberufssprachkurse B2 und insbesondere C1 ist sehr häufig auf einem höheren Kompetenzniveau ausgeprägt und umfasst in der Regel dadurch häufiger fundiertere schriftsprachliche Kompetenzen, inklusive Lese- und Schreibstrategien.

Die Förderung in diesen beiden Basisberufssprachkursen dient dem Erreichen eines höheren Sprachniveaus, um die Aufnahme einer qualifizierten beruflichen Tätigkeit zu ermöglichen.

Die genauen Beschreibungen der einzelnen Zielgruppen sind in den jeweiligen Kurskonzepten des Bundesamtes für Migration und Flüchtlinge zu finden. Der hier vorgelegte Lernzielkatalog ist nach GER-Stufen ausdifferenziert und berücksichtigt somit die Bedarfe der jeweiligen Zielgruppen.

Ziele und Leistungen des Lernzielkatalogs

Das vorliegende Dokument mit einem umfassenden und am *Life Cycle* einer Arbeitnehmerin bzw. eines Arbeitnehmers orientierten Kataloges von berufsbezogenen Lernzielen auf unterschiedlichen Niveaus zeigt detailliert auf, welche sprachlichen Kompetenzen die Berufssprachkurse von A2 bis C1 vermitteln sollen. Dieser Lernzielkatalog unterstützt die Unterrichtsplanung, bietet Verlagen eine Grundlage für die Entwicklung von Lehrwerken und ermöglicht die Entwicklung passgenauer Sprachprüfungen. Lernende ihrerseits werden die Lernziele in der Regel nicht in dieser Form rezipieren, sie werden jedoch im Berufssprachkurs von der klaren Zielsetzung profitieren.

Die Lernziele des vorliegenden Kataloges erweitern und konkretisieren die bestehenden Kurskonzepte und dienen daher als Instrument, um insbesondere die inhaltliche Ausrichtung, die Qualität des Unterrichts und die Abläufe nach bundesweit einheitlichen Standards steuern und gestalten zu können.

Der Lernzielkatalog

- schafft Transparenz über die erwartete Zielkompetenz bei Lehrenden und Lernenden wie auch in der Test- und Lehrwerksentwicklung,
- fungiert als „roter Faden“ im Lernprozess
- und stellt Leistungskriterien in Prüfungen, Lernfortschrittstests und bei Selbsteinschätzungen zur Verfügung.

Eine unmittelbare Wirkung entfaltet der Lernzielkatalog

- in der Entwicklung und fortlaufenden Qualitätssicherung der Zertifikatsprüfungen,
- in der Entwicklung von Lehr- und Lernmaterialien sowie
- bei der Qualifizierung von Lehrkräften.

Hinweis zur Methodik und Didaktik

Die zusammengestellten Lernziele des Kataloges haben Einfluss auf die Unterrichtsplanung und -gestaltung; ersetzen jedoch kein Kurscurriculum. Vielmehr ermöglichen sie, Ziele auszuwählen, zu gewichten und zielgruppenangemessen umzusetzen. Keinesfalls sind die Lernziele im Kurs nacheinander „abzuarbeiten“. Die Zusammenstellung und Sequenzierung von Lernzielen zu einer Kursplanung mit konkreten Lernaktivitäten sollte je nach Zusammensetzung des Kurses flexibel gehalten werden. Je nach Bildungsstand, beruflichen Interessen und Zielen der Lernenden ist immer wieder ein anderer Kursverlauf innerhalb des vorgesehenen Rahmens möglich und wünschenswert.

Weiterhin geben die Lernziele keine Hinweise zur grammatischen oder lexikalischen Progression. Grammatikvermittlung und Wortschatzarbeit unterstützen das Erreichen von Lernzielen. Diese Ebene ist in den Lehrwerken und in der konkreten Unterrichtsplanung umzusetzen.

An dieser Stelle soll zudem auf die Rolle der schriftlichen Sprachverwendung hingewiesen werden. Viele Lernziele sind sowohl schriftlich als auch mündlich umzusetzen. Insgesamt ist bei fast der Hälfte der Lernziele eine schriftliche Realisierung als Möglichkeit angegeben, was bei einer Gewichtung von schriftlichen gegenüber mündlichen Lernzielen für A2-, B1-, B2- und C1-Berufssprachkurse sowohl in Lehr- und Lernmitteln als auch in Kurscurricula dem Sprachniveau angemessen berücksichtigt werden sollte. Die Fertigkeiten Lesen und Schreiben sollen auch in den Berufssprachkursen auf niedrigerem Sprachniveau eine entsprechend wichtige Rolle spielen, da eine Verbesserung schriftsprachlicher Kompetenzen nicht nur Türen zur Arbeitswelt, sondern auch zur Aus-, Fort- und Weiterbildung öffnet.

Eine erfolgreiche Umsetzung des Lernzielkataloges setzt entsprechende methodisch-didaktische Kenntnisse bei den Lehrenden voraus bzw. macht solche Kenntnisse erforderlich. Deshalb sind vertiefte Hinweise zu Methodik und Didaktik an anderer Stelle zu erstellen.

1. Entstehung der Lernziele

Hintergrund

Laut § 3 der Deutschsprachförderverordnung (DeuFöV) ist das grundlegende Ziel der Berufssprachkurse die Unterstützung des Erwerbs der deutschen Sprache, um die Chancen auf dem Arbeits- und Ausbildungsmarkt zu verbessern.

Eine umfassende Bedarfsanalyse kommunikativer Kompetenzen für die Arbeitswelt, für angebotene Maßnahmen und Formen auf dem Arbeits- und Ausbildungsmarkt sowie für existierende Berufsbilder in Deutschland müsste über 30 Branchen berücksichtigen, auf verschiedene Qualifikationsniveaus eingehen – und könnte am Ende doch nur einen Bruchteil sprachlichen Handelns am Arbeitsplatz erfassen. Daher wurde bei der Entwicklung des Lernzielkataloges entschieden, paradigmatisch vorzugehen und besonders gefragte berufliche Tätigkeiten daraufhin zu betrachten, welche sprachlichen Herausforderungen dort auftreten. Daraus ergab sich wiederum, welche Sprachhandlungen branchenübergreifend immer wieder vorkommen und welche sprachlichen Mittel zu ihrer Realisierung notwendig sind. Auf diesen Grundbestand berufsfeldübergreifender Sprachverwendung fokussieren die Spezialberufssprachkurse A2 und B1 sowie die Basisberufssprachkurse B2 und C1 und damit der vorliegende Lernzielkatalog.

Die Lernziele entstanden überwiegend auf empirischer Basis; sie sind umfassend und auf den vier Kompetenzstufen A2, B1, B2 und C1 nach dem GER skaliert. Sie heben sich damit deutlich ab von einerseits eher intuitiv entwickelten Zielvorstellungen und andererseits von beispielhaften Darstellungen im Rahmen eines konkreten beruflichen Kontextes.

Näheres zum Kontext des Projekts wird in Kapitel 2 dargestellt. Wie das Projektteam mit der methodischen Herausforderung umgegangen ist, beschreibt Kapitel 3.

Forschungsstand

Wichtige Forschungsergebnisse liegen bereits vor. Verwiesen sei besonders auf die IQ-Fachstelle Berufsbezogenes Deutsch und das Schweizer fide-Programm.² Beide stellen praxisbezogenen Materialien und Forschungsergebnisse zum berufsorientierten Spracherwerb im Kontext von Migration und Integration einer breiteren Fachöffentlichkeit zur Verfügung. Auf eine Literatordiskussion wird an dieser Stelle verzichtet; im Anhang sind jedoch einige Literaturhinweise zu finden.

Auf welche Referenztexte zurückgegriffen wurde, ist in Kapitel 4 beschrieben.

Zielsetzung

Zu Beginn des Projekts wurden vom Projektteam und in Abstimmung mit dem BAMF als Auftraggeber folgende Vorgaben für die Lernziele formuliert:

Die Lernziele sollten

- einen klaren und kontinuierlichen Arbeitsweltbezug aufweisen,
- die tatsächliche Sprachverwendung repräsentativ abbilden,
- idealerweise auf einer empirischen Beschreibung des Sprachbedarfs beruhen,
- in der Form von Kann-Beschreibungen vorliegen,
- das Kompetenzmodell des GER für die Domäne der beruflichen Sprachverwendung abbilden,
- nach den Niveaus des GER skaliert sein,
- einer klaren Systematik folgen,
- sprachlich für alle Beteiligten leicht verständlich sein.

² <https://www.deutsch-am-arbeitsplatz.de> und <https://www.fide-info.ch/de>

Die Umsetzung dieser Vorgaben bildet das Kernstück dieses Buches: In Kapitel 5 und vor allem 6 sind die konkreten Lernziele und somit die Arbeitsergebnisse zu finden.

Projektteam

Zwei Institutionen waren an der Lernzielentwicklung beteiligt:

Institut für Testforschung und Testentwicklung e. V. (ITT)

Das Institut für Testforschung und Testentwicklung e.V. (ITT) verfolgt das Ziel, als Brücke zwischen Theorie und Praxis die wissenschaftliche Forschung zu Sprachtests zu fördern. Das ITT bietet allen Akteuren Unterstützung an, die auf der Grundlage aktueller wissenschaftlicher Erkenntnisse Sprachtestsysteme einführen, nutzen und weiterentwickeln wollen. Weiterhin konzipiert das ITT Lehr- und Lernmaterialien zur Prüfungsvorbereitung sowie zur Erfassung von Lernerfolgen (*Assessment for Learning*). Es organisiert eigene Fachveranstaltungen und stellt die Ergebnisse seiner Arbeit regelmäßig auf internationalen Tagungen vor. Darüber hinaus berät das ITT Testanbieter, Verlage und politische Akteure zu allen Fragen der Testentwicklung, -nutzung und -validierung.

telc gGmbH

Die gemeinnützige telc GmbH, Tochtergesellschaft des Deutschen Volkshochschul-Verbands e.V., bietet ein umfangreiches, mehrsprachiges Portfolio standardisierter Sprachprüfungen an. Die Prüfungen werden im telc Partnernetzwerk in ganz Europa und darüber hinaus durchgeführt. Entwickelt, hergestellt und ausgewertet werden sie qualitätsgesichert und rechtssicher in der telc Zentrale in Frankfurt am Main. telc Prüfungen richten sich in jeweils bedarfsgerechter Form an verschiedene Zielgruppen: an Lernende in allgemeinen Sprachkursen, an Schulen und Hochschulen sowie im Bereich der gesellschaftlichen und beruflichen Integration. Die telc gGmbH setzt die Qualitätsstandards der *Association of Language Testers in Europe* (ALTE) um und ist zertifiziert nach DIN ISO 9001:2015.

Expertenteam

Das Projekt wurde begleitet durch eine Gruppe von Expertinnen und Experten, die die Entstehung des Lernzielkatalogs im Rahmen von Meilensteinsitzungen und durch Begutachtungen unterstützten. Sie trugen mit vielfältigen Kommentaren zur Konzeption wie auch zu Details maßgeblich zur Weiterentwicklung des ersten Entwurfs bei.

Dem Expertenteam gehörten folgende Personen an:

Swetlana Dominnik-Bindi	Thüringer Volkshochschulverband e.V.,
Alexandra Haas	Volkshochschule Rhein-Sieg
Dr. Antje Heine	Universität Greifswald
Dr. Dr. Wassilios Klein	Bundesverwaltungsamt, Zentralstelle für das Auslandsschulwesen
Prof. Dr. Waldemar Martyniuk	Jagiellonische Universität Krakau, Vorsitzender des ALTE <i>Executive Committee</i>
Andrea Snippe	IQ Fachstelle Berufsbezogenes Deutsch, passage gGmbH
Dr. Helmut Suhr	WIPA GmbH

2. Kontext

Berufsorientierung

In den Berufssprachkursen geht es darum, die bereits aufgebaute allgemeinsprachliche Kompetenz der Lernenden zu erweitern. Dabei sind zwei Dimensionen angezielt:

- die Erreichung eines höheren Sprachniveaus, gemessen als GER-Stufe, und
- die Ausweitung der Sprachkompetenz von der allgemeinsprachlichen auf die arbeitsplatzbezogene Sprachverwendung.

Es gilt das Prinzip der Authentizität der Sprachverwendung. Die Lernenden sollen grundsätzlich in die Lage versetzt werden, in allgemeinen beruflichen Kontexten sprachlich auf angemessene Weise zu agieren. Die notwendige fachlich vertiefte Sprachkompetenz erwerben sie später am konkreten Arbeitsplatz, an dem die im Kurs erworbene „Motivation und die Fähigkeit zum selbstständigen Ausbau der eigenen berufsbezogenen Deutschkenntnisse am Arbeitsplatz“³ abgerufen werden sollte.

Berufsfeldübergreifende Lernziele müssen demnach authentische Situationen aufgreifen, die an vielen Arbeitsplätzen auftreten, und arbeitsplatzunabhängige sprachliche Mittel zur Verfügung stellen, um diese zu bewältigen.

Bereits im Integrationskurs spielen arbeitsweltorientierte Themen eine bedeutende Rolle. Grundsätzlich steht beim ersten Aufbau von Sprachkompetenz im Integrationskurs bis B1 jedoch das Ziel der gesellschaftlichen Teilhabe im Vordergrund. Die Fokussierung der Berufssprachkurse auf die Arbeitswelt führt dazu, dass sich die notwendigen sprachlichen Mittel verändern: mehr Schriftlichkeit, präzisere Wortwahl, neue Textsorten, größere Sorgfalt bei der Wahl des richtigen Registers – viele Fragen der Angemessenheit von Sprachverwendung stellen sich mit Blick auf die Berufswelt neu und müssen entsprechend vertieft werden.

Sprachkompetenz und Wissen

Die Situationen der arbeitsplatzbezogenen Sprachverwendung müssen von Teilnehmenden aller vier Kurse A2 bis C1 später in Ausbildung und Beruf gemeistert werden. Wer erst wenige sprachliche Mittel zur Verfügung hat, wird Kommunikationsziele entsprechend einfach umsetzen und mehr Entgegenkommen der Gesprächspartner benötigen. Jedoch sehen sich auch Personen, deren Sprachkompetenz auf A2- oder B1-Niveau anzusiedeln ist, bereits bei ihrem Arbeitsantritt mit sprachlich komplexen Textsorten wie Arbeitsverträgen oder Sicherheitsunterweisungen konfrontiert. Solche Textsorten sind von Beginn an Bestandteil der Arbeitswelt und dementsprechend auch auf den unteren GER-Stufen bereits im Berufssprachkurs zu behandeln.

Im Sinne eines Spiralcurriculums ist es erwünscht, dass dieselben Ziele in aufeinanderfolgenden Kursen mehrfach aufgenommen werden. Die konkrete Ausgestaltung darf jedoch nicht repetitiv sein, sondern sollte das erreichte Sprachniveau angemessen berücksichtigen.

Je höher die Sprachkompetenz liegt, desto wahrscheinlicher ist es, dass die Kursteilnehmerinnen und -teilnehmer später einer qualifizierten Tätigkeit nachgehen, deren Abläufe sie auch selbst mitbestimmen. Die in den Lernzielen formulierten Sprachverwendungssituationen werden auf den höheren GER-Stufen in der Regel aktiver gestaltet.

Die Kurskonzepte des BAMF sehen vor, dass Teilnehmende nicht nur ihr sprachliches Können erweitern, sondern unterstützend auch Kenntnisse erwerben, die ihnen die Aufnahme eines Arbeitsverhältnisses ermöglichen bzw. erleichtern. Daher sieht das Kurskonzept neben dem Aufbau berufsbezogener Sprachkompetenz auch die Vermittlung von Grundwissen über arbeitsweltliche Themen sowie Wissen über Sprache und Kommunikation vor.

³ Bundesamt für Migration und Flüchtlinge (2016): Kurskonzept B2, S. 10.

Beispielhaft für diesen Ansatz wird hier eine Passage zum Grundwissen über arbeitsweltliche Themen aus dem Kurskonzept B2 aufgeführt:

Teilnehmende kennen zum Abschluss des B2-Basisberufssprachkurses:

- ... die Struktur des lokalen und regionalen Arbeits-, Bildungs- und Ausbildungsmarktes sowie Wege, die sich dort bietenden Möglichkeiten wahrzunehmen
- ... grundsätzliche Möglichkeiten der Vereinbarkeit von Familie und Beruf sowie Angebote der Kinderbetreuung vor Ort
- ... verschiedene Arbeitsverhältnisse (Praktikum, Werkvertrag, Honorartätigkeit, geringfügige Beschäftigung, Anstellung) und deren Merkmale insbesondere unter sozialversicherungspflichtigen Aspekten
- ... Grundzüge des Kündigungsrechts
- ... die für die Suche nach einem Ausbildungs- oder Arbeitsplatz bzw. Weiterbildungsmöglichkeiten relevanten Datenbanken der Bundesagentur für Arbeit und anderer Institutionen⁴

Zum Wissen über Sprache nennt das Kurskonzept B2:

Kenntnisse über:

- ... den Unterschied zwischen konzeptioneller Mündlichkeit und Schriftlichkeit
- ... die allgemein üblichen Konventionen der im arbeitsweltlichen Kontext relevanten Textsorten
- ... die unterschiedlichen sprachlichen Register im Alltag einerseits und in der Berufswelt andererseits⁵

Die vorliegenden Lernziele tragen dieser nicht rein sprachlichen Ausrichtung der Kurse Rechnung, indem sie Hinweise zum notwendigen außersprachlichen Wissen sowie zu sprachlichen Strategien, Textsorten und Kommunikationssituationen geben.

3. Methodisches Vorgehen

Bedarfsorientierung

Der Lernzielkatalog stellt den roten Faden zwischen Curriculum, didaktischen Aktivitäten, der Evaluation von Lernfortschritten sowie der abschließenden Feststellung des erreichten Kompetenzniveaus dar. Diese konsequente Verzahnung von Lehr- und Lernmethoden mit Kurszielen und Prüfungsformen ist als *Constructive Alignment* ein didaktisches Konzept, das wesentlich zur qualitätssichernden Umsetzung der Kurse beiträgt.

Um den kommunikativen Bedürfnissen der Teilnehmenden sowie des Arbeitsmarkts in bester Weise entsprechen zu können, musste die Erarbeitung der Feinlernziele für die Niveaus A2, B1, B2 und C1 bei (idealerweise empirischen) Beschreibungen der kommunikativen Bedarfe dieser Teilnehmenden ansetzen. Nur so können darauf aufbauende didaktische Aktivitäten und Testaufgaben teilnehmerorientiert, bedarfsorientiert und authentisch sein.

Aufgrund der intendierten Wirkung der Feinlernziele ist es besonders wichtig, sie mit didaktischem und methodischem *Know-how* abzusichern, das ihrer Bedeutung entspricht. Das wesentliche Qualitätsmerkmal hierbei besteht darin, dass die Lernziele systematisch auf Grundlage vorhandener Forschung und des GER mit seinen Begleitdokumenten entwickelt wurden.

⁴ Bundesamt für Migration und Flüchtlinge (2016): Kurskonzept B2, S. 12f.

⁵ Bundesamt für Migration und Flüchtlinge (2016): Kurskonzept B2, S. 13.

Empirisch fundierte Beschreibung des Sprachbedarfs

Ausgehend von einer Beschreibung der Zielgruppen für die vier Berufssprachkurse A2 bis C1 wurde zunächst Literatur recherchiert, die den Sprachbedarf dieser Zielgruppen beschreibt. Erste Anhaltspunkte bot die Systematik in 18 beruflichen Handlungsfeldern gemäß Weissenberg (2010), welche kommunikative Situationen beschreiben, in denen die Mitglieder der Zielgruppen typischerweise sprachliche Handlungen mit Berufsbezug auszuführen haben.

Die Rechercheergebnisse wurden in einer Tabelle systematisiert, die für jedes identifizierte Handlungsfeld typische Szenarien und Handlungsschritte, dafür erforderliche kommunikative Kompetenzen und die typischerweise in diesem Zusammenhang auftretenden Textsorten auflistete. Die in diesem Schritt herausgearbeiteten kommunikativen Kompetenzen und Textsorten wurden im Anschluss den Groblernzielen der jeweiligen Kurse respektive Zertifikatsprüfungen zugeordnet.

Da die Digitalisierung zunehmend nahezu sämtliche Bereiche der Arbeitswelt durchzieht, wurde in Zusammenhang mit der empirisch fundierten Beschreibung des Sprachbedarfs ein besonderes Augenmerk auf Kommunikationssituationen und Textsorten gelegt, die von digitaler Kommunikation Gebrauch machen.

Wie auch im *Rahmencurriculum für Integrationskurse*⁶ und in den Konzepten der Berufssprachkurse vorgesehen, schließt der Spracherwerb sowohl außersprachliches Wissen als auch strategisches sprachliches Können ein, das sich nicht gemäß Referenzrahmen skalieren lässt. Um bei der Formulierung von Feinlernzielen diesen wichtigen Kompetenzbereichen angemessen Rechnung zu tragen, fokussierte die Bedarfsanalyse daher nicht nur auf sprachlich skalierte Kompetenzen, sondern auch auf außersprachliche und strategische Aspekte.

Ein weiterer zentraler Aspekt bei der Beschreibung des Sprachbedarfs bestand in der Berücksichtigung neuester Entwicklungen im Bereich der Kompetenzmodellierung. So enthält das den Referenzrahmen aktualisierende *Companion Volume*⁷ eine Reihe von Kompetenzbeschreibungen im Bereich Mediation. Da Mediationsprozesse in der Arbeitswelt weit verbreitet sind (etwa bei der Erklärung einer Bedienungsanleitung in einfachen Worten oder der „Übersetzung“ von betriebsinterner Sprache in die Alltagssprache von Kunden), wurden auch solche Prozesse in den jeweiligen Lernzielen berücksichtigt.

Formulierung von Feinlernzielen mithilfe einer Kriterienmatrix

In einem nächsten Schritt, der auf die empirisch fundierte Beschreibung des Sprachbedarfs folgte, wurden die in diesem Kontext ermittelten berufsbezogenen Textsorten den Niveaus A2, B1, B2 und C1 zugeordnet. Der Referenzrahmen liefert als Grundlage hierfür generische Beschreibungen der Texte, die Lernende auf dem jeweiligen Niveau produzieren bzw. rezipieren können müssen. Weitere typische Merkmale der Referenzniveaus sind dem *Manual for Relating Language Examinations to the Common European Framework of Reference* zu entnehmen. Beispielsweise lässt sich mit der Kombination des A2-Deskriptors aus der allgemeinen Niveaubeschreibung „Ich kann in einfachen Alltagstexten (z. B. Anzeigen, Prospekten, Speisekarten oder Fahrplänen) konkrete, vorhersehbare Informationen auffinden“ mit dem A2-Deskriptor zu allgemeinen Textmerkmalen „ganz kurze, einfache Texte zu vertrauten, konkreten Themen“ und dem A2-Deskriptor für die sprachliche Makrofunktion „Deskription“ aus der Bedarfsbeschreibung u. a. die Textsorte „Aushang“ ermitteln.

Im Anschluss wurden die für ein Niveau für einschlägig befundenen Textsorten mithilfe der Matrizen im *Manual for Relating Language Examinations to the Common European Framework of Reference*⁸ daraufhin untersucht, zu welchen sprachlichen Handlungen ein Lernender auf diesem Niveau in der Lage sein muss. Diese wurden abschließend in der Form von Kann-Beschreibungen einem bestimmten Kompetenzniveau zugeordnet. Die Feinlernziele wurden nach den kommunikativen Szenarien angeordnet, die sich aus der Bedarfsbeschreibung ergeben hatten.

6 Buhlmann et al. (2016).

7 Europarat (2018).

8 Europarat (2009), S. 124f.

Exemplarische Darstellung

Nachfolgende Tabelle systematisiert die Rechercheergebnisse zum Szenario „Aufgabenverteilung im Team absprechen“. Hierbei wurden den in publizierten Sprachbedarfsanalysen identifizierten Teilaspekten des Szenarios die dafür erforderlichen kommunikativen Kompetenzen zugeordnet, ebenso wie die in diesem Zusammenhang auftretenden Textsorten. Die kommunikativen Kompetenzen sind in Form von Kann-Beschreibungen formuliert.

Teilaspekte	Erforderliche kommunikative Kompetenzen	Textsorten
Aufträge für den Arbeitstag entgegennehmen	Kann die Arbeitskollegen und die Vorgesetzte am Arbeitsplatz oder im Sitzungszimmer begrüßen. ¹ Kann mit den Arbeitskollegen Informationen austauschen und Smalltalk führen. ¹	Teambesprechung, Meeting, Diskussion mündliche Absprache, Mitteilung, Stellungnahme
Vorschläge unterbreiten	Kann seine Meinung zu geplanten Maßnahmen äußern. ³	Anweisung, Anleitung
Planung der Arbeitsschritte	Kann Absprachen verstehen, die eigenen Ansichten ausdrücken, Konsens/Dissens ausdrücken. ² Kann Arbeitsschritte beschreiben und erklären. ² Kann Zustände und Handlungen beurteilen. ² Kann das eigene Handeln begründen. ² Kann bei einem Kollegen/einer Kollegin anfragen, ob er/sie mit einer ganz bestimmten Arbeit schon fertig ist. ³ Kann am Arbeitsplatz auf den Vorschlag eines Arbeitskollegen zustimmend oder ablehnend reagieren. ³ Kann einen Arbeitskollegen mit einer Notiz informieren, wo er/sie ist oder wann er/sie zurückkommt. ³ Kann einer abwesenden Kollegin die (Arbeits-)Aufgaben für die nächste Woche auf einem Notizzettel weitergeben. ³ Kann nach einer Besprechung mit der Chefin einem Arbeitskollegen die Arbeitsaufträge für den nächsten Tag per Laufzettel weitergeben. ³	Auswertungsgespräch informelle Nachrichten: informelle Notiz, Post-it-Nachricht, informelle E-Mail, Textnachricht Laufzettel Arbeitsbericht Aushang Gruppenkalender
Hilfe erbitten	Kann am Arbeitsplatz bei einem Problem eine Kollegin/einen Kollegen um Hilfe bitten. ³	
An einer Teamsitzung teilnehmen	Kann die Arbeitskolleginnen und die Teamleiterin im Sitzungszimmer begrüßen. ¹ Kann mit der Teamleiterin und mit Arbeitskolleginnen Informationen zu den Themen der Sitzung austauschen. ¹ Kann sich bei den Anwesenden für die Zusammenarbeit bedanken und sich verabschieden. ¹	
Mit einer Kollegin den Dienst tauschen	Kann der Kollegin, mit der ein Dienstaustausch vorgesehen ist, ein Anliegen vorbringen. ¹ Kann mit der Kollegin das Datum und den Grund des Dienstaustausches besprechen. ¹ Kann die Zustimmung der Kollegin erhalten und darauf reagieren. ¹ Kann sich bei der Kollegin für die Zustimmung bedanken, gute Wünsche äußern und sich verabschieden. ¹	

Quellen (Schweizer Schreibweise und Lexik angepasst):

- 1: Bundesamt für Migration (2012): fide-Konzept
 2: BAMF (2017): Rahmencurriculum
 3: Maurer (2010): Rahmenkonzept

Aus diesen Vorarbeiten entstanden die Lernzieltabellen. Hierzu wurden die in der Bedarfsanalyse ermittelten kommunikativen Kompetenzen und Textsorten den Referenzniveaus zugeordnet. Um Doppelungen zu vermeiden, wurden nicht alle ermittelten Kann-Beschreibungen im Detail ausgeführt.

Ergänzende Untersuchungen zur Bedarfsanalyse

Das oben beschriebene methodische Vorgehen erbrachte die gewünschten Ergebnisse. Allerdings konnten nicht alle als relevant erachteten Kompetenzen auf diese Weise ausreichend beschrieben werden. Daher musste das Projektteam, unterstützt durch eine Expertengruppe, entsprechende Ergänzungen vornehmen. Zusätzlich zu der jahrelangen Expertise, die alle involvierten Personen im Bereich berufsbezogenes Deutsch mitbrachten, wurden unterstützende Untersuchungen zur Bedarfsanalyse durchgeführt, wie im Folgenden anhand der wichtigsten Eckdaten dargestellt:

Workshops mit DaF/DaZ-Fachleuten (Kursleitung/Fachbereichsleitung)

- außerhalb des Entwicklungsauftrags: 2.822 Personen; im Rahmen der Lernzielentwicklung: 178 Personen
- Zielsetzung: Erhebung der Praxiserfahrung in den Berufssprachkursen; Diskussion der Wechselwirkung von Kurs und Prüfung; Erhebung von Bedürfnissen und Bedarfen der Lernenden
- Ergebnisse: Heterogenität der Kurse; Herausforderung des berufsfeldübergreifenden Unterrichts; Vermittlung von Fachlexik, Arbeit mit Szenarien; Weiterbildungsbedarf der Lehrkräfte

Befragung von DaF/DaZ-Fachleuten

- Online-Befragung von 178 Personen
- Zielsetzung: Definition berufsbezogener Sprachkompetenz aus der praktischen Unterrichtserfahrung heraus
- Ergebnisse: Unterstützung des kommunikativen, handlungsorientierten Ansatzes; Fokus auf Informationsbeschaffung und -weitergabe am Arbeitsplatz sowie häufige sprachliche Handlungen und Situationen wie Krankmeldung etc.

Befragung von Lernenden

- Befragung von 218 Teilnehmenden des Berufssprachkurses B2 kurz vor der Abschlussprüfung per Papier-Fragebogen
- Zielsetzung: Erhebung von Lern- und Berufserfahrung; Selbsteinschätzung bezüglich des Lernstandes
- Ergebnisse: viel Arbeitserfahrung vorhanden; Schreiben als größte Herausforderung

Stakeholder-Interviews

- Offene Interviews mit 19 Personen: Lernende, Lehrkräfte, in der Arbeitsvermittlung und Ausbildung Tätige
- Zielsetzung: bessere Kenntnis der Herausforderungen und Erwartungen von Entscheidungsträgern an Berufssprachkurse
- Ergebnisse: häufig unrealistische Erwartungen; Wichtigkeit von Strategien zum sprachlichen Umgang mit Situationen oberhalb des eigentlich vorhandenen Sprachniveaus

4. Referenztexte

Gemeinsamer europäischer Referenzrahmen für Sprachen

Die Lernziele bieten die Basis zur Kursplanung, Entwicklung von Unterrichtsmaterial sowie zur Testentwicklung. Sie stehen jedoch nicht isoliert, sondern sollten zusammen mit dem *Gemeinsamen europäischen Referenzrahmen für Sprachen* (GER) und dessen Begleitband (*Companion Volume*) gesehen werden.

Das Grundlagenwerk, das gemessene Sprachkompetenz international vergleichbar und verortbar macht, ist der GER. Der GER ist dabei nicht präskriptiv; vielmehr bietet er einen Rahmen und schafft eine Basis, indem er Kompetenzniveaus definiert und beschreibt, was Lernende auf dieser Kompetenzstufe verstehen und sprachlich produzieren können. Die Operationalisierung des GER zu Lernzielen, zur Kursplanung und Prüfungsentwicklung müssen die jeweiligen Institutionen bedarfsgerecht leisten:

Die Gemeinsamen Referenzniveaus können in sehr vielfältigen Formaten und unterschiedlich detailliert dargestellt werden. Jedoch sorgt schon das Vorhandensein von festen gemeinsamen Referenzpunkten für Transparenz und Kohärenz und ist ein Werkzeug für zukünftige Planungen und eine Basis zukünftiger Entwicklungen. Dieses System von Deskriptoren soll – zusammen mit den Kriterien und Methoden für die weitere Entwicklung von Deskriptoren – Entscheidungsträgern helfen, Umsetzungen zu entwerfen, die ihren Arbeitskontexten entsprechen.⁹

Die Lernziele sind in diesem Sinne eine Weiterentwicklung auf Grundlage des GER. Dementsprechend ersetzen die Lernziele nicht die Beschäftigung mit dem GER; dessen Grundsätze bzw. Kann-Beschreibungen werden für die Lernziele nicht erneut formuliert. Die Lernziele sind als Ergänzung zu verstehen, welche die illustrativen Skalen des GER im Hinblick auf die hier in Frage stehenden Kurse konkretisieren und ergänzen.

Der GER bietet eine Fülle von Deskriptoren zu sprachlichen und strategischen Kompetenzen wie auch zum Spektrum sprachlicher Mittel. Der Begleitband bietet die vor allem hier bedeutsamen Skalen zur Mediation.

Niveauunabhängigkeit der Lernziele

Die Lernziele sind zunächst keiner GER-Stufe zugeordnet. Nicht alle Lernziele wird man für jede berufliche Tätigkeit erfüllen müssen. Was man aber für den Arbeitsalltag benötigt, kann nicht warten, bis ein bestimmtes sprachliches Kompetenzniveau erreicht ist. Schwierige Situationen wie Konflikte mit Kolleginnen und Kollegen, Beschwerden von Kundinnen und Kunden oder Schwierigkeiten bei der Umsetzung von Anweisungen entstehen bei Helfertätigkeiten ebenso wie in hoch qualifizierten Positionen. Mit komplexen Textsorten wie Arbeitsverträgen, Formularen und Informationen der Sozialversicherungen, Sicherheits- und Hygienevorschriften müssen ebenfalls alle umgehen. Dies wird dadurch angezeigt, dass die Handlungsfelder, Grob- und Feinlernziele einheitlich für alle vier hier angezielten Kurse gelten.

Selbstverständlich liegen aber die sprachlichen Möglichkeiten der Lernenden von A2 bis C1 sehr weit auseinander. Die individuelle Umsetzung der Lernziele wird daher stark differieren. Diesem Umstand trägt die letzte und differenzierteste Ebene der Lernziele Rechnung, auf der eine Skalierung in vier Stufen – von A2 bis hin zu C1 – vorgenommen wird.

In der Unterrichtsplanung sowie bei der Erarbeitung von Lehrwerken und Prüfungen gilt es, die Divergenz zwischen Lernzielen und sprachlichen Möglichkeiten zu reflektieren und lerneradäquate Wege zur praktischen Umsetzung zu finden.

⁹ GER, S. 45.

Kurskonzepte

Die vorliegenden Lernziele formulieren nicht zum ersten und einzigen Mal, welche Sprachkompetenzen im Beruf benötigt werden. Die im Folgenden kurz vorgestellten Konzepte bzw. Curricula bieten einen besonders relevanten Rahmen, da sie Sprachkurse in ihrer praktischen Durchführung bestimmen bzw. in der Vergangenheit Maßstäbe setzten. Dementsprechend wurden sie bei der Entwicklung des vorliegenden Lernzielkataloges zu Rate gezogen.

Berufssprachkurse

Die Kurskonzepte zu den vier in Frage stehenden Kursen bieten den fachlichen Rahmen für die Berufssprachkurse und sind neben den Lernzielen als normierendes Element einzubeziehen. Beispielhaft wird diese Ressource hier anhand des teilnehmerstärksten Kurses B2 dargestellt.

Das Konzept zum Basisberufssprachkurs B2 des Bundesamtes für Migration und Flüchtlinge bietet unter der Überschrift „thematische Handlungsfelder“ folgende Übersicht:¹⁰

Thematisches Handlungsfeld	Mögliche Inhalte
Kommunikation am Arbeitsplatz	<ul style="list-style-type: none"> ▪ Gesprächsführung ▪ Ergebnispräsentation ▪ Kooperation im Betrieb
Arbeitssuche	<ul style="list-style-type: none"> ▪ Örtlicher und regionaler Arbeitsmarkt ▪ Stellenangebote ▪ Bewerbung
Aus- und Fortbildung	<ul style="list-style-type: none"> ▪ Berufskunde ▪ Ausbildungsstätten ▪ Weiterbildungsmöglichkeiten
Rechtliches	<ul style="list-style-type: none"> ▪ Arbeitsverhältnisse ▪ Sozialversicherungen ▪ Vereinbarkeit von Familie und Beruf ▪ Rechte und Pflichten am Arbeitsplatz ▪ Gehaltsabrechnung ▪ Kündigung

Weiterhin werden bestimmte Kompetenzen als Ziel definiert. Teilnehmende können demnach am Ende des Kurses:¹¹

- Anfragen und Beschwerden detailliert und der Komplexität der jeweiligen Thematik entsprechend fundiert beantworten
- Bedienungsanleitungen, Sicherheitsbestimmungen, Tätigkeitsbeschreibungen und Informationen über komplexere Arbeitsabläufe verstehen und mit eigenen Worten wiedergeben
- Arbeitsaufträge, Angebote und Vorschläge entgegennehmen bzw. formulieren und ggfs. darüber verhandeln
- Produkte, Leistungen und Arbeitsergebnisse aus dem eigenen Fachgebiet sowie die eigene Abteilung bzw. den eigenen Betrieb detailliert beschreiben und Nachfragen dazu beantworten, auch unter Zuhilfenahme von Präsentationsprogrammen
- Arbeitsgesprächen im Betrieb folgen, Notizen darüber anfertigen und Protokolle schreiben

¹⁰ Bundesamt für Migration und Flüchtlinge (2016), S. 15.

¹¹ Bundesamt für Migration und Flüchtlinge (2016), S. 8f.

- aktiv an Besprechungen teilnehmen sowie Beratungsgespräche und Diskussionen mit Internen und Externen führen
- im Konfliktfall detailliert und schlüssig den eigenen Standpunkt darlegen und aufklären, worin ein eventuelles Missverständnis bestanden hat
- situationsbezogenen Wortschatz und Strukturen unterschiedlicher Sprachebenen und sprachlicher Register verwenden (z.B. Kunden-/Patientengespräch vs. Kollegen-/Fachgespräch)
- die Arbeitswelt betreffende Medienberichte und Nachrichten verstehen und sie angemessen wiedergeben
- die Hauptinhalte von Statistiken, Schaubildern und Diagrammen erfassen sowie schriftlich und mündlich wiedergeben
- selbstständig bzw. unter Zuhilfenahme von Ratgebern den heutigen Standards entsprechende Bewerbungsschreiben und Lebensläufe verfassen
- Bewerbungsgespräche führen und dort die eigene Motivation, Qualifikation und Interessenlage detailliert erläutern
- Arbeitsverträge lesen, Fragen dazu formulieren und sich mit einer Expertin bzw. einem Experten darüber austauschen
- Fachtexte lesen und die für die eigene Tätigkeit relevanten Inhalte herausfiltern, auch unter Zuhilfenahme geeigneter Online- und Print-Nachschlagewerke
- sich aus Online-Datenbanken der Bundesagentur für Arbeit die für sie relevanten Inhalte erschließen
- längere und detailliertere Texte aus dem eigenen Fachgebiet grammatikalisch und orthografisch weitestgehend korrekt sowie kohärent und in sich schlüssig formulieren

Diese Kann-Beschreibungen boten nicht nur Orientierung bei der Lernzielentwicklung, sondern behalten ihren Stellenwert als konzeptuelle Grundlage der Kurse. Die Kurskonzepte sollten daher neben den Lernzielen zur konkreten Kursplanung herangezogen werden.

ESF-BAMF-Kurse

Nicht mehr aktuell im Kontext der Berufssprachkurse ist die Konzeption für die Vorgängerkurse im ESF-BAMF-Programm. Dennoch bieten auch diese Kurskonzepte noch immer wichtige Hinweise, die auch für die neueren Kurse fruchtbar gemacht werden können, denn auch im Rahmen der ESF-BAMF-Kurse wurden Handlungsfelder für den berufsorientierten Deutschunterricht für eine ganz ähnliche Zielgruppe definiert.

In diesem Fall wurden die Kursinhalte folgendermaßen strukturiert:¹²

- Arbeitsförderung
- Arbeitssuche
- Arbeitsverhältnisse
- Ausbildungsstätten
- Berufswahl
- Bewerbung
- Fortbildung
- Konflikte am Arbeitsplatz
- Kooperation im Betrieb

¹² Bundesamt für Migration und Flüchtlinge (2015), S. 15.

- Kündigung
- Regionaler Arbeitsmarkt
- Rechte und Pflichten am Arbeitsplatz
- Sozialversicherungen
- Stellenangebote
- Verhältnis Arbeitgeber – Arbeitnehmer
- Weiterkommen im Beruf

Das pädagogische Konzept der ESF-BAMF-Kurse enthält weiterhin eine Liste von stärker konkretisierten Sprachhandlungen:¹³

produktiv	rezeptiv	interaktiv
<ul style="list-style-type: none"> ▪ Anfragen und Beschwerden formulieren und beantworten (m, s) ▪ Arbeitsabläufe erläutern (m, s) ▪ Arbeitsanweisungen geben (m, s) ▪ Arbeitsberichte und Tätigkeitsbeschreibungen anfertigen (s) ▪ Arbeitsergebnisse präsentieren (m) ▪ Bewerbungsschreiben verfassen (s) ▪ E-Mails schreiben (s) ▪ Formulare ausfüllen (s) ▪ einen Lebenslauf schreiben (s) ▪ Material bestellen (m, s) ▪ Notizen anfertigen (s) ▪ Ortsbeschreibungen geben (m, s) ▪ ein Produkt oder eine Leistung beschreiben (m, s) ▪ Protokolle erstellen (s) ▪ über die eigene Tätigkeit berichten (m, s) ▪ im Unterricht über ein Thema sprechen (m) ▪ sich selbst vorstellen (m, s) ▪ ... 	<ul style="list-style-type: none"> ▪ einen Arbeitsvertrag lesen (s) ▪ Bedienungsanleitungen und Sicherheitsbestimmungen lesen (s) ▪ Bestellungen entgegennehmen (m, s) ▪ Fachtexte im Unterricht und in der Arbeit lesen (s) ▪ Ortsbeschreibungen entgegennehmen (m, s) ▪ Stellenanzeigen lesen (s) ▪ Telefonnotizen anfertigen (m, s) ▪ ... 	<ul style="list-style-type: none"> ▪ Beratungsgespräche mit Kunden führen (m) ▪ Besprechungen organisieren (m, s) ▪ ein Bewerbungsgespräch führen (m) ▪ Einweisungen beispielsweise zur Bedienung von Maschinen und zur Sicherheit im Betrieb folgen und nachfragen (m, s) ▪ Informationen recherchieren (m, s) ▪ Konfliktsituationen bewältigen (m, s) ▪ Kontakt mit Kolleginnen und Kollegen aufnehmen (m) ▪ Small Talk mit Kolleginnen und Kollegen führen (m) ▪ Stellenangebote recherchieren (s) ▪ an Teambesprechungen teilnehmen (m) ▪ telefonieren (m) ▪ Termine vereinbaren (m, s) ▪ Vorgesetzte um etwas bitten (m, s) ▪ ...

m = mündlich; s = schriftlich

¹³ Bundesamt für Migration und Flüchtlinge (2015), S. 12.

Rahmencurriculum für Integrationskurse

Wichtige Hinweise bietet auch das Rahmencurriculum für die Integrationskurse. Da diese den Berufssprachkursen vorausgehen und darin auch bereits arbeitsweltliche Handlungsfelder thematisiert werden, sollte der Integrationskurs als Vorerfahrung berücksichtigt werden.

Zum Handlungsfeld „Arbeit“ führt das Rahmencurriculum beispielsweise unter „Fokus Diversität und Interkulturalität“ folgende Aspekte auf, die vermittelt werden sollten:¹⁴

- Ist sensibilisiert für potenzielle Unterschiede und Gemeinsamkeiten zwischen Herkunftsland und Zielland hinsichtlich der Wertschätzung von Selbstständigkeit, Eigeninitiative und Selbstverantwortung und kann das eigene Handeln danach ausrichten.
- Ist sensibilisiert für die Gleichstellung und prinzipielle Chancengleichheit der Geschlechter auf dem Arbeitsmarkt und im Beruf.
- Ist sensibilisiert für potenzielle Unterschiede und Gemeinsamkeiten zwischen Herkunftsland und Zielland hinsichtlich der Rolle der Geschlechter in Führungs-, Beratungs- und Lehrfunktionen und kann das eigene Handeln danach ausrichten.
- Ist sensibilisiert für potenzielle Unterschiede und Gemeinsamkeiten zwischen Herkunftsland und Zielland hinsichtlich der Gewichtung von Regelungen und Absprachen und kann das eigene Handeln danach ausrichten.
- Ist sensibilisiert für die Bedeutung von Teamarbeit und kann das eigene Handeln danach ausrichten.
- Ist sensibilisiert für die Bedeutung informeller Kontakte und Beziehungen am Arbeitsplatz.
- Ist sensibilisiert für potenzielle Unterschiede und Gemeinsamkeiten zwischen Herkunftsland und Zielland hinsichtlich der Bedeutung des Umgangs mit Zeit im Arbeitsleben und kann das eigene Handeln danach ausrichten.
- Ist sensibilisiert für die Bedeutung von Offenheit und Rücksichtnahme zwischen Vorgesetzten, Kolleginnen/Kollegen und Mitarbeitenden und kann das eigene Handeln danach ausrichten.
- Ist sensibilisiert für Unterschiede in der Kommunikation, z. B. unterschiedliche Grade an Direktheit, und kann das eigene Handeln danach ausrichten, z. B. beim Umgang mit Kundinnen/Kunden sowie Arbeitskolleginnen/-kollegen.
- Ist sensibilisiert für potenzielle Unterschiede und Gemeinsamkeiten zwischen Herkunftsland und Zielland hinsichtlich der Darstellung der eigenen Stärken und des Umgangs mit eigenen Fehlern und kann das eigene Handeln danach ausrichten.

Um die Kontinuität des Lernwegs vom Integrationskurs zum Berufssprachkurs sichtbar zu machen, werden drei der fünf übergreifenden Handlungsfelder aus dem Rahmencurriculum für Integrationskurse auch in dem vorliegenden Lernzielkatalog wieder aufgegriffen: Gestaltung sozialer Kontakte, Umgang mit Dissens und Konflikten sowie Realisierung von Gefühlen, Haltungen und Meinungen.¹⁵ Diese Handlungsfelder werden ergänzt durch ein für die Arbeitswelt besonders relevantes übergreifendes Handlungsfeld: Austausch von Informationen.

¹⁴ Buhlmann et al. (2016), S. 81.

¹⁵ Buhlmann et al. (2016), S. 17.

5. Verwendung der Lernziele

Struktur der Lernziele

Die Lernziele sind mit ihren Deskriptoren auf den vier GER-Stufen stark ausdifferenziert. Um diese Fülle an Material für verschiedene Nutzergruppen handhabbar zu machen, wurden mehrere Gliederungsebenen eingezogen.

Die Lernziele sind daher mit fortschreitender Detailtiefe definiert als

- 11 Handlungsfelder
- 60 Groblernziele
- 88 Situationen
- 344 Feinlernziele
- 1.250 Sprachhandlungen A2, B1, B2, C1



Handlungsfelder

Die Handlungsfelder dienen zur groben Verortung von Kommunikationssituationen am Arbeitsplatz. Sie sind aus zwei Perspektiven definiert, die einander ergänzen: direkt **berufsbezogen** und **übergreifend**. Die im engeren Sinne berufsbezogenen Handlungsfelder strukturieren Situationen entlang des Berufslebens von der Aufnahme bis zur Beendigung eines Arbeitsverhältnisses. In den übergreifenden, d. h. auch außerhalb der Arbeitswelt relevanten Handlungsfeldern, geht es um grundlegende Kommunikationsbedürfnisse.

Beide Perspektiven werden in ihrem Bezug zueinander betrachtet. Im Kurs und in den Prüfungen ergibt die Zusammenschau berufsbezogener Handlungsfelder wie „innerbetriebliche Kommunikation“ und übergreifender Handlungsfelder wie „Umgang mit Dissens und Konflikten“ oder „Austausch von Informationen“ einen authentischen und ausdifferenzierten Zugang zur Kommunikation am Arbeitsplatz.

Groblernziele

Die Groblernziele differenzieren die Handlungsfelder im Sinne konkreter Sprachverwendungssituationen weiter aus. Dabei sind sie noch übersichtlich genug, um zur Kurs- und Materialplanung dienen zu können.

Es beziehen sich 45 der insgesamt 60 Groblernziele auf die berufsbezogenen Handlungsfelder und bieten so eine vielfältige Grundlage zum Erwerb allgemein berufsbezogener Sprachkompetenz.

Weitere 15 Groblernziele sind den übergreifenden Handlungsfeldern zugeordnet.

Zu jedem Groblernziel werden notwendige strategische Kompetenzen und wichtiges außersprachliches Wissen angegeben – zwei Aspekte, die im Unterricht zur Bewältigung kommunikativer Aufgaben vermittelt werden sollten.

Situationen

Als strukturierende Ebene zwischen Grob- und Feinlernzielen wurden Kommunikationssituationen eingeführt. Wo sinnvoll, werden innerhalb eines Groblernziels mehrere dieser Situationen definiert, denen wiederum mehrere Feinlernziele zugeordnet sind. Diese Kategorie unterstützt bei der Planung und Entscheidung, welche Feinlernziele in einer Unterrichtseinheit zusammengefasst werden können.

Feinlernziele

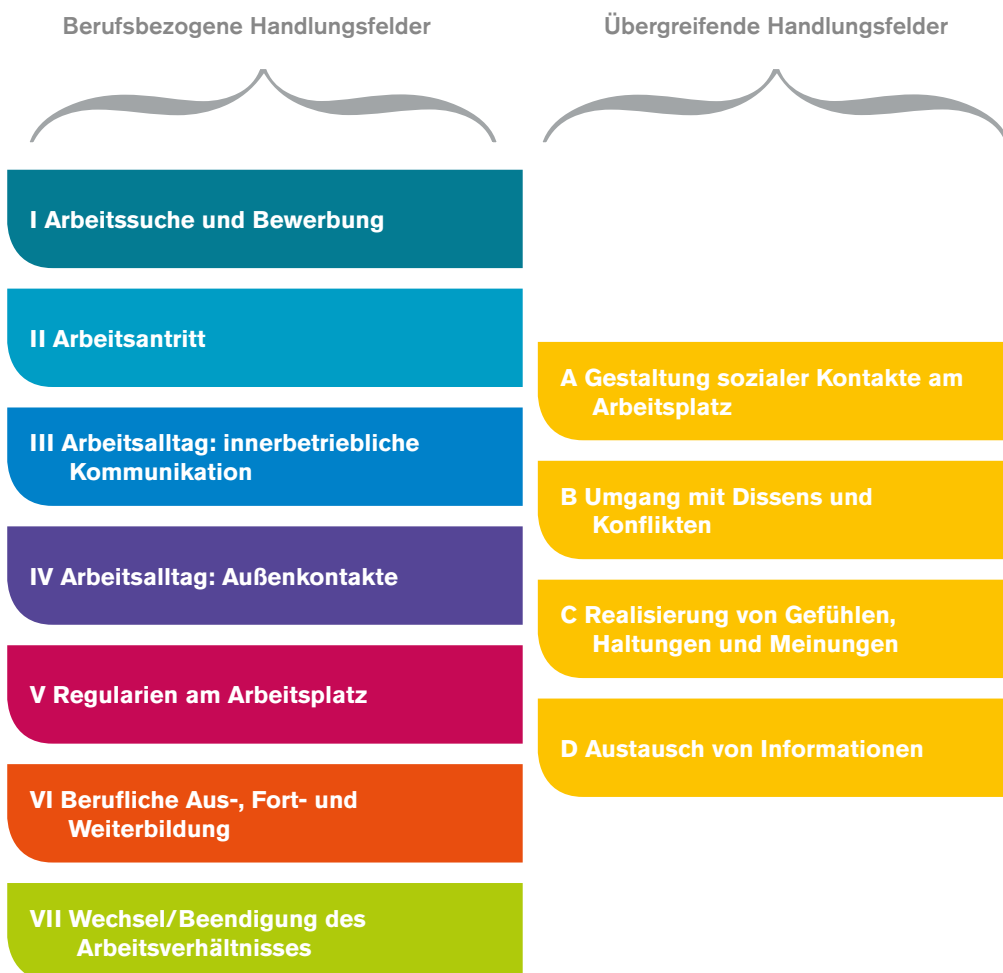
Die Feinlernziele bieten einen weiteren Differenzierungsschritt. Im Sinne eines szenariobasierten Lernens sollten die Feinlernziele innerhalb einer umfassenderen Kommunikationssituation in ihrer kommunikativen Verschränkung und Abfolge gesehen werden, so dass typische kommunikative Realisierungen arbeitsplatztypischer Situationen im Unterricht adäquat erarbeitet werden können. Auf dieser Ebene werden auch relevante Situationen, Textsorten und Kommunikationsformen angegeben.

Sprachhandlungen A2, B1, B2 und C1

Schließlich leisten die Sprachhandlungen eine Differenzierung für die vier angezielten GER-Stufen, die eine niveaugerechte Ausrichtung von Kursen und Prüfungen ermöglicht.

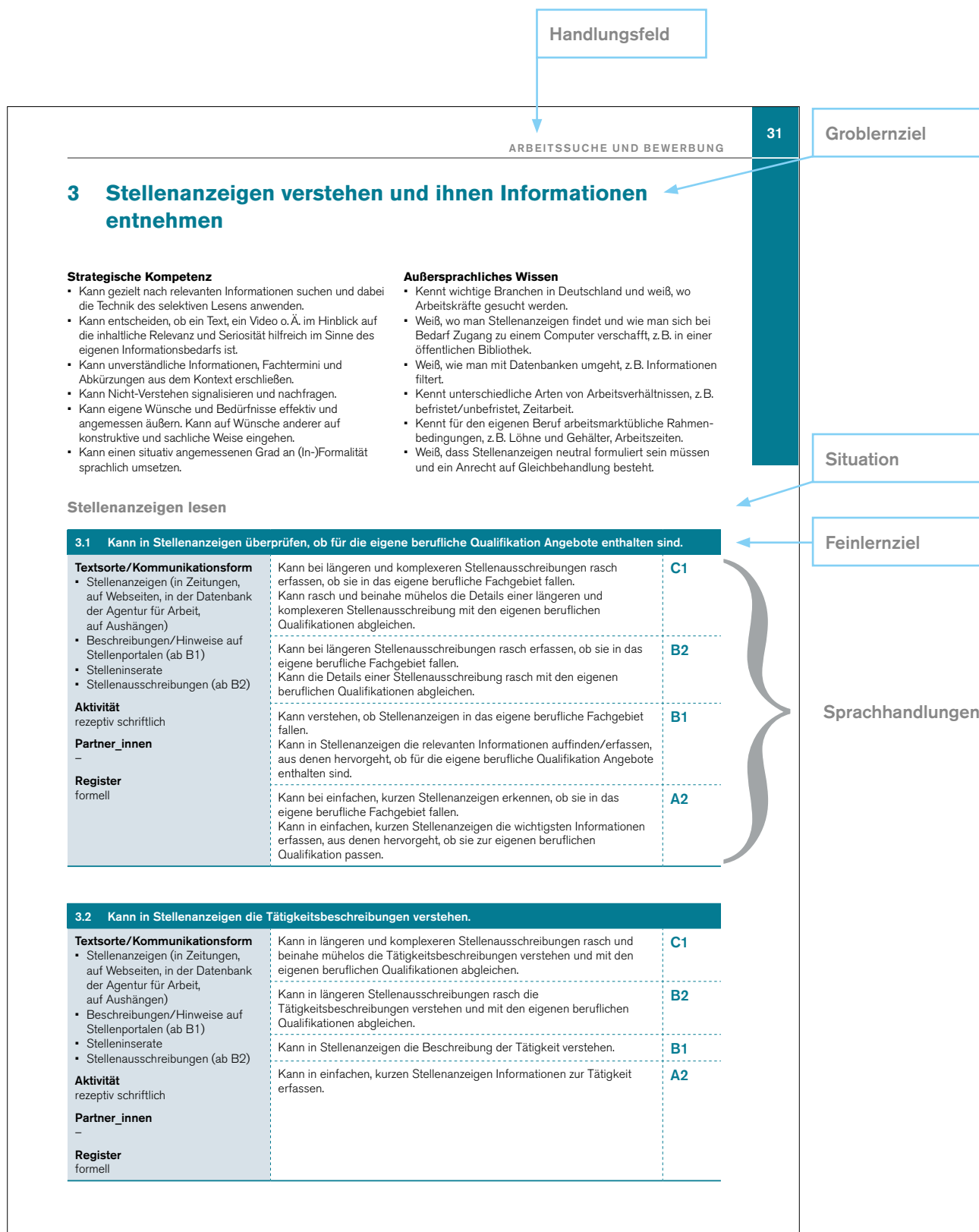
Darstellung der Lernziele

Lernziele nach Handlungsfeldern



6. Lernziele in Handlungsfeldern

Orientierung in den Tabellen



Im Sinne einer möglichst genderneutralen Sprachverwendung werden bei der Nennung von Personen Unterstriche verwendet.

Gliederung

Die Gliederung von Handlungsfeldern und Lernzielen wurde nicht nach dem üblichen dezimalen System (1.1.1, 1.1.2 etc.) vorgenommen. Im Sinne der schnellen Auffindbarkeit wurde stattdessen folgendes Gliederungssystem gewählt:

Berufsbezogene Handlungsfelder und die ihnen zugeordneten Lernziele tragen je eine eigene Farbe. Die Handlungsfelder sind mit römischen Ziffern nummeriert.

Übergreifende Handlungsfelder sind durch eine besondere Farbe (gelb) abgesetzt und werden durch die Buchstaben A bis D bezeichnet.

Die Groblernziele sind von 1 bis 60 durchnummeriert. Dies erleichtert die Zusammenstellung in Listen, für Unterrichtspläne etc. sowie die schnelle Verständigung. Eine Übersicht der Groblernziele befindet sich am Ende dieses Buches.

Da die Groblernziele der häufigste Bezugspunkt für Nutzerinnen und Nutzer sein werden, sollten sie besonders einfach zu identifizieren sein. Die Feinlernziele sind den Groblernzielen untergeordnet und pro Groblernziel durchnummeriert.

Die Sprachhandlungen sind durch die GER-Stufen A2 bis C1 näher bestimmt und daher nicht nummeriert.

I Arbeitssuche und Bewerbung

Die Teilnehmerin bzw. der Teilnehmer kann ...

- 1 sich bei der Agentur für Arbeit anmelden und die erforderlichen Unterlagen einreichen.
- 2 Beratungstermine wahrnehmen, Informationen zum Sozialversicherungssystem verstehen, Nachfragen stellen und Formulare ausfüllen.
- 3 Stellenanzeigen verstehen und ihnen Informationen entnehmen.
- 4 Nachrichten und Medienberichte über den lokalen, regionalen und nationalen Arbeitsmarkt verstehen und wiedergeben.
- 5 die eigenen Bewerbungsunterlagen zusammenstellen.
- 6 in Bewerbungsgesprächen Angaben zur eigenen Person machen und Fragen zu Abschlüssen, Tätigkeiten und Erfahrungen verstehen und beantworten.

1 Sich bei der Agentur für Arbeit anmelden und die erforderlichen Unterlagen einreichen

Strategische Kompetenz

- Kann mit berufsbezogenen Textsorten umgehen, kennt die entsprechenden sprachlichen Konventionen und kann sie auch selbst anwenden.
- Kann unverständliche Informationen, Fachtermini und Abkürzungen aus dem Kontext erschließen.
- Kann Nicht-Verstehen signalisieren und nachfragen.
- Kann das eigene Verstehen durch Mitschreiben, mündliche Wiedergabe, Zusammenfassung o. Ä. sichern.
- Kann das Verstehen des Gegenübers sichern, z. B. durch Buchstabieren, Wiederholung oder an deutsche Hörgewohnheiten angepasste Aussprache.
- Kann Anweisungen entgegennehmen, Verstehen signalisieren und Umsetzung zusagen oder nachfragen. Kann Anweisungen erteilen.
- Kann einen situativ angemessenen Grad an Höflichkeit sprachlich umsetzen.

Außersprachliches Wissen

- Kennt die Aufgaben der Bundesagentur für Arbeit.
- Kennt Möglichkeiten, sich vorab selbst zu informieren.
- Kennt die Abläufe in Ämtern von der Anmeldung über den Aufruf im Wartebereich zum Gespräch mit der zuständigen Person.
- Weiß, in welcher Form Unterlagen einzureichen sind.
- Weiß, dass personenbezogene Informationen wie Steuernummer, Sozialversicherungsnummer etc. immer wieder angegeben werden müssen.
- Weiß, dass wichtige Unterlagen wie Zeugnisse, Geburtsurkunde etc. sorgfältig aufzubewahren und immer wieder vorzulegen sind.
- Kennt den deutschen Arbeitsmarkt und verschiedene Zugänge, z. B. über eine Ausbildung oder ein Studium.

1.1 Kann sich telefonisch arbeitslos bzw. arbeitssuchend melden.

Textsorte/Kommunikationsform ▪ Telefonat (formell) Aktivität interaktiv mündlich Partner_innen¹ Arbeitssuchende_r – Mitarbeiter_in der Agentur für Arbeit Register formell	Kann sich im Rahmen des Anmeldegesprächs am Telefon beinahe mühelos, spontan und fließend über die Anmeldemodalitäten austauschen; der Grad an Formalität ist den Umständen angemessen.	C1
	Kann sich im Rahmen des Anmeldegesprächs am Telefon relativ spontan und fließend über die Anmeldemodalitäten austauschen; der Grad an Formalität ist den Umständen angemessen.	B2
	Kann sich im Rahmen des Anmeldegesprächs am Telefon mit einiger Sicherheit über die Anmeldemodalitäten austauschen, muss aber möglicherweise um Wiederholung bitten, falls zu schnell gesprochen wurde.	B1
	Kann im Rahmen des Anmeldegesprächs am Telefon unkomplizierte Informationen über die Anmeldemodalitäten austauschen, sofern die Möglichkeit besteht, um Wiederholung oder um Hilfe beim Formulieren zu bitten.	A2

1.2 Kann sich online arbeitslos bzw. arbeitssuchend melden.

Textsorte/Kommunikationsform ▪ Online-Anmeldeformular Aktivität interaktiv schriftlich Partner_innen – Register formell	wie A2	C1
	wie A2	B2
	wie A2	B1
	Kann das Online-Anmeldeformular ausfüllen.	A2

1.3 Kann am Schalter der Agentur für Arbeit die Anmeldeformalitäten regeln, das Anmeldeformular ausfüllen und auf die Anweisungen der Mitarbeiterin_des Mitarbeiters der Agentur für Arbeit reagieren.

Textsorte/Kommunikationsform	Kann im Rahmen des Anmeldegesprächs am Schalter der Agentur für Arbeit beinahe mühelos spontan und fließend Angaben zur eigenen Person machen und Nachfragen beantworten; der Grad an Formalität ist den Umständen angemessen.	C1
<ul style="list-style-type: none"> ▪ Anmeldeformular ▪ Eingabemaske ▪ Anmeldegespräch 	Kann das Anmeldeformular ausfüllen. Kann beinahe mühelos spontan und fließend auf die Anweisungen der Mitarbeiterin_des Mitarbeiters am Schalter der Agentur für Arbeit reagieren; der Grad an Formalität ist den Umständen angemessen.	B2
Aktivität interaktiv mündlich/ interaktiv schriftlich	Kann im Rahmen des Anmeldegesprächs am Schalter der Agentur für Arbeit relativ spontan und fließend Angaben zur eigenen Person machen und Nachfragen beantworten; der Grad an Formalität ist den Umständen angemessen.	B1
Partner_innen Arbeitssuchende_r – Mitarbeiter_in der Agentur für Arbeit	Kann das Anmeldeformular ausfüllen. Kann relativ spontan und fließend auf die Anweisungen der Mitarbeiterin_des Mitarbeiters am Schalter der Agentur für Arbeit reagieren; der Grad an Formalität ist den Umständen angemessen.	A2
Register formell	Kann im Rahmen des Anmeldegesprächs am Schalter der Agentur für Arbeit mit einiger Sicherheit Angaben zur eigenen Person machen und Nachfragen beantworten, muss aber möglicherweise um Wiederholung bitten, falls zu schnell gesprochen wurde. Kann das Anmeldeformular ausfüllen. Kann auf die Anweisungen der Mitarbeiterin_des Mitarbeiters am Schalter der Agentur für Arbeit reagieren, muss aber möglicherweise um Wiederholung bitten, falls zu schnell gesprochen wurde.	
	Kann im Rahmen des Anmeldegesprächs am Schalter der Agentur für Arbeit grundlegende Angaben zur eigenen Person machen und unkomplizierte Nachfragen beantworten, sofern die Möglichkeit besteht, um Wiederholung oder um Hilfe beim Formulieren zu bitten. Kann das Anmeldeformular ausfüllen. Kann ohne übermäßige Mühe auf die Anweisungen der Mitarbeiterin_des Mitarbeiters am Schalter der Agentur für Arbeit reagieren, sofern die Möglichkeit besteht, um Wiederholung oder um Hilfe beim Formulieren zu bitten.	

2 Beratungstermine wahrnehmen, Informationen zum Sozialversicherungssystem verstehen, Nachfragen stellen und Formulare ausfüllen.

Strategische Kompetenz

- Kann sich sprachlich auf eine Situation vorbereiten, z.B. Fragen notieren, Fachbegriffe übersetzen, Gliederung planen.
- Kann mit berufsbezogenen Textsorten umgehen, kennt die entsprechenden sprachlichen Konventionen und kann sie auch selbst anwenden.
- Kann Nicht-Verstehen signalisieren und nachfragen.
- Kann das eigene Verstehen durch Mitschreiben, mündliche Wiedergabe, Zusammenfassung o.Ä. sichern.
- Kann Informationen aufnehmen sowie für sich und andere weiterverarbeiten.
- Kann eigene Erfahrungen, Qualifikationen, Arbeitsergebnisse etc. situationsangemessen und adressatenorientiert darstellen.
- Kann eigene Wünsche und Bedürfnisse effektiv und angemessen äußern. Kann auf Wünsche anderer auf konstruktive und sachliche Weise eingehen.
- Kann einen situativ angemessenen Grad an (In-)Formalität sprachlich umsetzen.
- Kann einen situativ angemessenen Grad an Höflichkeit sprachlich umsetzen.

Außersprachliches Wissen

- Weiß, dass ggf. ein Anspruch auf Leistungen besteht.
- Weiß, dass amtliche Bescheide zu befolgen sind bzw. formell Widerspruch dagegen eingelegt werden kann.
- Kennt Fördermöglichkeiten, z.B. Fortbildungen und Sprachkurse.
- Weiß, dass personenbezogene Informationen wie Steuernummer, Sozialversicherungsnummer etc. immer wieder angegeben werden müssen.
- Weiß, dass wichtige Unterlagen wie Zeugnisse, Geburtsurkunde etc. sorgfältig aufzubewahren und immer wieder vorzulegen sind.
- Weiß, dass man Ämtern gegenüber wahrheitsgemäße und vollständige Angaben machen muss.

2.1 Kann einem Brief der Agentur für Arbeit Informationen entnehmen.		
Textsorte/Kommunikationsform ▪ Brief (formell)	wie B2	C1
Aktivität rezeptiv schriftlich	Kann einem Brief der Agentur für Arbeit rasch alle relevanten Informationen entnehmen.	B2
Partner_innen –	Kann grundlegende Informationen in einem Brief der Agentur für Arbeit erfassen.	B1
Register formell	Kann ganz grundlegende Informationen in einem Brief der Agentur für Arbeit erfassen (z.B. Sozialversicherungsausweis mitbringen; sich innerhalb einer bestimmten Frist persönlich melden).	A2

2.2 Kann im Beratungsgespräch bei der Agentur für Arbeit Unterlagen erläutern bzw. Fragen dazu beantworten.		
Textsorte/Kommunikationsform ▪ Sozialversicherungsausweis ▪ Visum ▪ Arbeitsurlaub ▪ Nachweise für Aus-, Fort- und Weiterbildung ▪ Bewerbungsunterlagen ▪ Beratungsgespräch	Kann im Beratungsgespräch bei der Agentur für Arbeit beinahe mühelos spontan und fließend Unterlagen detailliert erläutern bzw. Fragen dazu beantworten; der Grad an Formalität ist den Umständen angemessen.	C1
Aktivität interaktiv mündlich	Kann im Beratungsgespräch bei der Agentur für Arbeit relativ spontan und fließend Unterlagen erläutern bzw. Fragen dazu beantworten; der Grad an Formalität ist den Umständen angemessen.	B2
Partner_innen Arbeitssuchende_r – Mitarbeiter_in der Agentur für Arbeit	Kann im Beratungsgespräch bei der Agentur für Arbeit mit einiger Sicherheit Unterlagen erläutern bzw. Fragen dazu beantworten, muss aber möglicherweise um Wiederholung bitten, falls zu schnell gesprochen wurde.	B1
Register formell	Kann im Beratungsgespräch bei der Agentur für Arbeit in kurzen Sätzen und einfachen Wendungen auf Nachfrage ganz grundlegende Informationen zu Unterlagen geben, sofern die Möglichkeit besteht, um Wiederholung oder um Hilfe beim Formulieren zu bitten.	A2

2.3 Kann Informationen zum Leistungsbezug verstehen.		
Textsorte/Kommunikationsform ▪ Beratungsgespräch Aktivität rezeptiv mündlich Partner_innen Arbeitssuchende_r – Berufsberater_in Register formell	wie B2	C1
	Kann Informationen zum Leistungsbezug verstehen.	B2
	Kann grundlegende Informationen zum Leistungsbezug verstehen, muss aber möglicherweise um Wiederholung bitten, falls zu schnell gesprochen wurde.	B1
	Kann ganz grundlegende Informationen zum Leistungsbezug erfassen, sofern die Möglichkeit besteht, um Wiederholung zu bitten.	A2
2.4 Kann Informationen zum Sozialversicherungssystem verstehen und Nachfragen stellen.		
Textsorte/Kommunikationsform ▪ Beratungsgespräch Aktivität interaktiv mündlich Partner_innen Arbeitssuchende_r – Mitarbeiter_in der Agentur für Arbeit Register formell	Kann komplexe Informationen zum Sozialversicherungssystem verstehen und dabei auch feinere Details erfassen. Kann beinahe mühelos spontan und fließend Nachfragen stellen, Begründungen erbitten und Zusammenhänge erfragen; der Grad an Formalität ist den Umständen angemessen.	C1
	Kann komplexere Informationen zum Sozialversicherungssystem verstehen und dabei auch Details erfassen. Kann relativ spontan und fließend Nachfragen stellen, Begründungen erbitten und Zusammenhänge erfragen; der Grad an Formalität ist den Umständen angemessen.	B2
	Kann grundlegende Informationen zum Sozialversicherungssystem verstehen, muss aber möglicherweise um Wiederholung bitten, falls zu schnell gesprochen wurde. Kann mit einiger Sicherheit Nachfragen stellen.	B1
	Kann ganz grundlegende Informationen zum Sozialversicherungssystem erfassen, sofern die Möglichkeit besteht, um Wiederholung zu bitten. Kann in kurzen Sätzen und einfachen Wendungen Nachfragen stellen, sofern die Möglichkeit besteht, um Hilfe beim Formulieren zu bitten.	A2
2.5 Kann Informationen zur Anerkennung ausländischer Abschlüsse verstehen und Nachfragen stellen.		
Textsorte/Kommunikationsform ▪ Beratungsgespräch Aktivität interaktiv mündlich Partner_innen Arbeitssuchende_r – Mitarbeiter_in der Agentur für Arbeit Register formell	Kann komplexe Informationen zur Anerkennung ausländischer Abschlüsse verstehen und dabei auch feinere Details erfassen. Kann beinahe mühelos spontan und fließend Nachfragen stellen, Begründungen erbitten und Zusammenhänge erfragen; der Grad an Formalität ist den Umständen angemessen.	C1
	Kann komplexere Informationen zur Anerkennung ausländischer Abschlüsse verstehen und dabei auch Details erfassen. Kann relativ spontan und fließend Nachfragen stellen, Begründungen erbitten und Zusammenhänge erfragen; der Grad an Formalität ist den Umständen angemessen.	B2
	Kann grundlegende Informationen zur Anerkennung ausländischer Abschlüsse verstehen, muss aber möglicherweise um Wiederholung bitten, falls zu schnell gesprochen wurde. Kann mit einiger Sicherheit grundlegende Nachfragen stellen.	B1
	Kann ganz grundlegende Informationen zur Anerkennung ausländischer Abschlüsse erfassen, sofern die Möglichkeit besteht, um Wiederholung zu bitten. Kann in kurzen Sätzen und einfachen Wendungen ganz grundlegende Nachfragen stellen, sofern die Möglichkeit besteht, um Hilfe beim Formulieren zu bitten.	A2

2.6 Kann sich über die eventuelle Teilnahme an Weiterbildungen oder Sprachkursen austauschen.		
Textsorte/Kommunikationsform ▪ Beratungsgespräch Aktivität interaktiv mündlich Partner_innen Arbeitssuchende_r – Mitarbeiter_in der Agentur für Arbeit Register formell	Kann sich beinahe mühelos spontan und fließend über die eventuelle Teilnahme an Weiterbildungen oder Sprachkursen austauschen, dabei Begründungen erbitten und Zusammenhänge erfragen; der Grad an Formalität ist den Umständen angemessen.	C1
	Kann sich relativ spontan und fließend über die eventuelle Teilnahme an Weiterbildungen oder Sprachkursen austauschen, dabei Begründungen erbitten und Zusammenhänge erfragen; der Grad an Formalität ist den Umständen angemessen.	B2
	Kann sich mit einiger Sicherheit über die eventuelle Teilnahme an Weiterbildungen oder Sprachkursen austauschen, muss aber möglicherweise um Wiederholung bitten, falls zu schnell gesprochen wurde.	B1
	Kann in kurzen Sätzen und einfachen Wendungen ganz grundlegende Informationen zu einer eventuellen Teilnahme an Weiterbildungen oder Sprachkursen austauschen, sofern die Möglichkeit besteht, um Wiederholung oder um Hilfe beim Formulieren zu bitten.	A2
2.7 Kann Informationen zur aktuellen Situation und zur bisherigen Stellensuche austauschen.		
Textsorte/Kommunikationsform ▪ Formular ▪ Fragebogen ▪ Eingabemaske ▪ Beratungsgespräch ▪ Informationsgespräch ▪ Vermittlungsgespräch Aktivität interaktiv mündlich Partner_innen Arbeitssuchende_r – Mitarbeiter_in der Agentur für Arbeit Register formell	Kann beinahe mühelos spontan und fließend Informationen zur aktuellen Situation und zur bisherigen Stellensuche austauschen; der Grad an Formalität ist den Umständen angemessen.	C1
	Kann relativ spontan und fließend Informationen zur aktuellen Situation und zur bisherigen Stellensuche austauschen; der Grad an Formalität ist den Umständen angemessen.	B2
	Kann mit einiger Sicherheit grundlegende Informationen zur aktuellen Situation und zur bisherigen Stellensuche austauschen, muss aber möglicherweise um Wiederholung bitten, falls zu schnell gesprochen wurde.	B1
	Kann ganz grundlegende Informationen zur aktuellen Situation und zur bisherigen Stellensuche austauschen, sofern die Möglichkeit besteht, um Wiederholung oder um Hilfe beim Formulieren zu bitten.	A2
2.8 Kann Informationen zu bisherigen Arbeitserfahrungen austauschen.		
Textsorte/Kommunikationsform ▪ Beratungsgespräch ▪ Informationsgespräch ▪ Vermittlungsgespräch Aktivität interaktiv mündlich Partner_innen Arbeitssuchende_r – Mitarbeiter_in der Agentur für Arbeit Register formell	Kann beinahe mühelos spontan und fließend Informationen zu bisherigen Arbeitserfahrungen austauschen, dabei komplexe Begründungen geben und Zusammenhänge herstellen; falls Fehler vorkommen, fallen sie kaum auf; der Grad an Formalität ist den Umständen angemessen.	C1
	Kann relativ spontan und fließend detaillierte Informationen zu bisherigen Arbeitserfahrungen austauschen, dabei Begründungen geben und Zusammenhänge herstellen; der Grad an Formalität ist den Umständen angemessen.	B2
	Kann mit einiger Sicherheit grundlegende Informationen zu bisherigen Arbeitserfahrungen austauschen, muss aber möglicherweise um Wiederholung bitten, falls zu schnell gesprochen wurde.	B1
	Kann in kurzen Sätzen und einfachen Wendungen ganz grundlegende Informationen zu bisherigen Arbeitserfahrungen austauschen, sofern die Möglichkeit besteht, um Wiederholung oder um Hilfe beim Formulieren zu bitten.	A2

2.9 Kann Informationen zu freien Stellen verstehen.		
Textsorte/Kommunikationsform ▪ Beratungsgespräch ▪ Informationsgespräch Aktivität interaktiv mündlich Partner_innen Arbeitssuchende_r – Mitarbeiter_in der Agentur für Arbeit Register formell	Kann komplexe Informationen zu freien Stellen verstehen und dabei auch feinere Details erfassen.	C1
	Kann komplexere Informationen zu freien Stellen verstehen und dabei auch Details erfassen.	B2
	Kann grundlegende Informationen zu freien Stellen verstehen, muss aber möglicherweise um Wiederholung bitten, falls zu schnell gesprochen wurde.	B1
	Kann ganz grundlegende Informationen zu freien Stellen erfassen, sofern die Möglichkeit besteht, um Wiederholung zu bitten.	A2

2.10 Kann Interesse resp. Desinteresse an vorgeschlagenen freien Stellen äußern.		
Textsorte/Kommunikationsform ▪ Beratungsgespräch ▪ Informationsgespräch ▪ Vermittlungsgespräch Aktivität interaktiv mündlich Partner_innen Arbeitssuchende_r – Mitarbeiter_in der Agentur für Arbeit Register formell	Kann beinahe mühelos spontan und fließend Interesse resp. Desinteresse an vorgeschlagenen freien Stellen äußern; der Grad an Formalität ist den Umständen angemessen.	C1
	Kann relativ spontan und fließend Interesse resp. Desinteresse an vorgeschlagenen freien Stellen äußern; der Grad an Formalität ist den Umständen angemessen.	B2
	Kann mit einiger Sicherheit Interesse resp. Desinteresse an vorgeschlagenen freien Stellen äußern.	B1
	Kann in kurzen Sätzen und einfachen Wendungen Interesse resp. Desinteresse an vorgeschlagenen freien Stellen äußern.	A2

2.11 Kann während des Beratungsgesprächs die Formulare für die Stellensuche ausfüllen.		
Textsorte/Kommunikationsform ▪ Beratungsgespräch ▪ Informationsgespräch ▪ Vermittlungsgespräch ▪ Formular ▪ Fragebogen ▪ Eingabemaske Aktivität interaktiv mündlich/ interaktiv schriftlich Partner_innen Arbeitssuchende_r – Mitarbeiter_in der Agentur für Arbeit Register formell	wie A2	C1
	wie A2	B2
	wie A2	B1
	Kann während des Beratungsgesprächs die Formulare für die Stellensuche ausfüllen.	A2

2.12 Kann das weitere Vorgehen bei der Arbeitssuche besprechen.

Textsorte/Kommunikationsform ▪ Beratungsgespräch ▪ Informationsgespräch ▪ Vermittlungsgespräch Aktivität interaktiv mündlich Partner_innen Arbeitssuchende_r – Mitarbeiter_in der Agentur für Arbeit Register formell	Kann beinahe mühelos spontan und fließend das weitere Vorgehen bei der Arbeitssuche besprechen; sofern Fehler vorkommen, fallen sie kaum auf; der Grad an Formalität ist den Umständen angemessen.	C1
	Kann relativ spontan und fließend das weitere Vorgehen bei der Arbeitssuche besprechen; der Grad an Formalität ist den Umständen angemessen.	B2
	Kann mit einiger Sicherheit das weitere Vorgehen bei der Arbeitssuche besprechen, muss aber möglicherweise um Wiederholung bitten, falls zu schnell gesprochen wurde.	B1
	Kann in kurzen Sätzen und einfachen Wendungen unkomplizierte Informationen zum weiteren Vorgehen bei der Arbeitssuche besprechen, sofern die Möglichkeit besteht, um Wiederholung oder um Hilfe beim Formulieren zu bitten.	A2

2.13 Kann einen Termin für das nächste Kontrollgespräch vereinbaren.

Textsorte/Kommunikationsform ▪ Beratungsgespräch Aktivität interaktiv mündlich Partner_innen Arbeitssuchende_r – Mitarbeiter_in der Agentur für Arbeit Register formell	wie B1	C1
	wie B1	B2
	Kann mit einiger Sicherheit einen Termin für das nächste Kontrollgespräch vereinbaren, muss aber möglicherweise um Wiederholung bitten, falls zu schnell gesprochen wurde.	B1
	Kann in kurzen Sätzen und einfachen Wendungen einen Termin für das nächste Kontrollgespräch vereinbaren, sofern die Möglichkeit besteht, um Wiederholung oder um Hilfe beim Formulieren zu bitten.	A2

3 Stellenanzeigen verstehen und ihnen Informationen entnehmen

Strategische Kompetenz

- Kann gezielt nach relevanten Informationen suchen und dabei die Technik des selektiven Lesens anwenden.
- Kann entscheiden, ob ein Text, ein Video o. Ä. im Hinblick auf die inhaltliche Relevanz und Seriosität hilfreich im Sinne des eigenen Informationsbedarfs ist.
- Kann unverständliche Informationen, Fachtermini und Abkürzungen aus dem Kontext erschließen.
- Kann Nicht-Verstehen signalisieren und nachfragen.
- Kann eigene Wünsche und Bedürfnisse effektiv und angemessen äußern. Kann auf Wünsche anderer auf konstruktive und sachliche Weise eingehen.
- Kann einen situativ angemessenen Grad an (In-)Formalität sprachlich umsetzen.

Außersprachliches Wissen

- Kennt wichtige Branchen in Deutschland und weiß, wo Arbeitskräfte gesucht werden.
- Weiß, wo man Stellenanzeigen findet und wie man sich bei Bedarf Zugang zu einem Computer verschafft, z.B. in einer öffentlichen Bibliothek.
- Weiß, wie man mit Datenbanken umgeht, z.B. Informationen filtert.
- Kennt unterschiedliche Arten von Arbeitsverhältnissen, z.B. befristet/unbefristet, Zeitarbeit.
- Kennt für den eigenen Beruf arbeitsmarktübliche Rahmenbedingungen, z.B. Löhne und Gehälter, Arbeitszeiten.
- Weiß, dass Stellenanzeigen neutral formuliert sein müssen und ein Anrecht auf Gleichbehandlung besteht.

Stellenanzeigen lesen

3.1 Kann in Stellenanzeigen überprüfen, ob für die eigene berufliche Qualifikation Angebote enthalten sind.		
Textsorte/Kommunikationsform ▪ Stellenanzeigen (in Zeitungen, auf Webseiten, in der Datenbank der Agentur für Arbeit, auf Aushängen) ▪ Beschreibungen/Hinweise auf Stellenportalen (ab B1) ▪ Stelleninserate ▪ Stellenausschreibungen (ab B2) Aktivität rezeptiv schriftlich Partner_innen – Register formell	Kann bei längeren und komplexeren Stellenausschreibungen rasch erfassen, ob sie in das eigene berufliche Fachgebiet fallen. Kann rasch und beinahe mühelos die Details einer längeren und komplexeren Stellenausschreibung mit den eigenen beruflichen Qualifikationen abgleichen.	C1
	Kann bei längeren Stellenausschreibungen rasch erfassen, ob sie in das eigene berufliche Fachgebiet fallen. Kann die Details einer Stellenausschreibung rasch mit den eigenen beruflichen Qualifikationen abgleichen.	B2
	Kann verstehen, ob Stellenanzeigen in das eigene berufliche Fachgebiet fallen. Kann in Stellenanzeigen die relevanten Informationen auffinden/erfassen, aus denen hervorgeht, ob für die eigene berufliche Qualifikation Angebote enthalten sind.	B1
	Kann bei einfachen, kurzen Stellenanzeigen erkennen, ob sie in das eigene berufliche Fachgebiet fallen. Kann in einfachen, kurzen Stellenanzeigen die wichtigsten Informationen erfassen, aus denen hervorgeht, ob sie zur eigenen beruflichen Qualifikation passen.	A2

3.2 Kann in Stellenanzeigen die Tätigkeitsbeschreibungen verstehen.		
Textsorte/Kommunikationsform ▪ Stellenanzeigen (in Zeitungen, auf Webseiten, in der Datenbank der Agentur für Arbeit, auf Aushängen) ▪ Beschreibungen/Hinweise auf Stellenportalen (ab B1) ▪ Stelleninserate ▪ Stellenausschreibungen (ab B2) Aktivität rezeptiv schriftlich Partner_innen – Register formell	Kann in längeren und komplexeren Stellenausschreibungen rasch und beinahe mühelos die Tätigkeitsbeschreibungen verstehen und mit den eigenen beruflichen Qualifikationen abgleichen.	C1
	Kann in längeren Stellenausschreibungen rasch die Tätigkeitsbeschreibungen verstehen und mit den eigenen beruflichen Qualifikationen abgleichen.	B2
	Kann in Stellenanzeigen die Beschreibung der Tätigkeit verstehen.	B1
	Kann in einfachen, kurzen Stellenanzeigen Informationen zur Tätigkeit erfassen.	A2

3.3 Kann in einer Stellenanzeige aus dem eigenen Arbeitsbereich das Firmenprofil, die Anforderungen und die Leistungen des Arbeitgebers verstehen.

Textsorte/Kommunikationsform <ul style="list-style-type: none"> ▪ Stellenanzeigen (in Zeitungen, auf Webseiten, in der Datenbank der Agentur für Arbeit, auf Aushängen) ▪ Beschreibungen/Hinweise auf Stellenportalen (ab B1) ▪ Stelleninserate ▪ Stellenausschreibungen (ab B2) 	Kann in einer langen, komplexen Stellenausschreibung aus dem eigenen Arbeitsbereich beinahe mühelos die Informationen zum Firmenprofil, zu den Anforderungen und zu den Leistungen des Arbeitgebers verstehen und dabei auch feinere Details erkennen.	C1
	Kann in einer längeren Stellenausschreibung aus dem eigenen Arbeitsbereich rasch die Informationen zum Firmenprofil, zu den Anforderungen und zu den Leistungen des Arbeitgebers im Detail verstehen.	B2
	Kann in einer Stellenanzeige aus dem eigenen Arbeitsbereich die relevanten Informationen zum Firmenprofil, zu den Anforderungen und zu den Leistungen des Arbeitgebers verstehen.	B1
	Kann in einer einfachen, kurzen Stellenanzeige aus dem eigenen Arbeitsbereich voraussagbare Informationen zum Firmenprofil, zu den Anforderungen und zu den Leistungen des Arbeitgebers erfassen.	A2
Aktivität rezeptiv schriftlich		
Partner_innen –		
Register formell		

3.4 Kann der Stellenausschreibung Informationen zu den Bewerbungsunterlagen und der Ansprechpartnerin_ dem Ansprechpartner entnehmen.

Textsorte/Kommunikationsform <ul style="list-style-type: none"> ▪ Stellenanzeigen (in Zeitungen, auf Webseiten, in der Datenbank der Agentur für Arbeit, auf Aushängen) ▪ Beschreibungen/Hinweise auf Stellenportalen (ab B1) ▪ Stelleninserate ▪ Stellenausschreibungen (ab B2) 	Kann einer langen, komplexen Stellenausschreibung beinahe mühelos Informationen zu den Bewerbungsunterlagen bzw. zum Bewerbungsverfahren und zu der Ansprechpartnerin_dem Ansprechpartner entnehmen.	C1
	Kann einer längeren Stellenausschreibung rasch Informationen zu den Bewerbungsunterlagen bzw. zum Bewerbungsverfahren und zu der Ansprechpartnerin_dem Ansprechpartner entnehmen.	B2
	Kann einer Stellenanzeige die relevanten Informationen zu den Bewerbungsunterlagen und der Ansprechpartnerin_dem Ansprechpartner entnehmen.	B1
	Kann in einer einfachen, kurzen Stellenanzeige voraussagbare Informationen zu den Bewerbungsunterlagen und der Ansprechpartnerin_dem Ansprechpartner erfassen.	A2
Aktivität rezeptiv schriftlich		
Partner_innen –		
Register formell		

Sich bei einer Firma über eine ausgeschriebene Stelle informieren

3.5 Kann mit der zuständigen Mitarbeiterin_dem zuständigen Mitarbeiter am Telefon Informationen zu einer ausgeschriebenen Stelle austauschen.		
Textsorte/Kommunikationsform <ul style="list-style-type: none"> ▪ Informationsgespräch ▪ Telefonat (formell) 	Kann mit der zuständigen Mitarbeiterin_dem zuständigen Mitarbeiter am Telefon beinahe mühelos spontan und fließend Informationen zu einer ausgeschriebenen Stelle austauschen; sofern dabei Fehler vorkommen, fallen sie kaum auf; der Grad an Formalität ist den Umständen angemessen.	C1
Aktivität interaktiv mündlich		
Partner_innen Bewerber_in – Mitarbeiter_in der Personalabteilung	Kann mit der zuständigen Mitarbeiterin_dem zuständigen Mitarbeiter am Telefon relativ spontan und fließend Informationen zu einer ausgeschriebenen Stelle austauschen; der Grad an Formalität ist den Umständen angemessen.	B2
Register formell	Kann mit der zuständigen Mitarbeiterin_dem zuständigen Mitarbeiter am Telefon mit einiger Sicherheit relevante Informationen zu einer ausgeschriebenen Stelle austauschen, muss aber möglicherweise um Wiederholung bitten, falls zu schnell gesprochen wurde.	B1
	Kann mit der zuständigen Mitarbeiterin_dem zuständigen Mitarbeiter am Telefon in kurzen Sätzen und einfachen Wendungen unkomplizierte, voraussagbare Informationen zu einer ausgeschriebenen Stelle austauschen, sofern die Möglichkeit besteht, um Wiederholung oder um Hilfe beim Formulieren zu bitten.	A2

3.6 Kann per E-Mail Informationen zu einer ausgeschriebenen Stelle erfragen.		
Textsorte/Kommunikationsform <ul style="list-style-type: none"> ▪ E-Mail (formell) 	Kann in einer klaren, gut strukturierten E-Mail komplexe Informationen zu einer ausgeschriebenen Stelle erfragen; sofern dabei Fehler vorkommen, fallen sie kaum auf.	C1
Aktivität produktiv schriftlich		
Partner_innen –	Kann in einer klaren, zusammenhängenden E-Mail weitergehende Informationen zu einer ausgeschriebenen Stelle erfragen; dabei kommen keine Fehler vor, die zu Missverständnissen führen können.	B2
Register formell	Kann in einer kurzen E-Mail in einfachen zusammenhängenden Sätzen grundlegende Informationen zu einer ausgeschriebenen Stelle erfragen, auch wenn dabei Fehler vorkommen.	B1
	Kann in einer kurzen E-Mail in kurzen Sätzen und einfachen Wendungen ganz grundlegende Informationen zu einer ausgeschriebenen Stelle erfragen, auch wenn dabei einige Fehler vorkommen.	A2

3.7 Kann mit der zuständigen Mitarbeiterin_dem zuständigen Mitarbeiter am Telefon das weitere Vorgehen klären.		
Textsorte/Kommunikationsform <ul style="list-style-type: none"> ▪ Informationsgespräch ▪ Telefonat (formell) 	Kann mit der zuständigen Mitarbeiterin_dem zuständigen Mitarbeiter am Telefon beinahe mühelos spontan und fließend das weitere Vorgehen besprechen; der Grad an Formalität ist den Umständen angemessen.	C1
Aktivität interaktiv mündlich		
Partner_innen Bewerber_in – Mitarbeiter_in der Personalabteilung	Kann mit der zuständigen Mitarbeiterin_dem zuständigen Mitarbeiter am Telefon relativ spontan und fließend das weitere Vorgehen besprechen; der Grad an Formalität ist den Umständen angemessen.	B2
Register formell	Kann mit der zuständigen Mitarbeiterin_dem zuständigen Mitarbeiter am Telefon in einfachen zusammenhängenden Äußerungen das weitere Vorgehen besprechen, muss aber möglicherweise um Wiederholung bitten, falls zu schnell gesprochen wurde.	B1
	Kann mit der zuständigen Mitarbeiterin_dem zuständigen Mitarbeiter am Telefon in kurzen Sätzen und einfachen Wendungen das weitere Vorgehen besprechen, sofern die Möglichkeit besteht, um Wiederholung oder um Hilfe beim Formulieren zu bitten.	A2

3.8 Kann per E-Mail Informationen über das weitere Vorgehen erfragen.		
Textsorte/Kommunikationsform ▪ E-Mail (formell)	Kann in einer klaren, gut strukturierten E-Mail Informationen über das weitere Vorgehen erfragen; sofern dabei Fehler vorkommen, fallen sie kaum auf.	C1
Aktivität produktiv schriftlich	Kann in einer klaren, zusammenhängenden E-Mail Informationen über das weitere Vorgehen erfragen; dabei kommen keine Fehler vor, die zu Missverständnissen führen können.	B2
Partner_innen –		
Register formell	Kann in einer kurzen E-Mail in Form von einfachen zusammenhängenden Sätzen Informationen über das weitere Vorgehen erfragen, auch wenn dabei Fehler vorkommen.	B1
	Kann in einer kurzen E-Mail mit einer Reihe kurzer Sätze und einfacher Wendungen grundlegende Informationen über das weitere Vorgehen erfragen, auch wenn dabei einige Fehler vorkommen.	A2

4 Nachrichten und Medienberichte über den lokalen, regionalen und nationalen Arbeitsmarkt verstehen und wiedergeben

Strategische Kompetenz

- Kann entscheiden, ob ein Text, ein Video o.Ä. im Hinblick auf die inhaltliche Relevanz und Seriosität hilfreich im Sinne des eigenen Informationsbedarfs ist.
- Kann gezielt nach relevanten Informationen suchen und dabei die Technik des selektiven Lesens anwenden.
- Kann unverständliche Informationen, Fachtermini und Abkürzungen aus dem Kontext erschließen.
- Kann Informationen aufnehmen sowie für sich und andere weiterverarbeiten.

Außersprachliches Wissen

- Weiß, wo man Nachrichten und Medienberichte über den lokalen, regionalen und nationalen Arbeitsmarkt finden kann.
- Kennt zuverlässige Nachrichtenquellen.

4.1 Kann Nachrichten und Medienberichte über den lokalen, regionalen und nationalen Arbeitsmarkt verstehen und wiedergeben.		
<p>Textsorte/Kommunikationsform</p> <ul style="list-style-type: none"> ▪ Artikel in Presse und Internet zu Wirtschaftsthemen ▪ TV-Sendungen ▪ Radiosendungen <p>Aktivität rezeptiv schriftlich/ produktiv mündlich/ produktiv schriftlich</p> <p>Partner_innen –</p> <p>Register formell</p>	<p>Kann rasch den Inhalt von umfangreichen, komplexen Presseartikeln und ähnlichen Texten über den lokalen, regionalen und nationalen Arbeitsmarkt im Detail verstehen und feinere Nuancen von explizit oder implizit angesprochenen Einstellungen und Meinungen erfassen. Kann ausführliche TV-Berichte und ähnliche Formate über den lokalen, regionalen und nationalen Arbeitsmarkt im Detail verstehen. Kann umfangreichen Radiosendungen und ähnlichen Formaten zum lokalen, regionalen und nationalen Arbeitsmarkt leicht folgen, auch wenn abstrakte, komplexe, nicht vertraute Themen behandelt werden, und dabei auch feinere Details und implizit vermittelte Einstellungen erkennen. Kann detaillierte, komplexe Informationen aus Nachrichten und Medienberichten über den lokalen, regionalen und nationalen Arbeitsmarkt in präzisen, treffsicher formulierten mündlichen Äußerungen wiedergeben, dabei Gründe angeben und Zusammenhänge herstellen; sofern Fehler vorkommen, fallen sie kaum auf; der Grad an Formalität ist den Umständen angemessen. Kann detaillierte, komplexe Informationen aus Nachrichten und Medienberichten über den lokalen, regionalen und nationalen Arbeitsmarkt in einem klaren, präzisen, treffsicher formulierten Text wiedergeben, dabei Gründe angeben und Zusammenhänge herstellen; sofern Fehler vorkommen, fallen sie kaum auf.</p>	<p>C1</p>
	<p>Kann rasch den Inhalt und die Wichtigkeit von längeren Presseartikeln und ähnlichen Texten über den lokalen, regionalen und nationalen Arbeitsmarkt erfassen und ihnen Informationen und Meinungen entnehmen. Kann längere TV-Berichte und ähnliche Formate über den lokalen, regionalen und nationalen Arbeitsmarkt verstehen. Kann längeren und komplexeren Radiosendungen und ähnlichen Formaten zum lokalen, regionalen und nationalen Arbeitsmarkt folgen und ihnen Informationen und Meinungen entnehmen. Kann detailliertere, komplexere Informationen aus Nachrichten und Medienberichten über den lokalen, regionalen und nationalen Arbeitsmarkt in klaren, gut strukturierten mündlichen Äußerungen wiedergeben, dabei Gründe angeben und Zusammenhänge herstellen, praktisch ohne den Eindruck zu erwecken, sich in dem, was sie_er sagen möchte, einschränken zu müssen; dabei kommen keine Fehler vor, die zu Missverständnissen führen können; der Grad an Formalität ist den Umständen angemessen. Kann detailliertere, komplexere Informationen aus Nachrichten und Medienberichten über den lokalen, regionalen und nationalen Arbeitsmarkt in einem klaren, gut strukturierten Text wiedergeben, dabei Gründe angeben und Zusammenhänge herstellen; dabei kommen keine Fehler vor, die zu Missverständnissen führen können.</p>	<p>B2</p>
	<p>kein Deskriptor</p>	<p>B1</p>
	<p>kein Deskriptor</p>	<p>A2</p>

5 Die eigenen Bewerbungsunterlagen zusammenstellen

Strategische Kompetenz

- Kann mit berufsbezogenen Textsorten umgehen, kennt die entsprechenden sprachlichen Konventionen und kann sie auch selbst anwenden.
- Kann eigene Erfahrungen, Qualifikationen, Arbeitsergebnisse etc. situationsangemessen und adressatenorientiert darstellen.

Außersprachliches Wissen

- Weiß, wie man sich über die Konventionen für Bewerbungsunterlagen informieren kann, und kann diese Konventionen umsetzen.
- Weiß, dass es sinnvoll ist, sich vor einer Bewerbung über das betreffende Unternehmen zu informieren.
- Weiß, dass ausländische Zeugnisse etc. in Übersetzung vorgelegt werden müssen.
- Weiß, dass Anschreiben und Lebenslauf individuell gestaltet sein sollten.

5.1 Kann einen tabellarischen Lebenslauf schreiben.

Textsorte/Kommunikationsform ▪ Lebenslauf	wie B1	C1
Aktivität produktiv schriftlich	wie B1	B2
Partner_innen –	Kann einen tabellarischen Lebenslauf schreiben.	B1
Register formell	Kann mit Hilfe einer Vorlage einen tabellarischen Lebenslauf schreiben.	A2

5.2 Kann ein Bewerbungsschreiben verfassen.

Textsorte/Kommunikationsform ▪ Bewerbungsschreiben	Kann ein klares, gut strukturiertes Bewerbungsschreiben in überzeugendem, persönlichem und natürlichem Stil verfassen und dabei die entscheidenden Punkte hervorheben, wichtige Konzepte klar und präzise ausdrücken und sich flexibel und effektiv auf die Adressaten beziehen.	C1
Aktivität produktiv schriftlich	Kann ein klares, gut strukturiertes Bewerbungsschreiben verfassen und sich dabei effektiv schriftlich ausdrücken.	B2
Partner_innen –	Kann ein unkompliziertes Bewerbungsschreiben verfassen, wobei einzelne kürzere Teile in linearer Abfolge verbunden werden.	B1
Register formell	Kann mit Hilfe einer Vorlage eine Reihe einfacher Wendungen und Sätze für ein Bewerbungsschreiben zusammenstellen.	A2

6 In Bewerbungsgesprächen Angaben zur eigenen Person machen und Fragen zu Abschlüssen, Tätigkeiten und Erfahrungen verstehen und beantworten

Strategische Kompetenz

- Kann sich sprachlich auf eine Situation vorbereiten, z.B. Fragen notieren, Fachbegriffe übersetzen, Gliederung planen.
- Kann eigene Erfahrungen, Qualifikationen, Arbeitsergebnisse etc. situationsangemessen und adressatenorientiert darstellen.
- Kann eigene Wünsche und Bedürfnisse effektiv und angemessen äußern. Kann auf Wünsche anderer auf konstruktive und sachliche Weise eingehen.
- Kann Nicht-Verstehen signalisieren und nachfragen.
- Kann das Verstehen des Gegenübers sichern, z.B. durch Buchstabieren, Wiederholung oder an deutsche Hörgewohnheiten angepasste Aussprache.
- Kann einen situativ angemessenen Grad an (In-)Formalität sprachlich umsetzen.
- Kann einen situativ angemessenen Grad an Höflichkeit sprachlich umsetzen.
- Kann arbeitsplatzbezogene Interaktion auf sozialer Ebene angemessen gestalten, z.B. durch Small Talk.

Außersprachliches Wissen

- Weiß, wie man sich für ein Bewerbungsgespräch anziehen muss.
- Weiß, dass vereinbarte Uhrzeiten exakt einzuhalten sind.
- Weiß, dass es sinnvoll ist, sich vor einer Bewerbung über das betreffende Unternehmen zu informieren und Fragen vorzubereiten.
- Weiß, dass man auf bestimmte Fragen im Bewerbungsgespräch nicht antworten muss, z.B. zu einer Schwangerschaft.
- Kennt unterschiedliche Arten von Arbeitsverhältnissen, z.B. befristet/unbefristet, Zeitarbeit.
- Kennt für den eigenen Beruf arbeitsmarktübliche Rahmenbedingungen, z.B. Löhne und Gehälter, Arbeitszeiten.

Vor dem Bewerbungsgespräch

6.1 Kann ein Antwortschreiben auf eine Bewerbung verstehen.		
Textsorte/Kommunikationsform ▪ Brief (formell) ▪ E-Mail (formell)	Kann einem Antwortschreiben auf eine Bewerbung mühelos alle relevanten Informationen entnehmen.	C1
Aktivität rezeptiv schriftlich	Kann einem Antwortschreiben auf eine Bewerbung rasch die relevanten Informationen entnehmen.	B2
Partner_innen –	Kann einem Antwortschreiben auf eine Bewerbung grundlegende Informationen entnehmen.	B1
Register formell	Kann in einem Antwortschreiben auf eine Bewerbung ganz grundlegende Informationen erfassen.	A2

6.2 Kann eine Einladung zu einem Vorstellungsgespräch am Telefon entgegennehmen.		
Textsorte/Kommunikationsform ▪ Telefonat (formell)	Kann eine Einladung zu einem Vorstellungsgespräch am Telefon entgegennehmen und beinahe mühelos spontan und fließend reagieren; der Grad an Formalität ist den Umständen angemessen.	C1
Aktivität interaktiv mündlich	Kann eine Einladung zu einem Vorstellungsgespräch am Telefon entgegennehmen und relativ spontan und fließend reagieren; der Grad an Formalität ist den Umständen angemessen.	B2
Partner_innen Bewerber_in – Mitarbeiter_in in der Personalabteilung	Kann eine Einladung zu einem Vorstellungsgespräch am Telefon entgegennehmen, muss aber möglicherweise um Wiederholung bitten, falls zu schnell gesprochen wurde.	B1
Register formell	Kann eine Einladung zu einem Vorstellungsgespräch am Telefon entgegennehmen, sofern die Möglichkeit besteht, um Wiederholung zu bitten.	A2

An einem Bewerbungsgespräch teilnehmen

6.3 Kann in einem Bewerbungsgespräch auf übliche Fragen eingehen.		
Textsorte/Kommunikationsform ▪ Bewerbungsgespräch Aktivität interaktiv mündlich Partner_innen Bewerber_in – Mitarbeiter_in der Personalabteilung Register formell	Kann in einem Bewerbungsgespräch beinahe mühelos spontan und fließend auf übliche Fragen eingehen, Zusammenhänge herstellen und Begründungen geben und sich dabei präzise und wirksam ausdrücken; der Grad an Formalität ist den Umständen angemessen.	C1
	Kann in einem Bewerbungsgespräch relativ spontan und fließend auf übliche Fragen eingehen und dabei auch Zusammenhänge herstellen und Begründungen geben; der Grad an Formalität ist den Umständen angemessen.	B2
	Kann in einem Bewerbungsgespräch mit einiger Sicherheit auf übliche Fragen eingehen.	B1
	Kann in einem Bewerbungsgespräch in kurzen Sätzen und einfachen Wendungen auf einfache, voraussagbare Fragen eingehen, sofern die Möglichkeit besteht, um Wiederholung bzw. um Hilfe beim Formulieren zu bitten.	A2
6.4 Kann über berufliche Erfahrungen und Qualifikationen berichten und dabei auch auf Rollen und Funktionen eingehen.		
Textsorte/Kommunikationsform ▪ Bewerbungsgespräch Aktivität interaktiv mündlich Partner_innen Bewerber_in – Mitarbeiter_in der Personalabteilung Register formell	Kann in klaren, gut strukturierten, ausführlichen Äußerungen über berufliche Erfahrungen und Qualifikationen im Detail berichten und dabei auch auf Rollen und Funktionen eingehen, Zusammenhänge herstellen und Begründungen geben; der Grad an Formalität ist den Umständen angemessen.	C1
	Kann in klaren, detaillierten, zusammenhängenden Äußerungen über berufliche Erfahrungen und Qualifikationen berichten und dabei auch auf Rollen und Funktionen eingehen, Zusammenhänge herstellen und Begründungen geben; der Grad an Formalität ist den Umständen angemessen.	B2
	Kann in einfachen zusammenhängenden Äußerungen über grundlegende berufliche Erfahrungen und Qualifikationen berichten und dabei auch auf Rollen und Funktionen eingehen.	B1
	Kann in kurzen Sätzen und einfachen Wendungen und in Form einer einfachen Aufzählung ganz grundlegende berufliche Erfahrungen und Qualifikationen nennen und dabei auch auf Rollen und Funktionen eingehen.	A2
6.5 Kann die Firma beschreiben, in der sie_er arbeitet, und sagen, was sie_er dort macht.		
Textsorte/Kommunikationsform ▪ Bewerbungsgespräch Aktivität produktiv mündlich Partner_innen Bewerber_in – Mitarbeiter_in der Personalabteilung Register formell	Kann in klaren, gut strukturierten, ausführlichen Äußerungen die Firma, in der sie_er arbeitet, beschreiben und sagen, was sie_er dort macht, dabei auch komplexe Zusammenhänge herstellen und komplexe Begründungen geben; der Grad an Formalität ist den Umständen angemessen.	C1
	Kann in klaren, detaillierten, zusammenhängenden Äußerungen die Firma, in der sie_er arbeitet, beschreiben und sagen, was sie_er dort macht, dabei Zusammenhänge herstellen und Begründungen geben; der Grad an Formalität ist den Umständen angemessen.	B2
	Kann in einfachen zusammenhängenden Äußerungen die Firma, in der sie_er arbeitet, beschreiben und sagen, was sie_er dort macht.	B1
	Kann in kurzen Sätzen und einfachen Wendungen und in Form einer einfachen Aufzählung angeben, wie die Firma heißt, in der sie_er arbeitet, und was sie_er dort macht.	A2

6.6 Kann frühere Arbeitsstellen beschreiben und sagen, wie die künftige Stelle sein soll.

Textsorte/Kommunikationsform ▪ Bewerbungsgespräch Aktivität produktiv mündlich Partner_innen Bewerber_in – Mitarbeiter_in der Personalabteilung Register formell	Kann in klaren, gut strukturierten, ausführlichen Äußerungen frühere Arbeitsstellen beschreiben und sagen, wie die künftige Stelle sein soll; sofern dabei Fehler vorkommen, fallen sie kaum auf; der Grad an Formalität ist den Umständen angemessen.	C1
	Kann in klaren, detaillierten, zusammenhängenden Äußerungen frühere Arbeitsstellen beschreiben und sagen, wie die künftige Stelle sein soll; dabei kommen keine Fehler vor, die zu Missverständnissen führen können; der Grad an Formalität ist den Umständen angemessen.	B2
	Kann in einfachen zusammenhängenden Äußerungen frühere Arbeitsstellen beschreiben und sagen, wie die künftige Stelle sein soll, auch wenn dabei Fehler vorkommen.	B1
	Kann in kurzen Sätzen und einfachen Wendungen und in Form einer einfachen Aufzählung Informationen über frühere Arbeitsstellen geben und sagen, wie die künftige Stelle sein soll, auch wenn dabei einige Fehler vorkommen.	A2

6.7 Kann Informationen zu bestimmten Arbeitsbedingungen verstehen.

Textsorte/Kommunikationsform ▪ Bewerbungsgespräch Aktivität rezeptiv mündlich Partner_innen Bewerber_in – Mitarbeiter_in der Personalabteilung Register formell	Kann komplexe Informationen zu bestimmten Arbeitsbedingungen verstehen und dabei auch feinere Details erfassen.	C1
	Kann komplexere Informationen zu bestimmten Arbeitsbedingungen verstehen und dabei auch Details erfassen.	B2
	Kann Informationen zu bestimmten Arbeitsbedingungen verstehen, muss aber möglicherweise um Wiederholung bitten, falls zu schnell gesprochen wurde.	B1
	Kann unkomplizierte, voraussagbare Informationen zu bestimmten Arbeitsbedingungen verstehen, sofern die Möglichkeit besteht, um Wiederholung zu bitten.	A2

6.8 Kann Einverständnis mit bestimmten Arbeitsbedingungen oder eigene Vorstellungen äußern und Rückfragen stellen.

Textsorte/Kommunikationsform ▪ Bewerbungsgespräch Aktivität interaktiv mündlich Partner_innen Bewerber_in – Mitarbeiter_in der Personalabteilung Register formell	Kann beinahe mühelos spontan und fließend Einverständnis mit bestimmten Arbeitsbedingungen oder eigene Vorstellungen äußern und detaillierte Rückfragen stellen; der Grad an Formalität ist den Umständen angemessen.	C1
	Kann relativ spontan und fließend Einverständnis mit bestimmten Arbeitsbedingungen oder eigene Vorstellungen äußern und detailliertere Rückfragen stellen; der Grad an Formalität ist den Umständen angemessen.	B2
	Kann mit einiger Sicherheit Einverständnis mit bestimmten Arbeitsbedingungen oder eigene Vorstellungen äußern und Rückfragen stellen, muss aber möglicherweise um Wiederholung bitten, falls zu schnell gesprochen wurde.	B1
	Kann in kurzen Sätzen und einfachen Wendungen Einverständnis mit bestimmten Arbeitsbedingungen oder eigene Vorstellungen äußern und einfache Rückfragen stellen, sofern die Möglichkeit besteht, um Hilfe beim Formulieren zu bitten.	A2

6.9 Kann eigene Vorstellungen zur Bezahlung äußern, begründen und ggf. einen Kompromiss formulieren.

Textsorte/Kommunikationsform ▪ Bewerbungsgespräch Aktivität interaktiv mündlich Partner_innen Bewerber_in – Mitarbeiter_in der Personalabteilung Register formell	Kann in klaren, gut strukturierten, ausführlichen Äußerungen eigene Vorstellungen zur Bezahlung äußern, sie überzeugend begründen und ggf. einen Kompromiss formulieren; der Grad an Formalität ist den Umständen angemessen.	C1
	Kann in klaren, detaillierten, zusammenhängenden Äußerungen eigene Vorstellungen zur Bezahlung äußern, sie begründen und ggf. einen Kompromiss formulieren; dabei ist der Grad an Formalität den Umständen angemessen.	B2
	Kann in einfachen zusammenhängenden Äußerungen eigene Vorstellungen zur Bezahlung äußern, Gründe nennen und ggf. einen Kompromiss formulieren.	B1
	Kann in kurzen Sätzen und einfachen Wendungen eigene Vorstellungen zur Bezahlung äußern.	A2

6.10 Kann in einem Bewerbungsgespräch Informationen erfragen.

Textsorte/Kommunikationsform ▪ Bewerbungsgespräch Aktivität interaktiv mündlich Partner_innen Bewerber_in – Mitarbeiter_in der Personalabteilung Register formell	Kann in einem Bewerbungsgespräch beinahe mühelos spontan und fließend spezifische und detaillierte Informationen erfragen und Begründungen erbitten; der Grad an Formalität ist den Umständen angemessen.	C1
	Kann in einem Bewerbungsgespräch relativ spontan und fließend weitergehende Informationen erfragen und Begründungen erbitten; der Grad an Formalität ist den Umständen angemessen.	B2
	Kann in einem Bewerbungsgespräch mit einiger Sicherheit grundlegende Informationen erfragen.	B1
	Kann in einem Bewerbungsgespräch in kurzen Sätzen und einfachen Wendungen ganz grundlegende Informationen erfragen, z.B. über die Firma, die Tätigkeit, Arbeitsregelungen oder den Arbeitsplatz, sofern die Möglichkeit besteht, um Hilfe beim Formulieren zu bitten.	A2

Nach dem Bewerbungsgespräch

6.11 Kann nach einem Bewerbungsgespräch telefonisch den Stand der Dinge erfragen.

Textsorte/Kommunikationsform ▪ Telefonat (formell) Aktivität interaktiv mündlich Partner_innen Bewerber_in – Mitarbeiter_in der Personalabteilung Register formell	Kann nach einem Bewerbungsgespräch beinahe mühelos spontan und fließend telefonisch den Stand der Dinge erfragen; der Grad an Formalität ist den Umständen angemessen.	C1
	Kann nach einem Bewerbungsgespräch relativ spontan und fließend telefonisch den Stand der Dinge erfragen; der Grad an Formalität ist den Umständen angemessen.	B2
	Kann nach einem Bewerbungsgespräch telefonisch in einfachen zusammenhängenden Äußerungen den Stand der Dinge erfragen, muss aber möglicherweise um Wiederholung bitten, falls zu schnell gesprochen wurde.	B1
	Kann nach einem Bewerbungsgespräch telefonisch in kurzen Sätzen und einfachen Wendungen den Stand der Dinge erfragen, sofern die Möglichkeit besteht, um Hilfe beim Formulieren zu bitten.	A2

6.12 Kann nach einem Bewerbungsgespräch per E-Mail den Stand der Dinge erfragen.		
Textsorte/Kommunikationsform ▪ E-Mail (formell)	Kann nach einem Bewerbungsgespräch in einer klaren, gut strukturierten, präzise formulierten E-Mail den Stand der Dinge erfragen; sofern dabei Fehler vorkommen, fallen sie kaum auf.	C1
Aktivität produktiv schriftlich	Kann nach einem Bewerbungsgespräch in einer klaren, gut strukturierten E-Mail den Stand der Dinge erfragen; dabei kommen keine Fehler vor, die zu Missverständnissen führen können.	B2
Partner_innen –	Kann nach einem Bewerbungsgespräch in einer kurzen E-Mail in Form von einfachen zusammenhängenden Sätzen den Stand der Dinge erfragen, auch wenn dabei Fehler vorkommen.	B1
Register formell	Kann nach einem Bewerbungsgespräch in einer kurzen E-Mail in kurzen Sätzen und einfachen Wendungen den Stand der Dinge erfragen, auch wenn dabei einige Fehler vorkommen.	A2

II Arbeitsantritt

Die Teilnehmerin bzw. der Teilnehmer kann ...

7 mit der_dem Vorgesetzten das Einstellungsgespräch führen.

8 Einweisungen am ersten Arbeitstag erhalten.

7 Mit der_dem Vorgesetzten das Einstellungsgespräch führen

Strategische Kompetenz

- Kann sich sprachlich auf eine Situation vorbereiten, z.B. Fragen notieren, Fachbegriffe übersetzen, Gliederung planen.
- Kann einem gesprochenen Text selektiv relevante Informationen entnehmen.
- Kann das eigene Verstehen durch Mitschreiben, mündliche Wiedergabe, Zusammenfassung o. Ä. sichern.
- Kann Nicht-Verstehen signalisieren und nachfragen.
- Kann mit berufsbezogenen Textsorten umgehen, kennt die entsprechenden sprachlichen Konventionen und kann sie auch selbst anwenden.
- Kann eigene Wünsche und Bedürfnisse effektiv und angemessen äußern. Kann auf Wünsche anderer auf konstruktive und sachliche Weise eingehen.
- Kann einen situativ angemessenen Grad an (In-)Formalität sprachlich umsetzen.
- Kann arbeitsplatzbezogene Interaktion auf sozialer Ebene angemessen gestalten, z. B. durch Small Talk.

Außersprachliches Wissen

- Weiß, dass personenbezogene Informationen wie Steuernummer, Sozialversicherungsnummer etc. immer wieder angegeben werden müssen.
- Kennt die Rollen des Arbeitgebers und Arbeitnehmers.
- Weiß, dass Arbeit in Deutschland oft teamorientiert und in flachen Hierarchien organisiert ist.
- Kennt übliche Abteilungsstrukturen in deutschen Unternehmen (Produktion, Lager, Vertrieb, Marketing, Finanzen etc.).
- Kennt wichtige Funktionen im Betrieb, z. B. Betriebsrat, Sicherheitsbeauftragte_r.
- Kennt die gesetzlichen Regelungen zu Urlaubsanspruch, Arbeitszeiten, Überstundenregelungen etc.

7.1 Kann mit der_dem Vorgesetzten Informationen über die Einstellungsbedingungen austauschen.

Textsorte/Kommunikationsform ▪ Einstellungsgespräch Aktivität interaktiv mündlich Partner_innen Mitarbeiter_in – Vorgesetzte_r Register formell/informell	Kann mit der_dem Vorgesetzten beinahe mühelos spontan und fließend Informationen über die Einstellungsbedingungen austauschen; der Grad an Formalität ist den Umständen angemessen.	C1
	Kann mit der_dem Vorgesetzten relativ spontan und fließend Informationen über die Einstellungsbedingungen austauschen; der Grad an Formalität ist den Umständen angemessen.	B2
	Kann mit der_dem Vorgesetzten mit einiger Sicherheit grundlegende Informationen über die Einstellungsbedingungen austauschen, muss aber möglicherweise um Wiederholung bitten, falls zu schnell gesprochen wurde.	B1
	Kann mit der_dem Vorgesetzten in kurzen Sätzen und einfachen Wendungen ganz grundlegende Informationen über die Einstellungsbedingungen austauschen, sofern die Möglichkeit besteht, um Wiederholung bzw. um Hilfe beim Formulieren zu bitten.	A2

7.2 Kann Fragen zum Betrieb und zu betrieblichen Abläufen stellen.

Textsorte/Kommunikationsform ▪ Einstellungsgespräch Aktivität interaktiv mündlich Partner_innen Mitarbeiter_in – Vorgesetzte_r Register formell/informell	Kann beinahe mühelos spontan und fließend spezifische und detaillierte Fragen zum Betrieb und zu betrieblichen Abläufen stellen, Begründungen erbitten und Zusammenhänge erfragen; sofern Fehler vorkommen, fallen sie kaum auf; der Grad an Formalität ist den Umständen angemessen.	C1
	Kann relativ spontan und fließend weitergehende Fragen zum Betrieb und zu betrieblichen Abläufen stellen, Begründungen erbitten und Zusammenhänge erfragen; der Grad an Formalität ist den Umständen angemessen.	B2
	Kann mit einiger Sicherheit grundlegende Fragen zum Betrieb und zu betrieblichen Abläufen stellen, auch wenn Fehler vorkommen.	B1
	Kann in kurzen Sätzen und einfachen Wendungen ganz grundlegende Fragen zum Betrieb und zu betrieblichen Abläufen stellen, sofern die Möglichkeit besteht, um Hilfe beim Formulieren zu bitten.	A2

7.3 Kann betriebliche Formulare verstehen und ausfüllen.

Textsorte/Kommunikationsform ▪ betriebliche Formulare, z. B. zu Versicherungen, Gesundheitsschutz, betrieblichen Angeboten, Datenschutz Aktivität interaktiv schriftlich Partner_innen Mitarbeiter_in – Vorgesetzte_r Register formell	wie B1	C1
	wie B1	B2
	Kann betriebliche Formulare verstehen und ausfüllen.	B1
	Kann betriebliche Formulare verstehen und ausfüllen, wenn es um vertraute Dinge geht bzw. wenn die Möglichkeit besteht, nachzufragen.	A2

7.4 Kann Rechte und Pflichten als Arbeitnehmerin_Arbeitnehmer und zu betriebsinternen Regelungen verstehen.

Textsorte/Kommunikationsform ▪ Einstellungsgespräch ▪ Informationsunterlagen zum Betrieb und zu betrieblichen Abläufen Aktivität rezeptiv mündlich/rezeptiv schriftlich Partner_innen Mitarbeiter_in – Vorgesetzte_r Register formell/informell	Kann im Einstellungsgespräch komplexe Informationen zu Rechten und Pflichten als Arbeitnehmerin_Arbeitnehmer und zu betriebsinternen Regelungen verstehen und dabei auch feinere Details erfassen. Kann in umfangreichen Informationsunterlagen zum Betrieb und zu betrieblichen Abläufen Informationen zu Rechten und Pflichten als Arbeitnehmerin_Arbeitnehmer und zu betriebsinternen Regelungen verstehen, auch wenn abstrakte, komplexe, nicht vertraute Sachverhalte behandelt und Zusammenhänge nicht explizit ausgedrückt werden.	C1
	Kann im Einstellungsgespräch komplexere Informationen zu Rechten und Pflichten als Arbeitnehmerin_Arbeitnehmer und zu betriebsinternen Regelungen verstehen und dabei auch Details erfassen. Kann in umfangreicheren Informationsunterlagen zum Betrieb und zu betrieblichen Abläufen Informationen zu Rechten und Pflichten als Arbeitnehmerin_Arbeitnehmer und zu betriebsinternen Regelungen verstehen, auch wenn komplexere Zusammenhänge dargestellt werden.	B2
	Kann im Einstellungsgespräch Informationen zu Rechten und Pflichten als Arbeitnehmerin_Arbeitnehmer und zu betriebsinternen Regelungen verstehen, muss aber möglicherweise um Wiederholung bitten, falls zu schnell gesprochen wurde. Kann in Informationsunterlagen zum Betrieb und zu betrieblichen Abläufen grundlegende Informationen zu Rechten und Pflichten als Arbeitnehmerin_Arbeitnehmer und zu betriebsinternen Regelungen erfassen.	B1
	Kann im Einstellungsgespräch grundlegende, unkomplizierte, voraussagbare Informationen zu Rechten und Pflichten als Arbeitnehmerin_Arbeitnehmer und zu betriebsinternen Regelungen verstehen, sofern die Möglichkeit besteht, um Wiederholung zu bitten. Kann in Informationsunterlagen zum Betrieb und zu betrieblichen Abläufen grundlegende, unkomplizierte, voraussagbare Informationen zu Rechten und Pflichten als Arbeitnehmerin_Arbeitnehmer und zu betriebsinternen Regelungen erfassen.	A2

8 Einweisungen am ersten Arbeitstag erhalten

Strategische Kompetenz

- Kann einem gesprochenen Text selektiv relevante Informationen entnehmen.
- Kann Anweisungen entgegennehmen, Verstehen signalisieren und Umsetzung zusagen oder nachfragen. Kann Anweisungen erteilen.
- Kann Nicht-Verstehen signalisieren und nachfragen.
- Kann unverständliche Informationen, Fachtermini und Abkürzungen aus dem Kontext erschließen.
- Kann mit berufsbezogenen Textsorten umgehen, kennt die entsprechenden sprachlichen Konventionen und kann sie auch selbst anwenden.
- Kann einen situativ angemessenen Grad an (In-)Formalität sprachlich umsetzen.
- Kann arbeitsplatzbezogene Interaktion auf sozialer Ebene angemessen gestalten, z. B. durch Small Talk.

Außersprachliches Wissen

- Weiß, dass Anweisungen zu befolgen sind, insbesondere in Bezug auf Regelungen zu Arbeitssicherheit, Datenschutz und Hygiene.
- Weiß, dass Arbeit in Deutschland oft teamorientiert und in flachen Hierarchien organisiert ist und dass Teamfähigkeit erwartet wird.
- Kennt Formen der Zusammenarbeit im Team, z. B. Teambesprechung, Rundmail.
- Weiß, dass bei Nicht-Verstehen Fragen erwünscht sind.

Einführung am ersten Arbeitstag

8.1 Kann bei einer Einführung am ersten Arbeitstag wichtige Informationen verstehen und Anweisungen entgegennehmen.

Textsorte/Kommunikationsform <ul style="list-style-type: none"> ▪ Einweisungsgespräch ▪ mündliche Arbeitsanweisungen 	Kann bei einer Einführung am ersten Arbeitstag ohne Mühe alle wichtigen Informationen und Anweisungen im Detail verstehen, auch wenn abstrakte, komplexe, nicht vertraute Sachverhalte behandelt und Zusammenhänge nicht explizit ausgedrückt werden.	C1
Aktivität rezeptiv mündlich	Kann bei einer Einführung am ersten Arbeitstag ohne große Mühe wichtige Informationen und Anweisungen verstehen und dabei auch Details erfassen.	B2
Partner_innen Mitarbeiter_in – Vorgesetzte_r	Kann bei einer Einführung am ersten Arbeitstag grundlegende Informationen verstehen und grundlegende Anweisungen entgegennehmen, muss aber möglicherweise um Wiederholung bitten, falls zu schnell gesprochen wurde.	B1
Register formell/informell	Kann bei einer Einführung am ersten Arbeitstag ganz grundlegende Informationen erfassen, z. B. zu Arbeitszeiten, Pausenregelungen, Sicherheits- und Hygienevorschriften oder dem Standort des Personalbüros, und ganz grundlegende, unkomplizierte, voraussagbare Anweisungen entnehmen, wenn langsam und deutlich gesprochen wird bzw. die Möglichkeit besteht, um Wiederholung zu bitten.	A2

Einweisungen und Sicherheitsinstruktionen am Arbeitsplatz

8.2 Kann Instruktionen, Erklärungen und Beschreibungen verstehen (mündlich/schriftlich).		
Textsorte/Kommunikationsform <ul style="list-style-type: none"> ▪ (Gesundheits-)Vorschriften ▪ Broschüren, Flyer z.B. zur Arbeitssicherheit oder zum Gesundheitsschutz ▪ mündliche und schriftliche Arbeitsanweisungen ▪ Einweisungsgespräch ▪ Sicherheitshinweise Aktivität rezeptiv mündlich/rezeptiv schriftlich Partner_innen Mitarbeiter_in – Vorgesetzte_r Register formell/informell	Kann umfangreiche mündliche Instruktionen, Erklärungen und Beschreibungen im Detail verstehen, auch wenn abstrakte, komplexe, nicht vertraute Sachverhalte behandelt und Zusammenhänge nicht explizit ausgedrückt werden. Kann umfangreiche schriftliche Instruktionen, Erklärungen und Beschreibungen verstehen, auch wenn abstrakte, komplexe, nicht vertraute Sachverhalte behandelt und Zusammenhänge nicht explizit ausgedrückt werden.	C1
	Kann umfangreichere mündliche Instruktionen, Erklärungen und Beschreibungen verstehen, auch wenn komplexere Zusammenhänge dargestellt werden. Kann umfangreichere schriftliche Instruktionen, Erklärungen und Beschreibungen verstehen, auch wenn komplexere Zusammenhänge dargestellt werden.	B2
	Kann in mündlichen Instruktionen, Erklärungen und Beschreibungen grundlegende Informationen verstehen, wenn klare Standardsprache verwendet wird und wenn es um vertraute Dinge geht, muss aber möglicherweise um Wiederholung bitten, falls zu schnell gesprochen wurde. Kann in schriftlichen Instruktionen, Erklärungen und Beschreibungen grundlegende Informationen verstehen.	B1
	Kann in kurzen, einfachen mündlichen Instruktionen, Erklärungen und Beschreibungen ganz grundlegende Informationen erfassen, wenn langsam und deutlich gesprochen wird und die Möglichkeit besteht, um Wiederholung zu bitten. Kann in kurzen, einfachen schriftlichen Instruktionen, Erklärungen und Beschreibungen ganz grundlegende Informationen erfassen.	A2

8.3 Kann Hinweisschilder am Arbeitsplatz verstehen.		
Textsorte/Kommunikationsform <ul style="list-style-type: none"> ▪ Hinweisschilder ▪ Piktogramme ▪ Logos ▪ Schilder zum Unfallschutz ▪ Hygienevorschriften ▪ Sicherheitshinweise Aktivität rezeptiv schriftlich Partner_innen – Register formell/informell	wie B1	C1
	wie B1	B2
	Kann Hinweisschilder am Arbeitsplatz verstehen.	B1
	Kann einfache Hinweisschilder am Arbeitsplatz verstehen.	A2

8.4 Kann Vorschriften, Verbote, Regelungen verstehen.

Textsorte/Kommunikationsform <ul style="list-style-type: none"> ▪ (Gesundheits-)Vorschriften (ab B1) ▪ Broschüren, Flyer z.B. zur Arbeitssicherheit oder zum Gesundheitsschutz (ab B1) ▪ Hinweisschilder ▪ Piktogramme ▪ Logos ▪ Schilder zum Unfallschutz ▪ Hygienevorschriften ▪ mündliche und schriftliche Arbeitsanweisungen ▪ Einweisungsgespräch ▪ Schichtplan ▪ Arbeitsplan ▪ Putzplan ▪ Sicherheitshinweise ▪ Vorschriften zur Müllentsorgung Aktivität rezeptiv mündlich/rezeptiv schriftlich	Kann Vorschriften, Verbote und Regelungen verstehen, auch wenn abstrakte, komplexe, nicht vertraute Themen behandelt werden, und dabei auch feinere Details erfassen. Kann umfangreiche, komplexe schriftliche Vorschriften, Verbote und Regelungen verstehen.	C1
	Kann Vorschriften, Verbote und Regelungen im Detail verstehen, auch wenn komplexere Zusammenhänge dargestellt werden. Kann umfangreichere schriftliche Vorschriften, Verbote und Regelungen verstehen.	B2
	Kann grundlegende Informationen zu Vorschriften, Verboten und Regelungen verstehen, wenn relativ langsam und deutlich gesprochen wird und es um einigermaßen vertraute Dinge geht, muss aber möglicherweise um Wiederholung bitten, falls zu schnell gesprochen wurde. Kann in schriftlichen Informationen zu Vorschriften, Verboten und Regelungen grundlegende Informationen verstehen.	B1
	Kann ganz grundlegende Informationen zu Vorschriften, Verboten und Regelungen erfassen, wenn langsam und deutlich gesprochen wird, wenn es um vertraute Dinge geht und wenn die Möglichkeit besteht, um Wiederholung zu bitten. Kann in kurzen, einfachen Materialien zu Vorschriften, Verboten und Regelungen ganz grundlegende Informationen erfassen.	A2
Partner_innen Mitarbeiter_in – Vorgesetzte_r		
Register formell/informell		

III Arbeitsalltag: innerbetriebliche Kommunikation

Die Teilnehmerin bzw. der Teilnehmer kann ...

- 9 Arbeitsaufträge verstehen und Verständnis signalisieren.
- 10 eigene und fremde Aufgaben nachvollziehen, Aufgabenverteilung und Übergaben besprechen, über Aufgaben berichten und erledigte Aufgaben dokumentieren.
- 11 Dienst-, Vertretungs- und Urlaubspläne verstehen und sich darüber austauschen.
- 12 Bedienung und Funktionsweise eines Geräts/einer Maschine erfragen und entsprechende Erklärungen verstehen.
- 13 bei Bedienungsschwierigkeiten um Rat fragen bzw. anderen behilflich sein.
- 14 ein Gerät/eine Maschine präsentieren/vorstellen und entsprechende Erfahrungsberichte verstehen.
- 15 Materialien, Arbeitsgeräte, Werkzeuge, Formulare, Schilder, Gegenstände, Hilfsmittel, Produkte und den eigenen Arbeitsplatz beschreiben sowie entsprechende Beschreibungen verstehen.
- 16 Äußerungen zu Arbeitsabläufen und notwendigen Geräten/Arbeitsmitteln verstehen und selbst formulieren.
- 17 in der Qualitätssicherung mitarbeiten.
- 18 auf Mängel und Sachverhalte aufmerksam machen und Verbesserungsvorschläge unterbreiten.
- 19 angemessen um Urlaub bitten, Urlaubsanträge, Krankmeldungen etc. ausfüllen.
- 20 an einem Mitarbeitergespräch teilnehmen bzw. ein Mitarbeitergespräch führen.
- 21 Ankündigungen für Betriebsfeiern, -versammlungen, -ausflüge etc. verstehen und eigene Einladungen aussprechen.

9 Arbeitsaufträge verstehen und Verständnis signalisieren

Strategische Kompetenz

- Kann Anweisungen entgegennehmen, Verstehen signalisieren und Umsetzung zusagen oder nachfragen. Kann Anweisungen erteilen.
- Kann einem gesprochenen Text selektiv relevante Informationen entnehmen.
- Kann Nicht-Verstehen signalisieren und nachfragen.
- Kann Informationen aufnehmen sowie für sich und andere weiterverarbeiten.
- Kann mit berufsbezogenen Textsorten umgehen, kennt die entsprechenden sprachlichen Konventionen und kann sie auch selbst anwenden.
- Kann eigene Standpunkte und Vorschläge einbringen und verteidigen. Kann Vorschläge und Diskussionsbeiträge anderer aufgreifen und kommentieren.
- Kann sich sprachlich aktiv und konstruktiv in ein Team einbringen, z. B. durch Sprachmittlung (in einem mehrsprachigen Umfeld).
- Kann einen situativ angemessenen Grad an (In-)Formalität sprachlich umsetzen.

Außersprachliches Wissen

- Weiß, dass Anweisungen zu befolgen sind.
- Weiß, dass Arbeit in Deutschland oft teamorientiert und in flachen Hierarchien organisiert ist und dass Teamfähigkeit erwartet wird.
- Kennt Formen der Zusammenarbeit im Team, z. B. Teambesprechung, Rundmail.
- Weiß, dass bei Nicht-Verstehen Fragen erwünscht sind.
- Weiß, dass eigene Vorschläge vorgebracht werden dürfen.

Mündliche Arbeitsaufträge entgegennehmen

9.1 Kann mündliche Arbeitsaufträge entgegennehmen.		
Textsorte/Kommunikationsform <ul style="list-style-type: none"> ▪ Briefing ▪ Schicht-/Dienstübergabe ▪ Teambesprechung Aktivität rezeptiv mündlich Partner_innen Mitarbeiter_in – Vorgesetzte_r/ Kollegin_Kollege – Kollegin_Kollege Register formell/informell	Kann umfangreiche mündliche Arbeitsaufträge im Detail verstehen, auch wenn abstrakte, komplexe, nicht vertraute Sachverhalte behandelt und Zusammenhänge nicht explizit ausgedrückt werden.	C1
	Kann umfangreichere mündliche Arbeitsaufträge verstehen, auch wenn es um weniger vertraute Sachverhalte geht und komplexere Zusammenhänge dargestellt werden.	B2
	Kann mündliche Arbeitsaufträge verstehen, wenn klare Standardsprache verwendet wird und wenn es um vertraute Dinge geht.	B1
	Kann in mündlichen Arbeitsaufträgen ganz grundlegende Informationen erfassen, vorausgesetzt, es wird langsam und deutlich gesprochen und es besteht die Möglichkeit, um Wiederholung zu bitten.	A2
9.2 Kann mündliche Instruktionen, Beschreibungen, Erklärungen und Ankündigungen verstehen.		
Textsorte/Kommunikationsform <ul style="list-style-type: none"> ▪ Briefing ▪ Schicht-/Dienstübergabe ▪ Teambesprechung Aktivität rezeptiv mündlich Partner_innen Mitarbeiter_in – Vorgesetzte_r/ Kollegin_Kollege – Kollegin_Kollege Register formell/informell	Kann umfangreiche mündliche Instruktionen, Beschreibungen, Erklärungen und Ankündigungen verstehen und dabei auch feinere Details erfassen.	C1
	Kann umfangreichere mündliche Instruktionen, Beschreibungen, Erklärungen und Ankündigungen verstehen, auch wenn komplexere Zusammenhänge dargestellt werden.	B2
	Kann in mündlichen Instruktionen, Beschreibungen, Erklärungen und Ankündigungen grundlegende Informationen verstehen, wenn klare Standardsprache verwendet wird und wenn es um vertraute Dinge geht, muss aber möglicherweise um Wiederholung bitten, falls zu schnell gesprochen wurde.	B1
	Kann in kurzen, einfachen mündlichen Instruktionen, Beschreibungen, Erklärungen und Ankündigungen ganz grundlegende Informationen erfassen, wenn langsam und deutlich gesprochen wird und die Möglichkeit besteht, um Wiederholung zu bitten.	A2

9.3 Kann Detailinformationen zu den Arbeitsaufträgen austauschen.

Textsorte/Kommunikationsform <ul style="list-style-type: none"> ▪ Anweisung/Einweisung ▪ Schicht-/Dienstübergabe ▪ Teambesprechung ▪ Notiz ▪ Textnachricht ▪ E-Mail ▪ Laufzettel ▪ Protokoll Aktivität interaktiv mündlich/interaktiv schriftlich	Kann beinahe mühelos spontan und fließend komplexe Detailinformationen zu den Arbeitsaufträgen austauschen; der Grad an Formalität ist den Umständen angemessen. Kann in klaren, gut strukturierten schriftlichen Nachrichten komplexe Detailinformationen zu Arbeitsaufträgen austauschen; falls dabei Fehler vorkommen, fallen sie kaum auf.	C1	
	Kann relativ spontan und fließend komplexere Detailinformationen zu den Arbeitsaufträgen austauschen; der Grad an Formalität ist den Umständen angemessen. Kann in klaren, gut strukturierten schriftlichen Nachrichten komplexere Detailinformationen zu Arbeitsaufträgen austauschen; dabei kommen keine Fehler vor, die zu Missverständnissen führen können.	B2	
	Partner_innen Mitarbeiter_in – Vorgesetzte_r/ Kollegin_Kollege – Kollegin_Kollege	Kann in einfachen zusammenhängenden Äußerungen grundlegende Detailinformationen zu den Arbeitsaufträgen austauschen, muss aber möglicherweise um Wiederholung bitten, falls zu schnell gesprochen wurde.	B1
	Register formell/informell	Kann in einfachen schriftlichen Nachrichten in einfachen zusammenhängenden Sätzen grundlegende Detailinformationen zu Arbeitsaufträgen austauschen, auch wenn dabei Fehler vorkommen. Kann in kurzen Sätzen und einfachen Wendungen ganz grundlegende Detailinformationen zu den Arbeitsaufträgen austauschen, wenn die Möglichkeit besteht, um Wiederholung oder um Hilfe beim Formulieren zu bitten. Kann in kurzen, einfachen schriftlichen Nachrichten in kurzen Sätzen und einfachen Wendungen ganz grundlegende Detailinformationen zu Arbeitsaufträgen austauschen, auch wenn dabei einige Fehler vorkommen.	A2

Schriftliche Arbeitsanweisungen verstehen

9.4 Kann schriftliche Arbeitsaufträge und Arbeitsanweisungen verstehen.

Textsorte/Kommunikationsform <ul style="list-style-type: none"> ▪ Notiz ▪ Textnachricht ▪ E-Mail ▪ Laufzettel Aktivität rezeptiv schriftlich	Kann umfangreiche schriftliche Arbeitsaufträge und Arbeitsanweisungen verstehen, auch wenn abstrakte, komplexe, nicht vertraute Sachverhalte behandelt und Zusammenhänge nicht explizit ausgedrückt werden.	C1	
	Kann umfangreichere schriftliche Arbeitsaufträge und Arbeitsanweisungen verstehen, auch wenn komplexere Zusammenhänge dargestellt werden.	B2	
	Partner_innen –	Kann in schriftlichen Arbeitsaufträgen und Arbeitsanweisungen grundlegende Informationen verstehen.	B1
	Register formell/informell	Kann in kurzen, einfachen schriftlichen Arbeitsaufträgen und Arbeitsanweisungen ganz grundlegende Informationen erfassen.	A2

9.5 Kann eine Arbeitsanleitung/Prozessbeschreibung verstehen.

Textsorte/Kommunikationsform <ul style="list-style-type: none"> ▪ (illustrierte) Arbeitsanleitung ▪ (illustrierte) Prozessbeschreibung (ab B2) Aktivität rezeptiv schriftlich	Kann eine umfangreiche, komplexe Arbeitsanleitung/ Prozessbeschreibung im Detail verstehen.	C1	
	Kann eine umfangreichere, komplexere Arbeitsanleitung/ Prozessbeschreibung verstehen.	B2	
	Partner_innen –	Kann in einer Arbeitsanleitung die grundlegenden Informationen verstehen.	B1
	Register formell/informell	Kann in einer illustrierten Arbeitsanleitung den Ablauf und die einzelnen Arbeitsschritte verstehen.	A2

Verständnis signalisieren

9.6 Kann zeigen, dass sie_er die Aufgaben verstanden hat.		
Textsorte/Kommunikationsform <ul style="list-style-type: none"> ▪ Briefing ▪ Schicht-/Dienstübergabe ▪ Teambesprechung Aktivität interaktiv mündlich/ produktiv schriftlich Partner_innen Mitarbeiter_in – Vorgesetzte_r/ Kollegin_Kollege – Kollegin_Kollege Register formell/informell	wie B1	C1
	wie B1	B2
	Kann in einfachen zusammenhängenden Äußerungen zeigen, dass sie_er die Aufgaben verstanden hat. Kann in einfachen schriftlichen Nachrichten in einfachen zusammenhängenden Sätzen ausdrücken, dass sie_er die Aufgaben verstanden hat, auch wenn dabei Fehler vorkommen.	B1
	Kann in kurzen Sätzen und einfachen Wendungen sowie nonverbal zeigen, dass sie_er die Aufgaben verstanden hat. Kann in einer kurzen, einfachen schriftlichen Nachricht in kurzen Sätzen und einfachen Wendungen ganz grundlegend ausdrücken, dass sie_er die Aufgaben verstanden hat, auch wenn dabei einige Fehler vorkommen.	A2
9.7 Kann Angaben zum Ablauf der eigenen Aufgaben wiederholen.		
Textsorte/Kommunikationsform <ul style="list-style-type: none"> ▪ Briefing ▪ Schicht-/Dienstübergabe ▪ Teambesprechung Aktivität interaktiv mündlich/ produktiv schriftlich Partner_innen Mitarbeiter_in – Vorgesetzte_r/ Kollegin_Kollege – Kollegin_Kollege Register formell/informell	Kann beinahe mühelos spontan und fließend detaillierte Angaben zum Ablauf der eigenen Aufgaben wiederholen/paraphrasieren und dabei Begründungen geben und Zusammenhänge herstellen. Kann in einfachen schriftlichen Nachrichten in einfachen zusammenhängenden Sätzen grundlegende Angaben zum Ablauf der eigenen Aufgaben wiederholen, auch wenn dabei Fehler vorkommen.	C1
	Kann relativ spontan und fließend detailliertere Angaben zum Ablauf der eigenen Aufgaben wiederholen/paraphrasieren und dabei Begründungen geben und Zusammenhänge herstellen. Kann in einfachen schriftlichen Nachrichten in einfachen zusammenhängenden Sätzen grundlegende Angaben zum Ablauf der eigenen Aufgaben wiederholen, auch wenn dabei Fehler vorkommen.	B2
	Kann in einfachen zusammenhängenden Äußerungen grundlegende Angaben zum Ablauf der eigenen Aufgaben wiederholen. Kann in einfachen schriftlichen Nachrichten in einfachen zusammenhängenden Sätzen grundlegende Angaben zum Ablauf der eigenen Aufgaben wiederholen, auch wenn dabei Fehler vorkommen.	B1
	Kann in kurzen Sätzen und einfachen Wendungen in Form einer einfachen Aufzählung ganz grundlegende Angaben zum Ablauf der eigenen Aufgaben wiederholen. Kann in einer kurzen, einfachen schriftlichen Nachricht in kurzen Sätzen und einfachen Wendungen in Form einer einfachen Aufzählung ganz grundlegende Angaben zum Ablauf der eigenen Aufgaben wiederholen, auch wenn dabei einige Fehler vorkommen.	A2
9.8 Kann der_dem Verantwortlichen bestätigen, dass der Arbeitsablauf klar ist.		
Textsorte/Kommunikationsform <ul style="list-style-type: none"> ▪ Briefing ▪ Schicht-/Dienstübergabe ▪ Teambesprechung Aktivität interaktiv mündlich/ produktiv schriftlich Partner_innen Mitarbeiter_in – Vorgesetzte_r/ Kollegin_Kollege – Kollegin_Kollege Register formell/informell	wie B1	C1
	wie B1	B2
	Kann in zusammenhängenden Wendungen der_dem Verantwortlichen bestätigen, dass der Arbeitsablauf klar ist. Kann der_dem Verantwortlichen in einer schriftlichen Nachricht in zusammenhängenden Sätzen bestätigen, dass der Arbeitsablauf klar ist, auch wenn dabei Fehler vorkommen.	B1
	Kann in kurzen Sätzen und einfachen Wendungen sowie nonverbal der_dem Verantwortlichen bestätigen, dass der Arbeitsablauf klar ist. Kann in einer kurzen, einfachen schriftlichen Nachricht in kurzen Sätzen und einfachen Wendungen der_dem Verantwortlichen bestätigen, dass der Arbeitsablauf klar ist, auch wenn dabei einige Fehler vorkommen.	A2

10 Eigene und fremde Aufgaben nachvollziehen, Aufgabenverteilung und Übergaben besprechen, über Aufgaben berichten und erledigte Aufgaben dokumentieren

Strategische Kompetenz

- Kann einem gesprochenen Text selektiv relevante Informationen entnehmen.
- Kann das eigene Verstehen durch Mitschreiben, mündliche Wiedergabe, Zusammenfassung o. Ä. sichern.
- Kann Informationen aufnehmen sowie für sich und andere weiterverarbeiten.
- Kann Abläufe und Vorgänge am Arbeitsplatz in angemessener, adressatengerechter Sprache erläutern.
- Kann Anweisungen entgegennehmen, Verstehen signalisieren und Umsetzung zusagen oder nachfragen. Kann Anweisungen erteilen.
- Kann eigene Standpunkte und Vorschläge einbringen und verteidigen. Kann Vorschläge und Diskussionsbeiträge anderer aufgreifen und kommentieren.
- Kann sich sprachlich aktiv und konstruktiv in ein Team einbringen, z. B. durch Sprachmittlung (in einem mehrsprachigen Umfeld).
- Kann einen situativ angemessenen Grad an (In-)Formalität sprachlich umsetzen.

Außersprachliches Wissen

- Weiß, dass Dienstpläne, Organigramme etc. die Aufgabenverteilung verbindlich festhalten.
- Kennt Formen der Dokumentation und Übergabe, z. B. als Protokoll, Formular.
- Weiß, dass man die vorgesehenen Dienstzeiten genau einhalten muss.
- Weiß, dass Arbeit in Deutschland oft teamorientiert und in flachen Hierarchien organisiert ist und dass Teamfähigkeit erwartet wird.
- Kennt Formen der Zusammenarbeit im Team, z. B. Teambesprechung, Rundmail.

Teilnahme an einer Teambesprechung/-sitzung

10.1 Kann als Grundlage für eine Besprechung die erledigten Arbeiten notieren.		
Textsorte/Kommunikationsform <ul style="list-style-type: none"> ▪ Formular ▪ Arbeitsbericht ▪ Notiz ▪ Textnachricht ▪ E-Mail ▪ Protokoll (ab B1) ▪ Sitzungsunterlagen (ab B2) 	Kann als Grundlage für eine Besprechung die erledigten Arbeiten in einem klaren, gut strukturierten Text schriftlich festhalten; sofern dabei Fehler vorkommen, fallen sie kaum auf.	C1
	Kann als Grundlage für eine Besprechung die erledigten Arbeiten in einem klaren, zusammenhängenden Text schriftlich festhalten; dabei kommen keine Fehler vor, die zu Missverständnissen führen können.	B2
Aktivität produktiv schriftlich	Kann als Grundlage für eine Besprechung die erledigten Arbeiten notieren, auch wenn dabei Fehler vorkommen.	B1
Partner_innen –	Kann als Grundlage für eine Besprechung die erledigten Arbeiten in Form einer einfachen Aufzählung notieren, auch wenn dabei einige Fehler vorkommen.	A2
Register formell/informell		

10.2 Kann die vorgelegte Tagesordnung verstehen.

Textsorte/Kommunikationsform ▪ Tagesordnung Aktivität rezeptiv schriftlich Partner_innen – Register formell/informell	Kann eine Tagesordnung ohne Mühe lesen.	C1
	Kann eine Tagesordnung rasch lesen.	B2
	Kann die Hauptpunkte in einer Tagesordnung verstehen.	B1
	Kann die Hauptpunkte in einer Tagesordnung erfassen.	A2

10.3 Kann den Fragen und Informationen der Teamleiterin_des Teamleiters folgen und Fragen stellen.

Textsorte/Kommunikationsform ▪ Bericht ▪ Teambesprechung Aktivität interaktiv mündlich Partner_innen Mitarbeiter_in – Vorgesetzte_r Register formell/informell	Kann die Fragen und Informationen der Teamleiterin_des Teamleiters im Detail verstehen, auch wenn abstrakte, komplexe, nicht vertraute Sachverhalte behandelt und Zusammenhänge nicht explizit ausgedrückt werden, und dabei auch feinere Details, implizit vermittelte Einstellungen oder Beziehungen zwischen den Sprechenden erkennen. Kann beinahe mühelos spontan und fließend Fragen stellen, Begründungen erbitten und Zusammenhänge erfragen; sofern Fehler vorkommen, fallen sie kaum auf; der Grad an Formalität ist den Umständen angemessen.	C1
	Kann die Fragen und Informationen der Teamleiterin_des Teamleiters im Detail verstehen, auch wenn darin komplexere Argumentationen enthalten sind, und dabei nicht nur den Informationsgehalt, sondern auch Standpunkte und Einstellungen sowie die Stimmung, den Ton usw. der Sprechenden richtig erfassen. Kann relativ spontan und fließend Fragen stellen, Begründungen erbitten und Zusammenhänge erfragen; dabei kommen keine Fehler vor, die zu Missverständnissen führen können; der Grad an Formalität ist den Umständen angemessen.	B2
	Kann den Fragen und Informationen der Teamleiterin_des Teamleiters folgen, wenn klare Standardsprache verwendet wird und wenn es um einigermaßen vertraute Dinge geht. Kann den Fragen und Informationen der Teamleiterin_des Teamleiters grundlegende Informationen entnehmen, wenn klare Standardsprache verwendet wird und wenn es um einigermaßen vertraute Dinge geht. Kann in einfachen zusammenhängenden Äußerungen Fragen stellen; auch wenn dabei evtl. Formulierungsprobleme vorkommen, ist sie_er meist ohne Schwierigkeiten zu verstehen.	B1
	Kann den Fragen und Informationen der Teamleiterin_des Teamleiters folgen, vorausgesetzt, es wird langsam und deutlich gesprochen und es geht um vertraute Dinge. Kann in den Fragen und Informationen der Teamleiterin_des Teamleiters die Hauptpunkte erfassen, vorausgesetzt, es wird langsam und deutlich gesprochen, es geht um vertraute Dinge und es besteht die Möglichkeit, bei Nichtverstehen um Wiederholung zu bitten. Kann in kurzen Sätzen und einfachen Wendungen Fragen stellen, sofern die Möglichkeit besteht, um Hilfe beim Formulieren zu bitten.	A2

10.4 Kann Informationen zu den Themen der Sitzung mit anderen austauschen.

Textsorte/Kommunikationsform <ul style="list-style-type: none"> ▪ Gespräch mit Kolleginnen_Kollegen ▪ Teambesprechung Aktivität interaktiv mündlich Partner_innen Mitarbeiter_in – Vorgesetzte_r/ Kollegin_Kollege – Kollegin_Kollege Register formell/informell	Kann beinahe mühelos spontan und fließend in klaren, gut strukturierten Äußerungen detaillierte, komplexe Informationen zu den Themen der Sitzung mit anderen austauschen und dabei Begründungen geben und Zusammenhänge erläutern; sofern Fehler vorkommen, fallen sie kaum auf; der Grad an Formalität ist den Umständen angemessen.	C1
	Kann relativ spontan und fließend detaillierte Informationen zu den Themen der Sitzung mit anderen austauschen; dabei kommen keine Fehler vor, die zu Missverständnissen führen können; der Grad an Formalität ist den Umständen angemessen.	B2
	Kann in einfachen zusammenhängenden Äußerungen grundlegende Informationen zu den Themen der Sitzung mit anderen austauschen; auch wenn dabei evtl. Formulierungsprobleme vorkommen, ist sie_er meist ohne Schwierigkeiten zu verstehen.	B1
	Kann in kurzen Sätzen und einfachen Wendungen ganz grundlegende Informationen zu den Themen der Sitzung mit anderen austauschen, vorausgesetzt, es wird langsam und deutlich gesprochen und es besteht die Möglichkeit, bei Bedarf um Wiederholung oder um Hilfe beim Formulieren zu bitten.	A2

10.5 Kann nach einer Besprechung den Arbeitsplan notieren.

Textsorte/Kommunikationsform <ul style="list-style-type: none"> ▪ Notiz ▪ Protokoll (ab B1) Aktivität produktiv schriftlich Partner_innen – Register formell/informell	Kann nach einer Besprechung den Arbeitsplan in einem klaren, gut strukturierten Text schriftlich festhalten; sofern dabei Fehler vorkommen, fallen sie kaum auf.	C1
	Kann nach einer Besprechung den Arbeitsplan in einem klaren, zusammenhängenden Text schriftlich festhalten; dabei kommen keine Fehler vor, die zu Missverständnissen führen können.	B2
	Kann nach einer Besprechung den Arbeitsplan in Form von einfachen zusammenhängenden Sätzen notieren, auch wenn dabei Fehler vorkommen.	B1
	Kann nach einer Besprechung den Arbeitsplan in Form einer einfachen Aufzählung notieren, auch wenn dabei einige Fehler vorkommen.	A2

Leitung einer Teambesprechung/-sitzung

10.6 Kann eine Teambesprechung/-sitzung leiten.

Textsorte/Kommunikationsform <ul style="list-style-type: none"> ▪ Bericht (ab B2) ▪ Teambesprechung (ab B2) Aktivität interaktiv mündlich Partner_innen Vorgesetzte_r – Mitarbeiter_in Register formell/informell	Kann beinahe mühelos spontan und fließend in klaren, gut strukturierten Äußerungen eine Teambesprechung/-sitzung leiten, dabei eigene Redebeiträge elegant mit denen anderer verknüpfen und mit Hilfe eines Repertoires geeigneter diskursorganisierender Wendungen den Verlauf und den erreichten Zwischenstand einer Diskussion zusammenfassen und Vorschläge für die Fortsetzung der Diskussion machen; kann Schwierigkeiten und Vorschläge bewerten, um das Gespräch voranzubringen; kann Registerwechsel richtig beurteilen und feinere Details und implizit vermittelte Einstellungen oder Beziehungen zwischen den Sprechenden erkennen; sofern Fehler vorkommen, fallen sie kaum auf; der Grad an Formalität ist den Umständen angemessen.	C1
	Kann relativ spontan und fließend und mit guter Beherrschung der Grammatik eine Teambesprechung/-sitzung leiten, dabei das Gespräch initiieren und aufrechterhalten und eine effektive Verteilung des Rederechts sicherstellen, wenn auch nicht immer ohne Holpern; kann andere auffordern, sich am Gespräch zu beteiligen, Fragen stellen, um das Gespräch in Gang zu halten, neue Aspekte ins Spiel bringen, unterschiedliche Standpunkte bewerten, um das Gespräch voranzubringen; es kommen keine Fehler vor, die zu Missverständnissen führen können; der Grad an Formalität ist den Umständen angemessen.	B2
	kein Deskriptor	B1
	kein Deskriptor	A2

Über den Stand der Arbeit informieren/Über Arbeitsschritte kommunizieren

10.7 Kann einen Arbeitsbericht oder ein Protokoll schreiben bzw. ein entsprechendes Formular ausfüllen.		
Textsorte/Kommunikationsform <ul style="list-style-type: none"> ▪ Formular ▪ Arbeitsbericht ▪ Protokoll (ab B1) Aktivität produktiv schriftlich Partner_innen – Register formell/informell	<p>Kann einen klaren, gut strukturierten, detaillierten Arbeitsbericht oder ein Protokoll schreiben; sofern dabei Fehler vorkommen, fallen sie kaum auf. Kann ein entsprechendes Formular ausfüllen.</p>	C1
	<p>Kann einen klaren, zusammenhängenden Arbeitsbericht oder ein Protokoll schreiben; dabei kommen keine Fehler vor, die zu Missverständnissen führen können. Kann ein entsprechendes Formular ausfüllen.</p>	B2
	<p>Kann einen Arbeitsbericht oder ein Protokoll in Form von einfachen zusammenhängenden Sätzen schreiben, auch wenn dabei Fehler vorkommen. Kann ein entsprechendes Formular ausfüllen.</p>	B1
	<p>Kann einen Arbeitsbericht in Form einer einfachen Aufzählung schreiben, auch wenn dabei einige Fehler vorkommen. Kann ein entsprechendes Formular ausfüllen.</p>	A2
10.8 Kann über die erledigte Arbeit berichten.		
Textsorte/Kommunikationsform <ul style="list-style-type: none"> ▪ Gespräch mit Kolleginnen_Kollegen ▪ Arbeitsbericht ▪ Protokoll (ab B1)/Dokumentation Aktivität produktiv mündlich/ produktiv schriftlich Partner_innen Mitarbeiter_in – Vorgesetzte_r/ Kollegin_Kollege – Kollegin_Kollege Register formell/informell	<p>Kann beinahe mühelos spontan und fließend in klaren, gut strukturierten Äußerungen über die erledigte Arbeit berichten und dabei Begründungen geben und komplexe Zusammenhänge erläutern; sofern Fehler vorkommen, fallen sie kaum auf; der Grad an Formalität ist den Umständen angemessen. Kann in einem klaren, gut strukturierten Text über die erledigte Arbeit berichten und dabei Begründungen geben und komplexe Zusammenhänge erläutern; sofern Fehler vorkommen, fallen sie kaum auf.</p>	C1
	<p>Kann relativ spontan und fließend über die erledigte Arbeit berichten und dabei Begründungen geben und Zusammenhänge erläutern; es kommen keine Fehler vor, die zu Missverständnissen führen können; der Grad an Formalität ist den Umständen angemessen. Kann in einem klaren, zusammenhängenden Text über die erledigte Arbeit berichten und dabei Begründungen geben und Zusammenhänge erläutern; es kommen keine Fehler vor, die zu Missverständnissen führen können.</p>	B2
	<p>Kann in einfachen zusammenhängenden Äußerungen über die erledigte Arbeit berichten; auch wenn dabei evtl. Formulierungsprobleme vorkommen, ist sie_er meist ohne Schwierigkeiten zu verstehen. Kann mit einer Notiz in Form von einfachen zusammenhängenden Sätzen über die erledigte Arbeit berichten, auch wenn dabei Fehler vorkommen.</p>	B1
	<p>Kann in kurzen Sätzen und einfachen Wendungen in Form einer einfachen Aufzählung über die erledigte Arbeit berichten, sofern die Möglichkeit besteht, um Hilfe beim Formulieren zu bitten. Kann mit einer kurzen Notiz in Form einer einfachen Aufzählung über die erledigte Arbeit berichten, auch wenn dabei einige Fehler vorkommen.</p>	A2

10.9 Kann sich mit anderen über ausgeführte Tätigkeiten und spezielle Vorkommnisse austauschen.

Textsorte/Kommunikationsform <ul style="list-style-type: none"> ▪ Gespräch mit Kolleginnen_Kollegen ▪ Übergabe ▪ Teambesprechung Aktivität interaktiv mündlich Partner_innen Mitarbeiter_in – Vorgesetzte_r/ Kollegin_Kollege – Kollegin_Kollege Register formell/informell	Kann sich beinahe mühelos spontan und fließend in klaren, gut strukturierten Äußerungen mit anderen über ausgeführte Tätigkeiten und spezielle, auch außergewöhnliche Vorkommnisse austauschen und dabei Begründungen geben und komplexe Zusammenhänge erläutern; sofern Fehler vorkommen, fallen sie kaum auf; der Grad an Formalität ist den Umständen angemessen.	C1
	Kann sich relativ spontan und fließend mit anderen über ausgeführte Tätigkeiten und spezielle, auch außergewöhnliche Vorkommnisse austauschen; dabei kommen keine Fehler vor, die zu Missverständnissen führen können; der Grad an Formalität ist den Umständen angemessen.	B2
	Kann sich in einfachen zusammenhängenden Äußerungen mit anderen über ausgeführte Tätigkeiten und spezielle Vorkommnisse austauschen; auch wenn dabei evtl. Formulierungsprobleme vorkommen, ist sie_er meist ohne Schwierigkeiten zu verstehen.	B1
	Kann sich in kurzen Sätzen und einfachen Wendungen mit anderen über ausgeführte Tätigkeiten und spezielle Vorkommnisse austauschen, vorausgesetzt, es wird langsam und deutlich gesprochen und es besteht die Möglichkeit, bei Bedarf um Wiederholung oder um Hilfe beim Formulieren zu bitten.	A2

10.10 Kann Kommentare und weitere Anweisungen verstehen und Fragen zum Fortgang der Arbeit stellen.

Textsorte/Kommunikationsform <ul style="list-style-type: none"> ▪ Gespräch mit Kolleginnen_Kollegen ▪ Bericht ▪ Teambesprechung Aktivität rezeptiv mündlich/ produktiv mündlich Partner_innen Mitarbeiter_in – Vorgesetzte_r/ Kollegin_Kollege – Kollegin_Kollege Register formell/informell	Kann Kommentare und weitere Anweisungen verstehen, auch wenn abstrakte, komplexe, nicht vertraute Sachverhalte behandelt und Zusammenhänge nicht explizit ausgedrückt werden, und dabei auch feinere Details, implizit vermittelte Einstellungen oder Beziehungen zwischen den Sprechenden erkennen. Kann beinahe mühelos spontan und fließend differenzierte Fragen zum Fortgang der Arbeit stellen und Begründungen erbitten; sofern dabei Fehler vorkommen, fallen sie kaum auf; der Grad an Formalität ist den Umständen angemessen.	C1
	Kann Kommentare und weitere Anweisungen verstehen, auch wenn darin komplexere Argumentationen enthalten sind, und dabei nicht nur den Informationsgehalt, sondern auch Standpunkte und Einstellungen sowie die Stimmung, den Ton usw. der Sprechenden richtig erfassen. Kann relativ spontan und fließend Fragen zum Fortgang der Arbeit stellen und Begründungen erbitten; dabei kommen keine Fehler vor, die zu Missverständnissen führen können; der Grad an Formalität ist den Umständen angemessen.	B2
	Kann Kommentare und weitere Anweisungen verstehen, wenn klare Standardsprache verwendet wird und wenn es um einigermaßen vertraute Dinge geht. Kann in einfachen zusammenhängenden Äußerungen grundlegende Fragen zum Fortgang der Arbeit stellen; auch wenn dabei evtl. Formulierungsprobleme vorkommen, ist sie_er meist ohne Schwierigkeiten zu verstehen.	B1
	Kann Kommentare und weitere Anweisungen verstehen, vorausgesetzt, es wird langsam und deutlich gesprochen und es geht um vertraute Dinge. Kann in kurzen Sätzen und einfachen Wendungen ganz grundlegende Fragen zum Fortgang der Arbeit stellen, sofern die Möglichkeit besteht, um Wiederholung oder um Hilfe beim Formulieren zu bitten.	A2

10.11 Kann den Stand der Arbeiten mit anderen besprechen.		
Textsorte/Kommunikationsform <ul style="list-style-type: none"> ▪ Gespräch mit Kolleginnen_Kollegen ▪ Teambesprechung 	Kann beinahe mühelos spontan und fließend in klaren, gut strukturierten Äußerungen den Stand der Arbeiten detailliert und differenziert mit anderen besprechen; sofern dabei Fehler vorkommen, fallen sie kaum auf; der Grad an Formalität ist den Umständen angemessen.	C1
Aktivität interaktiv mündlich	Kann relativ spontan und fließend den Stand der Arbeiten im Detail mit anderen besprechen, dabei Zusammenhänge herstellen und Begründungen geben bzw. erbitten; es kommen keine Fehler vor, die zu Missverständnissen führen können; der Grad an Formalität ist den Umständen angemessen.	B2
Partner_innen Mitarbeiter_in – Vorgesetzte_r/ Kollegin_Kollege – Kollegin_Kollege		
Register formell/informell	Kann in einfachen zusammenhängenden Äußerungen den Stand der Arbeiten mit anderen besprechen; auch wenn dabei evtl. Formulierungsprobleme vorkommen, ist sie_er meist ohne Schwierigkeiten zu verstehen.	B1
	Kann in kurzen Sätzen und einfachen Wendungen den Stand der Arbeiten mit anderen besprechen, vorausgesetzt, es wird langsam und deutlich gesprochen und es besteht die Möglichkeit, bei Bedarf um Wiederholung oder um Hilfe beim Formulieren zu bitten.	A2

10.12 Kann den Stand der Arbeiten von Mitarbeiterinnen_Mitarbeitern erfragen.		
Textsorte/Kommunikationsform <ul style="list-style-type: none"> ▪ Gespräch mit Mitarbeiterinnen_Mitarbeitern (ab B2) ▪ Teambesprechung (ab B2) 	Kann beinahe mühelos spontan und fließend in klaren, gut strukturierten Äußerungen den Stand der Arbeiten von Mitarbeiterinnen_Mitarbeitern erfragen, dabei Begründungen und Erläuterungen erbitten; sofern Fehler vorkommen, fallen sie kaum auf; der Grad an Formalität ist den Umständen angemessen.	C1
Aktivität produktiv mündlich	Kann relativ spontan und fließend den Stand der Arbeiten von Mitarbeiterinnen_Mitarbeitern erfragen, dabei Begründungen und Erläuterungen erbitten; es kommen keine Fehler vor, die zu Missverständnissen führen können; der Grad an Formalität ist den Umständen angemessen.	B2
Partner_innen Vorgesetzte_r – Mitarbeiter_in		
Register formell/informell	kein Deskriptor	B1
	kein Deskriptor	A2

Planung der Arbeitsschritte

10.13 Kann nach einer Besprechung Arbeitsaufträge per Laufzettel weitergeben.		
Textsorte/Kommunikationsform <ul style="list-style-type: none"> ▪ Notiz 	wie B1	C1
<ul style="list-style-type: none"> ▪ Textnachricht ▪ E-Mail ▪ Laufzettel 	wie B1	B2
Aktivität produktiv schriftlich	Kann nach einer Besprechung Arbeitsaufträge per Laufzettel weitergeben, auch wenn dabei Fehler vorkommen.	B1
Partner_innen Kollegin_Kollege – Kollegin_Kollege		
Register formell/informell	Kann nach einer Besprechung einfache Arbeitsaufträge per Laufzettel weitergeben, auch wenn dabei einige Fehler vorkommen.	A2

10.14 Kann bei anderen anfragen, ob sie mit einer ganz bestimmten Arbeit schon fertig sind.

<p>Textsorte/Kommunikationsform</p> <ul style="list-style-type: none"> ▪ Gespräch mit Kolleginnen_Kollegen ▪ Teambesprechung ▪ Textnachricht ▪ E-Mail ▪ Gespräch mit Mitarbeiterinnen_Mitarbeitern (ab B2) 	<p>Kann beinahe mühelos spontan und fließend in klaren, gut strukturierten Äußerungen bei anderen anfragen, ob sie mit einer ganz bestimmten Arbeit schon fertig sind, und Begründungen erbitten; sofern dabei Fehler vorkommen, fallen sie kaum auf; der Grad an Formalität ist den Umständen angemessen.</p> <p>Kann in einer klaren, gut strukturierten, effektiv formulierten schriftlichen Nachricht bei anderen anfragen, ob sie mit einer ganz bestimmten Arbeit schon fertig sind; sofern dabei Fehler vorkommen, fallen sie kaum auf; der Grad an Formalität ist den Umständen angemessen.</p>	C1
<p>Aktivität</p> <p>interaktiv mündlich/ produktiv schriftlich</p>	<p>Kann relativ spontan und fließend bei anderen anfragen, ob sie mit einer ganz bestimmten Arbeit schon fertig sind, und Begründungen erbitten; dabei kommen keine Fehler vor, die zu Missverständnissen führen können; der Grad an Formalität ist den Umständen angemessen.</p>	B2
<p>Partner_innen</p> <p>Kollegin_Kollege – Kollegin_Kollege</p>	<p>Kann in einer klaren, gut strukturierten schriftlichen Nachricht bei anderen anfragen, ob sie mit einer ganz bestimmten Arbeit schon fertig sind; dabei kommen keine Fehler vor, die zu Missverständnissen führen können; der Grad an Formalität ist den Umständen angemessen.</p>	
<p>Register</p> <p>formell/informell</p>	<p>Kann in einfachen zusammenhängenden Äußerungen bei anderen anfragen, ob sie mit einer ganz bestimmten Arbeit schon fertig sind; auch wenn dabei evtl. Formulierungsprobleme vorkommen, ist sie_er meist ohne Schwierigkeiten zu verstehen.</p> <p>Kann in Form einer kurzen schriftlichen Nachricht in einfachen zusammenhängenden Sätzen bei anderen anfragen, ob sie mit einer ganz bestimmten Arbeit schon fertig sind, auch wenn dabei Fehler vorkommen.</p>	B1
	<p>Kann in kurzen Sätzen und einfachen Wendungen bei anderen anfragen, ob sie mit einer ganz bestimmten Arbeit schon fertig sind, auch wenn sie_er dabei evtl. stockt und neu ansetzen muss.</p> <p>Kann in Form einer kurzen, einfachen schriftlichen Nachricht in kurzen Sätzen und einfachen Wendungen bei anderen anfragen, ob sie mit einer ganz bestimmten Arbeit schon fertig sind, auch wenn dabei einige Fehler vorkommen.</p>	A2

10.15 Kann am Arbeitsplatz auf den Vorschlag einer zeitlichen Änderung zustimmend oder ablehnend reagieren.

<p>Textsorte/Kommunikationsform</p> <ul style="list-style-type: none"> ▪ Gespräch mit Kolleginnen_Kollegen ▪ Briefing ▪ Teambesprechung 	<p>Kann am Arbeitsplatz auf den Vorschlag einer zeitlichen Änderung zustimmend oder ablehnend reagieren, die Reaktion begründen und dabei auch idiomatische Ausdrücke und umgangssprachliche Wendungen verwenden; sofern Fehler vorkommen, fallen sie kaum auf; der Grad an Formalität ist den Umständen angemessen.</p>	C1
<p>Aktivität</p> <p>interaktiv mündlich</p>	<p>Kann am Arbeitsplatz auf den Vorschlag einer zeitlichen Änderung zustimmend oder ablehnend reagieren und die Reaktion begründen; dabei kommen keine Fehler vor, die zu Missverständnissen führen können; der Grad an Formalität ist den Umständen angemessen.</p>	B2
<p>Partner_innen</p> <p>Kollegin_Kollege – Kollegin_Kollege</p>		
<p>Register</p> <p>formell/informell</p>	<p>Kann am Arbeitsplatz auf den Vorschlag einer zeitlichen Änderung in einfachen, zusammenhängenden Äußerungen und in üblichen Wendungen zustimmend oder ablehnend reagieren.</p>	B1
	<p>Kann am Arbeitsplatz auf den Vorschlag einer zeitlichen Änderung in kurzen Sätzen und einfachen üblichen Wendungen zustimmend oder ablehnend reagieren.</p>	A2

10.16 Kann andere informieren, wo sie_er ist und/oder wann sie_er zurückkommt.		
Textsorte/Kommunikationsform <ul style="list-style-type: none"> ▪ Gespräch mit Kolleginnen_Kollegen ▪ Notiz ▪ Textnachricht ▪ E-Mail Aktivität produktiv mündlich/ produktiv schriftlich Partner_innen Kollegin_Kollege – Kollegin_Kollege Register formell/informell	wie B2	C1
	Kann andere relativ spontan und fließend informieren, wo sie_er ist und/oder wann sie_er zurückkommt; dabei kommen keine Fehler vor, die zu Missverständnissen führen können; der Grad an Formalität ist den Umständen angemessen. Kann andere schriftlich informieren, wo sie_er ist und/oder wann sie_er zurückkommt; dabei kommen keine Fehler vor, die zu Missverständnissen führen können; der Grad an Formalität ist den Umständen angemessen.	B2
	Kann andere in einfachen, zusammenhängenden Äußerungen informieren, wo sie_er ist und/oder wann sie_er zurückkommt; auch wenn dabei evtl. Formulierungsprobleme vorkommen, ist sie_er meist ohne Schwierigkeiten zu verstehen. Kann andere in einer kurzen Notiz informieren, wo sie_er ist und/oder wann sie_er zurückkommt, auch wenn dabei Fehler vorkommen.	B1
	Kann andere in kurzen Sätzen und einfachen Wendungen informieren, wo sie_er ist und/oder wann sie_er zurückkommt, auch wenn sie_er dabei evtl. stockt und neu ansetzen muss. Kann andere in einer kurzen, einfachen Notiz oder Textnachricht informieren, wo sie_er ist und/oder wann sie_er zurückkommt, auch wenn dabei einige Fehler vorkommen.	A2

Arbeitsplanung

10.17 Kann die nächsten Arbeitsschritte beschreiben, erklären und ihre Abfolge begründen.		
Textsorte/Kommunikationsform <ul style="list-style-type: none"> ▪ Gespräch mit Kolleginnen_Kollegen ▪ Teambesprechung Aktivität produktiv mündlich Partner_innen Kollegin_Kollege – Kollegin_Kollege/Mitarbeiter_in – Vorgesetzte_r Register formell/informell	Kann die nächsten Arbeitsschritte am Arbeitsplatz gut strukturiert, detailliert und präzise beschreiben, erklären und ihre Abfolge begründen; sofern dabei Fehler vorkommen, fallen sie kaum auf; der Grad an Formalität ist den Umständen angemessen.	C1
	Kann relativ spontan und fließend die nächsten Arbeitsschritte am Arbeitsplatz beschreiben, erklären und ihre Abfolge im Detail begründen sowie die Vor- und Nachteile verschiedener Alternativen angeben; es kommen keine Fehler vor, die zu Missverständnissen führen können; der Grad an Formalität ist den Umständen angemessen.	B2
	Kann die nächsten grundlegenden Arbeitsschritte am Arbeitsplatz in einfachen zusammenhängenden Äußerungen beschreiben, erklären und Gründe für ihre Abfolge in einfachen Wendungen angeben; auch wenn dabei evtl. Formulierungsprobleme vorkommen, ist sie_er meist ohne Schwierigkeiten zu verstehen.	B1
	Kann die nächsten ganz grundlegenden Arbeitsschritte am Arbeitsplatz in kurzen Sätzen und einfachen Wendungen und in Form einer einfachen Aufzählung benennen und Gründe für ihre Abfolge z. B. mit „weil“ angeben, sofern die Möglichkeit besteht, um Hilfe beim Formulieren zu bitten.	A2

Arbeitsanweisungen (weiter-)geben

10.18 Kann über Arbeitsabläufe informieren.		
Textsorte/Kommunikationsform <ul style="list-style-type: none"> ▪ Gespräch mit Kolleginnen_Kollegen ▪ Teambesprechung ▪ Notiz ▪ Textnachricht ▪ E-Mail 	<p>Kann beinahe mühelos spontan, fließend und detailliert über komplexe Arbeitsabläufe informieren, dabei ausführliche Begründungen geben und Zusammenhänge herstellen; der Grad an Formalität ist den Umständen angemessen.</p> <p>Kann gut strukturiert, detailliert und präzise schriftlich über Arbeitsabläufe informieren, dabei ausführliche Begründungen geben und Zusammenhänge herstellen; sofern Fehler vorkommen, fallen sie kaum auf.</p>	C1
Aktivität produktiv mündlich/ produktiv schriftlich	<p>Kann relativ spontan, fließend und im Detail über Arbeitsabläufe informieren, dabei Begründungen geben und Zusammenhänge herstellen; es kommen keine Fehler vor, die zu Missverständnissen führen können; der Grad an Formalität ist den Umständen angemessen.</p> <p>Kann schriftlich über Arbeitsabläufe informieren und dabei Begründungen geben und Zusammenhänge herstellen; es kommen keine Fehler vor, die zu Missverständnissen führen können.</p>	B2
Partner_innen Kollegin_Kollege – Kollegin_Kollege/Mitarbeiter_in – Vorgesetzte_r	<p>Kann in einfachen zusammenhängenden Äußerungen über grundlegende Arbeitsabläufe so informieren, dass sie trotz fremder Intonation und Betonung klar verständlich sind.</p> <p>Kann in einer kurzen Notiz in einer Reihe von Einzelementen grundlegend über Arbeitsabläufe informieren, auch wenn dabei Fehler vorkommen.</p>	B1
Register formell/informell	<p>Kann in kurzen Sätzen und einfachen Wendungen über ganz grundlegende Arbeitsabläufe informieren, auch wenn sie_er dabei evtl. stockt und neu ansetzen muss.</p> <p>Kann in einer kurzen, einfachen Notiz in Form einer einfachen Aufzählung ganz grundlegende Informationen zu Arbeitsabläufen geben, auch wenn dabei einige Fehler vorkommen.</p>	A2

10.19 Kann Arbeitsanweisungen geben bzw. weitergeben.		
Textsorte/Kommunikationsform <ul style="list-style-type: none"> ▪ Gespräch mit Kolleginnen_Kollegen ▪ Gespräch mit Mitarbeiterinnen_Mitarbeitern (ab B2) ▪ Teambesprechung ▪ Notiz ▪ Textnachricht ▪ E-Mail 	<p>Kann beinahe mühelos spontan und fließend komplexe Arbeitsanweisungen detailliert und präzise geben bzw. weitergeben und sie ggf. begründen; sofern dabei Fehler vorkommen, fallen sie kaum auf.</p> <p>Kann komplexe Arbeitsanweisungen gut strukturiert, detailliert und präzise schriftlich geben bzw. weitergeben und sie ggf. begründen; sofern dabei Fehler vorkommen, fallen sie kaum auf.</p>	C1
Aktivität produktiv mündlich/ produktiv schriftlich	<p>Kann relativ spontan und fließend Arbeitsanweisungen so geben bzw. weitergeben, dass sie ohne Schwierigkeiten verstanden werden können, und sie ggf. begründen; es kommen keine Fehler vor, die zu Missverständnissen führen können.</p> <p>Kann Arbeitsanweisungen schriftlich geben bzw. weitergeben und sie ggf. begründen; es kommen keine Fehler vor, die zu Missverständnissen führen können.</p>	B2
Partner_innen Kollegin_Kollege – Kollegin_Kollege/Vorgesetzte_r – Mitarbeiter_in	<p>Kann in einfachen zusammenhängenden Äußerungen grundlegende Arbeitsanweisungen so geben bzw. weitergeben, dass sie trotz fremder Intonation und Betonung klar verständlich sind.</p> <p>Kann in einer kurzen Notiz in einer Reihe einfacher Einzelemente grundlegende Arbeitsanweisungen geben bzw. weitergeben, auch wenn dabei Fehler vorkommen.</p>	B1
Register formell/informell	<p>Kann in kurzen Sätzen und einfachen Wendungen ganz grundlegende Arbeitsanweisungen geben bzw. weitergeben, auch wenn sie_er dabei evtl. stockt und neu ansetzen muss.</p> <p>Kann in einer kurzen, einfachen Notiz in Form einer einfachen Aufzählung ganz grundlegende Arbeitsanweisungen geben bzw. weitergeben, auch wenn dabei einige Fehler vorkommen.</p>	A2

11 Dienst-, Vertretungs- und Urlaubspläne verstehen und sich darüber austauschen

Strategische Kompetenz

- Kann mit berufsbezogenen Textsorten umgehen, kennt die entsprechenden sprachlichen Konventionen und kann sie auch selbst anwenden.
- Kann eigene Wünsche und Bedürfnisse effektiv und angemessen äußern. Kann auf Wünsche anderer auf konstruktive und sachliche Weise eingehen.
- Kann sich sprachlich aktiv und konstruktiv in ein Team einbringen, z. B. durch Sprachmittlung (in einem mehrsprachigen Umfeld).
- Kann einen situativ angemessenen Grad an Höflichkeit sprachlich umsetzen.
- Kann die am Arbeitsplatz gebotene Sachlichkeit sprachlich umsetzen.

Außersprachliches Wissen

- Weiß, dass Arbeit in Deutschland oft teamorientiert und in flachen Hierarchien organisiert ist und dass Teamfähigkeit erwartet wird.
- Weiß, dass Dienst- und Urlaubspläne oft weit im Voraus erstellt werden und verbindlich sind.
- Kennt die gesetzlichen Regelungen zu Urlaubsanspruch, Arbeitszeiten, Überstundenregelungen etc.
- Weiß, dass festgelegte Arbeitszeiten genau einzuhalten sind.

Dienst-, Vertretungs- und Urlaubspläne verstehen

11.1 Kann Dienst- und Vertretungspläne verstehen.		
Textsorte/Kommunikationsform ▪ Dienstplan, Vertretungsplan	wie B1	C1
Aktivität rezeptiv schriftlich	wie B1	B2
Partner_innen –	Kann in Dienst-, Vertretungs- und Urlaubsplänen die für sie_ihn relevanten Informationen ohne größere Mühe auffinden.	B1
Register formell/informell	Kann in Dienst-, Vertretungs- und Urlaubsplänen die für sie_ihn relevanten Informationen auffinden.	A2

Dienst- oder Schichttausch klären

11.2 Kann der_dem Vorgesetzten einen Dienstaustausch vorschlagen und Informationen darüber austauschen.		
Textsorte/Kommunikationsform ▪ Gespräch mit Vorgesetzter_Vorgesetztem	Kann der_dem Vorgesetzten spontan und fließend einen Dienstaustausch vorschlagen und Begründungen geben; der Grad der Formalität ist dabei den Umständen angemessen.	C1
Aktivität interaktiv mündlich	Kann mit der_dem Vorgesetzten spontan und fließend Informationen über den Dienstaustausch austauschen und Begründungen geben; der Grad der Formalität ist dabei den Umständen angemessen.	
Partner_innen Mitarbeiter_in – Vorgesetzte_r	Kann der_dem Vorgesetzten relativ spontan und fließend einen Dienstaustausch vorschlagen und Begründungen geben; der Grad der Formalität ist dabei den Umständen angemessen.	B2
Register formell/informell	Kann mit der_dem Vorgesetzten relativ spontan und fließend Informationen über den Dienstaustausch austauschen und Begründungen geben; der Grad der Formalität ist dabei den Umständen angemessen.	
	Kann der_dem Vorgesetzten in einfachen zusammenhängenden Äußerungen einen Dienstaustausch vorschlagen, auch wenn dabei evtl. Formulierungsprobleme vorkommen.	B1
	Kann mit der_dem Vorgesetzten in einfachen zusammenhängenden Äußerungen grundlegende Informationen über den Dienstaustausch austauschen.	
	Kann der_dem Vorgesetzten in kurzen Sätzen und einfachen Wendungen einen Dienstaustausch vorschlagen, auch wenn sie_er dabei evtl. stockt und neu ansetzen muss.	A2
	Kann mit der_dem Vorgesetzten in kurzen Sätzen und einfachen Wendungen ganz grundlegende Informationen über den Dienstaustausch austauschen.	

11.3 Kann Einsatzzeiten mit anderen abstimmen.

Textsorte/Kommunikationsform ▪ Gespräch mit Kolleginnen_Kollegen Aktivität interaktiv mündlich Partner_innen Mitarbeiter_in – Vorgesetzte_r/ Kollegin_Kollege – Kollegin_Kollege Register formell/informell	Kann spontan und fließend Einsatzzeiten mit anderen abstimmen; der Grad der Formalität ist dabei den Umständen angemessen.	C1
	Kann relativ spontan und fließend Einsatzzeiten mit anderen abstimmen; der Grad der Formalität ist dabei den Umständen angemessen.	B2
	Kann in einfachen zusammenhängenden Äußerungen Einsatzzeiten mit anderen abstimmen, auch wenn dabei evtl. Formulierungsprobleme vorkommen.	B1
	Kann in kurzen Sätzen und einfachen Wendungen Einsatzzeiten mit anderen abstimmen, auch wenn sie_er dabei evtl. stockt und neu ansetzen muss.	A2

12 Bedienung und Funktionsweise eines Geräts oder einer Maschine erfragen und entsprechende Erklärungen verstehen

Strategische Kompetenz

- Kann mit berufsbezogenen Textsorten umgehen, kennt die entsprechenden sprachlichen Konventionen und kann sie auch selbst anwenden.
- Kann gezielt nach relevanten Informationen suchen und dabei die Technik des selektiven Lesens anwenden.
- Kann unverständliche Informationen, Fachtermini und Abkürzungen aus dem Kontext erschließen.
- Kann das eigene Verstehen durch Mitschreiben, mündliche Wiedergabe, Zusammenfassung o. Ä. sichern.
- Kann Nicht-Verstehen signalisieren und nachfragen.

Außersprachliches Wissen

- Weiß, dass es zu Geräten und Maschinen Gebrauchsanleitungen gibt und man diese ggf. online recherchieren kann.
- Weiß, dass man online Anleitungen zum Umgang mit vielen Geräten und Maschinen findet.
- Weiß, dass Arbeit in Deutschland oft teamorientiert und in flachen Hierarchien organisiert ist und dass Teamfähigkeit erwartet wird.
- Weiß, dass bei Nicht-Verstehen Fragen erwünscht sind.
- Weiß, was Gefahrenpiktogramme bedeuten.

12.1 Kann Instruktionen, Erklärungen und Beschreibungen verstehen.

Textsorte/Kommunikationsform <ul style="list-style-type: none"> ▪ schriftliche oder mündliche Instruktionen, Erklärungen, Beschreibungen ▪ Unterweisung ▪ Einweisung ▪ Reinigungshinweise 	<p>Kann umfangreiche mündliche Instruktionen, Erklärungen und Beschreibungen ohne Mühe im Detail verstehen, auch wenn abstrakte, komplexe, nicht vertraute Sachverhalte behandelt und Zusammenhänge nicht explizit ausgedrückt werden.</p> <p>Kann umfangreiche schriftliche Instruktionen, Erklärungen und Beschreibungen verstehen, auch wenn abstrakte, komplexe, nicht vertraute Sachverhalte behandelt und Zusammenhänge nicht explizit ausgedrückt werden, und dabei auch feinere Details erfassen.</p>	C1
Aktivität rezeptiv mündlich/rezeptiv schriftlich Partner_innen Mitarbeiter_in – Vorgesetzte_r/ Kollegin_Kollege – Kollegin_ Kollege/Mitarbeiter_in – Externe_r	<p>Kann längere mündliche Instruktionen, Erklärungen und Beschreibungen ohne große Mühe verstehen, auch wenn darin komplexere Argumentationen enthalten sind.</p> <p>Kann umfangreichere schriftliche Instruktionen, Erklärungen und Beschreibungen verstehen, auch wenn komplexere Zusammenhänge dargestellt werden.</p>	B2
Register formell/informell	<p>Kann mündlichen Instruktionen, Erklärungen und Beschreibungen folgen, wenn klare Standardsprache verwendet wird und wenn es um einigermaßen vertraute Dinge geht.</p> <p>Kann in mündlichen Instruktionen, Erklärungen und Beschreibungen wichtige Informationen verstehen.</p> <p>Kann in schriftlichen Instruktionen, Erklärungen und Beschreibungen das Thema erkennen.</p> <p>Kann in schriftlichen Instruktionen, Erklärungen und Beschreibungen grundlegende Informationen verstehen.</p>	B1
	<p>Kann mündlichen Instruktionen, Erklärungen und Beschreibungen folgen, vorausgesetzt, es wird langsam und deutlich gesprochen, es geht um vertraute Dinge und grundlegende Inhalte werden gleichzeitig visualisiert.</p> <p>Kann in mündlichen Instruktionen, Erklärungen und Beschreibungen ganz grundlegende Informationen erfassen.</p> <p>Kann in kurzen, einfachen schriftlichen Instruktionen, Erklärungen und Beschreibungen das Thema erkennen.</p> <p>Kann in kurzen, einfachen schriftlichen Instruktionen, Erklärungen und Beschreibungen ganz grundlegende Informationen erfassen.</p>	A2

12.2 Kann fragen, wie ein Gerät funktioniert.		
Textsorte/Kommunikationsform <ul style="list-style-type: none"> ▪ Unterweisung ▪ Einweisung 	Kann in spontanen, fließenden und klaren Äußerungen fragen, wie ein Gerät funktioniert; dabei ist der Grad an Formalität den Umständen angemessen.	C1
Aktivität interaktiv mündlich	Kann in relativ spontanen, fließenden und klaren Äußerungen fragen, wie ein Gerät funktioniert; dabei ist der Grad an Formalität den Umständen angemessen.	B2
Partner_innen Mitarbeiter_in – Vorgesetzte_r/ Kollegin_Kollege – Kollegin_Kollege	Kann in einfachen zusammenhängenden Äußerungen fragen, wie ein Gerät funktioniert; dabei ist sie_er meist ohne Schwierigkeiten zu verstehen.	B1
Register formell/informell	Kann in kurzen Sätzen und einfachen Wendungen fragen, wie ein Gerät funktioniert.	A2

12.3 Kann bestätigen, dass sie_er die Bedienung des Gerätes verstanden hat.		
Textsorte/Kommunikationsform <ul style="list-style-type: none"> ▪ Unterweisung ▪ Einweisung 	Kann in spontanen, fließenden und klaren Äußerungen bestätigen, dass sie_er die Bedienung eines Gerätes verstanden hat; dabei ist der Grad an Formalität den Umständen angemessen.	C1
Aktivität interaktiv mündlich	Kann in relativ spontanen, fließenden und klaren Äußerungen bestätigen, dass sie_er die Bedienung eines Gerätes verstanden hat; dabei ist der Grad an Formalität den Umständen angemessen.	B2
Partner_innen Mitarbeiter_in – Vorgesetzte_r/ Kollegin_Kollege – Kollegin_Kollege	Kann in einfachen zusammenhängenden Äußerungen bestätigen, dass sie_er die Bedienung eines Gerätes verstanden hat; dabei ist sie_er meist ohne Schwierigkeiten zu verstehen.	B1
Register formell/informell	Kann in kurzen Sätzen und einfachen Wendungen bestätigen, dass sie_er die Bedienung eines Gerätes verstanden hat.	A2

12.4 Kann eine Einweisung in ein neues Gerät von einer externen Fachkraft verstehen.		
Textsorte/Kommunikationsform <ul style="list-style-type: none"> ▪ Unterweisung ▪ Einweisung 	Kann eine umfangreiche, komplexe Einweisung in ein neues Gerät durch eine externe Fachkraft ohne Mühe im Detail verstehen, auch wenn sie nicht klar strukturiert ist, Zusammenhänge nicht explizit ausgedrückt und komplexe, nicht vertraute Sachverhalte erläutert werden. Kann beinahe mühelos spontan und fließend differenzierte Nachfragen stellen und Begründungen erbitten.	C1
Aktivität interaktiv mündlich		
Partner_innen Mitarbeiter_in – Externe_r	Kann einer längeren, komplexeren Einweisung in ein neues Gerät durch eine externe Fachkraft ohne große Mühe folgen, auch wenn darin komplexere Sachverhalte erläutert werden. Kann relativ spontan und fließend Nachfragen stellen und Begründungen erbitten.	B2
Register formell/informell	Kann einer Einweisung in ein neues Gerät durch eine externe Fachkraft folgen, wenn sie klar strukturiert ist, wenn klare Standardsprache verwendet wird und wenn es um einigermaßen vertraute Dinge geht. Kann in einer Einweisung in ein neues Gerät von einer externen Fachkraft die Hauptpunkte erfassen. Kann in einfachen zusammenhängenden Äußerungen grundlegende Nachfragen stellen.	B1
	Kann einer kurzen, einfachen, klar und deutlich gesprochenen Einweisung in ein neues Gerät durch eine externe Fachkraft folgen, vorausgesetzt, es wird langsam und deutlich gesprochen, es geht um vertraute Dinge und grundlegende Inhalte werden gleichzeitig visualisiert. Kann in einer kurzen, einfachen, klar und deutlich gesprochenen Einweisung in ein neues Gerät von einer externen Fachkraft ganz grundlegende Informationen erfassen. Kann in kurzen Sätzen und einfachen Wendungen ganz grundlegende Nachfragen stellen, sofern die Möglichkeit besteht, um Wiederholung oder um Hilfe beim Formulieren zu bitten.	A2

12.5 Kann eine schriftliche Gebrauchsanweisung für die Bedienung eines Gerätes verstehen.

Textsorte/Kommunikationsform ▪ Gebrauchsanweisung	Kann eine umfangreiche Gebrauchsanweisung verstehen, auch wenn komplexe, nicht vertraute Vorgänge dargestellt werden.	C1
Aktivität rezeptiv schriftlich	Kann eine umfangreichere Gebrauchsanweisung verstehen, auch wenn komplexere Zusammenhänge dargestellt werden.	B2
Partner_innen –	Kann eine einfache Gebrauchsanweisung verstehen.	B1
Register formell/informell	Kann in einer kurzen, einfachen Gebrauchsanweisung für die Bedienung eines Gerätes grundlegende Informationen erfassen, wenn sie zugleich visualisiert werden.	A2

12.6 Kann eine Bedienungsanzeige verstehen.

Textsorte/Kommunikationsform ▪ Bedienungsanzeige	wie B1	C1
Aktivität rezeptiv schriftlich	wie B1	B2
Partner_innen –	Kann Bedienungsanzeigen verstehen.	B1
Register formell/informell	Kann die Hauptpunkte von einfachen Bedienungsanzeigen verstehen.	A2

13 Bei Bedienungsschwierigkeiten um Rat fragen bzw. anderen behilflich sein

Strategische Kompetenz

- Kann Nicht-Verstehen signalisieren und nachfragen.
- Kann das eigene Verstehen durch Mitschreiben, mündliche Wiedergabe, Zusammenfassung o. Ä. sichern.
- Kann Abläufe und Vorgänge am Arbeitsplatz in angemessener, adressatengerechter Sprache erläutern.
- Kann eigene Erfahrungen, Qualifikationen, Arbeitsergebnisse etc. situationsangemessen und adressatenorientiert darstellen.
- Kann arbeitsbezogene Bitten in sachlicher Form äußern. Kann auf Bitten anderer auf konstruktive und sachliche Weise eingehen.

Außersprachliches Wissen

- Weiß, dass es zu Geräten und Maschinen Gebrauchsanleitungen gibt und man diese ggf. online recherchieren kann.
- Weiß, dass man online Anleitungen zum Umgang mit vielen Geräten und Maschinen findet.
- Weiß, dass Arbeit in Deutschland oft teamorientiert und in flachen Hierarchien organisiert ist und dass Teamfähigkeit erwartet wird.
- Weiß, dass bei Nicht-Verstehen Fragen erwünscht sind.

Eigene Bedienungsschwierigkeiten

13.1 Kann eigene Schwierigkeiten bei der Bedienung eines Geräts benennen.

<p>Textsorte/Kommunikationsform</p> <ul style="list-style-type: none"> ▪ Gespräch mit Kolleginnen_Kollegen ▪ Einweisung ▪ E-Mail <p>Aktivität interaktiv mündlich/ produktiv schriftlich</p>	<p>Kann spontan und fließend in klaren, gut strukturierten Äußerungen eigene Schwierigkeiten bei der Bedienung eines Geräts im Detail erläutern, Gründe angeben und Zusammenhänge herstellen; dabei ist der Grad an Formalität den Umständen angemessen.</p> <p>Kann in einer klaren, gut strukturierten, detaillierten, präzisen schriftlichen Anfrage eigene Schwierigkeiten bei der Bedienung eines Geräts im Detail erläutern, Gründe angeben und Zusammenhänge herstellen; sofern dabei Fehler vorkommen, fallen sie kaum auf; der Grad an Formalität ist den Umständen angemessen.</p>	<p>C1</p>
<p>Partner_innen Mitarbeiter_in – Vorgesetzte_r/ Kollegin_Kollege – Kollegin_ Kollege/Mitarbeiter_in – Externe_r</p> <p>Register formell/informell</p>	<p>Kann in relativ spontanen, fließenden und klaren Äußerungen eigene Schwierigkeiten bei der Bedienung eines Geräts benennen und begründen; dabei ist der Grad an Formalität den Umständen angemessen.</p> <p>Kann in einer klaren, gut strukturierten schriftlichen Anfrage eigene Schwierigkeiten bei der Bedienung eines Geräts benennen und begründen; dabei kommen keine Fehler vor, die zu Missverständnissen führen können.</p>	<p>B2</p>
	<p>Kann in einfachen zusammenhängenden Äußerungen grundlegende eigene Schwierigkeiten bei der Bedienung eines Geräts benennen; dabei ist sie_er meist ohne Schwierigkeiten zu verstehen.</p> <p>Kann in einer kurzen schriftlichen Anfrage grundlegende eigene Schwierigkeiten bei der Bedienung eines Geräts benennen, auch wenn dabei Fehler vorkommen.</p>	<p>B1</p>
	<p>Kann in kurzen Sätzen und einfachen Wendungen ganz grundlegende eigene Schwierigkeiten bei der Bedienung eines Geräts benennen, sofern die Möglichkeit besteht, um Hilfe beim Formulieren zu bitten.</p> <p>Kann in einer kurzen, einfachen schriftlichen Anfrage in kurzen Sätzen und einfachen Wendungen ganz grundlegende eigene Schwierigkeiten bei der Bedienung eines Geräts benennen, auch wenn dabei einige Fehler vorkommen.</p>	<p>A2</p>

13.2 Kann darum bitten, die Bedienung eines Geräts zu demonstrieren.

Textsorte/Kommunikationsform <ul style="list-style-type: none"> ▪ Gespräch mit Kolleginnen_Kollegen ▪ Einweisung Aktivität interaktiv mündlich	Kann in spontanen, fließenden und klaren Äußerungen darum bitten, die Bedienung eines Geräts zu demonstrieren; dabei ist der Grad an Formalität den Umständen angemessen.	C1
	Kann in relativ spontanen, fließenden und klaren Äußerungen darum bitten, die Bedienung eines Geräts zu demonstrieren; dabei ist der Grad an Formalität den Umständen angemessen.	B2
	Kann in einfachen zusammenhängenden Äußerungen darum bitten, die Bedienung eines Geräts zu demonstrieren; dabei ist sie_er meist ohne Schwierigkeiten zu verstehen.	B1
	Kann in kurzen Sätzen und einfachen üblichen Wendungen darum bitten, die Bedienung eines Geräts zu demonstrieren.	A2
Partner_innen Mitarbeiter_in – Vorgesetzte_r/ Kollegin_Kollege – Kollegin_Kollege/Mitarbeiter_in – Externe_r		
Register formell/informell		

13.3 Kann darum bitten, einzelne Punkte in der Gebrauchsanweisung zu erklären.

Textsorte/Kommunikationsform <ul style="list-style-type: none"> ▪ Gespräch mit Kolleginnen_Kollegen ▪ Einweisung Aktivität interaktiv mündlich	Kann in spontanen, fließenden und klaren Äußerungen darum bitten, einzelne Punkte in der Gebrauchsanweisung zu erklären; dabei ist der Grad an Formalität den Umständen angemessen.	C1
	Kann in relativ spontanen, fließenden und klaren Äußerungen darum bitten, einzelne Punkte in der Gebrauchsanweisung zu erklären; dabei ist der Grad an Formalität den Umständen angemessen.	B2
	Kann in einfachen zusammenhängenden Äußerungen darum bitten, einzelne Punkte in der Gebrauchsanweisung zu erklären; dabei ist sie_er meist ohne Schwierigkeiten zu verstehen.	B1
	Kann in kurzen Sätzen und einfachen üblichen Wendungen darum bitten, einzelne Punkte in der Gebrauchsanweisung zu erklären.	A2
Partner_innen Mitarbeiter_in – Vorgesetzte_r/ Kollegin_Kollege – Kollegin_Kollege/Mitarbeiter_in – Externe_r		
Register formell/informell		

13.4 Kann darum bitten, die Bedienungsanzeige und die Einstellungen für ein Gerät zu erklären.

Textsorte/Kommunikationsform <ul style="list-style-type: none"> ▪ Gespräch mit Kolleginnen_Kollegen ▪ Einweisung Aktivität interaktiv mündlich	Kann in spontanen, fließenden und klaren Äußerungen darum bitten, die Bedienungsanzeige und die Einstellungen für ein Gerät zu erklären; dabei ist der Grad an Formalität den Umständen angemessen.	C1
	Kann in relativ spontanen, fließenden und klaren Äußerungen darum bitten, die Bedienungsanzeige und die Einstellungen für ein Gerät zu erklären; dabei ist der Grad an Formalität den Umständen angemessen.	B2
	Kann in einfachen zusammenhängenden Äußerungen darum bitten, die Bedienungsanzeige und die Einstellungen für ein Gerät zu erklären; dabei ist sie_er meist ohne Schwierigkeiten zu verstehen.	B1
	Kann in kurzen Sätzen und einfachen üblichen Wendungen darum bitten, die Bedienungsanzeige und die Einstellungen für ein Gerät zu erklären.	A2
Partner_innen Mitarbeiter_in – Vorgesetzte_r/ Kollegin_Kollege – Kollegin_Kollege/Mitarbeiter_in – Externe_r		
Register formell/informell		

13.5 Kann darum bitten, die Sicherheitsvorschriften zu erklären.

Textsorte/Kommunikationsform <ul style="list-style-type: none"> ▪ Gespräch mit Kolleginnen_Kollegen ▪ Einweisung Aktivität interaktiv mündlich Partner_innen Mitarbeiter_in – Vorgesetzte_r/ Kollegin_Kollege – Kollegin_Kollege/Mitarbeiter_in – Externe_r Register formell/informell	Kann in spontanen, fließenden und klaren Äußerungen darum bitten, die Sicherheitsvorschriften zu erklären; dabei ist der Grad an Formalität den Umständen angemessen.	C1
	Kann in relativ spontanen, fließenden und klaren Äußerungen darum bitten, die Sicherheitsvorschriften zu erklären; dabei ist der Grad an Formalität den Umständen angemessen.	B2
	Kann in einfachen zusammenhängenden Äußerungen darum bitten, die Sicherheitsvorschriften zu erklären; dabei ist sie_er meist ohne Schwierigkeiten zu verstehen.	B1
	Kann in kurzen Sätzen und einfachen üblichen Wendungen darum bitten, die Sicherheitsvorschriften zu erklären.	A2

Anderen bei Bedienungsschwierigkeiten helfen

13.6 Kann anderen die Bedienung eines ihr_ihm bekannten Geräts erläutern.

Textsorte/Kommunikationsform <ul style="list-style-type: none"> ▪ Gespräch mit Kolleginnen_Kollegen ▪ Einweisung Aktivität interaktiv mündlich Partner_innen Kollegin_Kollege – Kollegin_Kollege Register formell/informell	Kann beinahe mühelos spontan und fließend in klaren, gut strukturierten Äußerungen anderen die Bedienung eines ihr_ihm bekannten Geräts detailliert und präzise erläutern und dabei Begründungen geben und Zusammenhänge herstellen; sofern Fehler vorkommen, fallen sie kaum auf; der Grad an Formalität ist den Umständen angemessen.	C1
	Kann relativ spontan und fließend anderen die Bedienung eines ihr_ihm bekannten Geräts detailliert erläutern und dabei Begründungen geben und Zusammenhänge herstellen; dabei kommen keine Fehler vor, die zu Missverständnissen führen können; der Grad an Formalität ist den Umständen angemessen.	B2
	Kann in einfachen zusammenhängenden Äußerungen anderen die Bedienung eines ihr_ihm bekannten Geräts erläutern; auch wenn dabei evtl. Formulierungsprobleme vorkommen, ist sie_er meist ohne Schwierigkeiten zu verstehen.	B1
	Kann in kurzen Sätzen und einfachen Wendungen anderen ganz grundlegende Punkte der Bedienung eines ihr_ihm bekannten Geräts erläutern, sofern die Möglichkeit besteht, die Bedienung gleichzeitig zu demonstrieren und um Hilfe beim Formulieren zu bitten.	A2

14 Ein Gerät/eine Maschine präsentieren/vorstellen und entsprechende Erfahrungsberichte verstehen

Strategische Kompetenz

- Kann sich sprachlich auf eine Situation vorbereiten, z.B. Fragen notieren, Fachbegriffe übersetzen, Gliederung planen.
- Kann eigene Erfahrungen, Qualifikationen, Arbeitsergebnisse etc. situationsangemessen und adressatenorientiert darstellen.
- Kann gezielt nach relevanten Informationen suchen und dabei die Technik des selektiven Lesens anwenden.
- Kann unverständliche Informationen, Fachtermini und Abkürzungen aus dem Kontext erschließen.
- Kann das eigene Verstehen durch Mitschreiben, mündliche Wiedergabe, Zusammenfassung o. Ä. sichern.
- Kann Nicht-Verstehen signalisieren und nachfragen.

Außersprachliches Wissen

- Kennt die Rahmenbedingungen einer Präsentation, z.B. Terminfindung, Einladung, Vorbereitung von Handouts.
- Weiß, dass es zu Geräten und Maschinen Gebrauchsanleitungen gibt und man diese ggf. online recherchieren kann.
- Weiß, dass man online Anleitungen zum Umgang mit vielen Geräten und Maschinen findet.
- Weiß, was Gefahrenpiktogramme bedeuten.

14.1 Kann einen Bericht/eine Präsentation über ein Gerät/eine Maschine verstehen.

Textsorte/Kommunikationsform <ul style="list-style-type: none"> ▪ Präsentation ▪ Präsentationsfolien ▪ Vortrag (ab B2) ▪ Handout ▪ Mitschrift (ab B1) ▪ Schulungsunterlagen (ab B1) ▪ schriftliche Anweisung ▪ Anleitung ▪ Einweisung ▪ Belehrung ▪ Unterweisung ▪ Merkblätter ▪ Anleitungen 	<p>Kann einer umfangreichen mündlichen Präsentation über ein Gerät/eine Maschine folgen, auch wenn abstrakte, komplexe, nicht vertraute Sachverhalte behandelt und Zusammenhänge nicht explizit ausgedrückt werden.</p> <p>Kann eine mündliche Präsentation über ein Gerät/eine Maschine ohne Mühe im Detail verstehen.</p> <p>Kann eine umfangreiche schriftliche Präsentation eines Geräts/einer Maschine verstehen, auch wenn abstrakte, komplexe, nicht vertraute Sachverhalte behandelt und Zusammenhänge nicht explizit ausgedrückt werden, und dabei auch feinere Details erfassen.</p>	C1
Aktivität rezeptiv mündlich/rezeptiv schriftlich	<p>Kann einer längeren mündlichen Präsentation über ein Gerät/eine Maschine folgen, auch wenn darin komplexere Argumentationen enthalten sind.</p> <p>Kann eine mündliche Präsentation über ein Gerät/eine Maschine ohne große Mühe im Detail verstehen.</p> <p>Kann eine umfangreichere schriftliche Präsentation eines Geräts/einer Maschine im Detail verstehen, auch wenn komplexere Zusammenhänge dargestellt werden.</p>	B2
Partner_innen Kollegin_Kollege – Kollegin_Kollege	<p>Kann einer mündlichen Unterweisung zu einem Gerät/einer Maschine folgen, wenn klare Standardsprache verwendet wird und wenn es um einigermaßen vertraute Dinge geht.</p> <p>Kann in einer mündlichen Präsentation über ein Gerät/eine Maschine grundlegende Informationen verstehen.</p> <p>Kann in einer schriftlichen Beschreibung eines Geräts/einer Maschine das Thema erkennen.</p> <p>Kann in einer schriftlichen Beschreibung eines Geräts/einer Maschine grundlegende Informationen verstehen.</p>	B1
Register formell/informell	<p>Kann einer mündlichen Einweisung zu einem Gerät/einer Maschine folgen, vorausgesetzt, es wird langsam und deutlich gesprochen, es geht um vertraute Dinge und wichtige Inhalte werden gleichzeitig visualisiert.</p> <p>Kann in einer mündlichen Präsentation über ein Gerät/eine Maschine ganz grundlegende Informationen erfassen.</p> <p>Kann in einem kurzen, einfachen schriftlichen Text über ein Gerät/eine Maschine das Thema erkennen.</p> <p>Kann in einem kurzen, einfachen schriftlichen Text über ein Gerät/eine Maschine ganz grundlegende Informationen erfassen.</p>	A2

14.2 Kann in einer Präsentation anderen die Bedienung eines ihr_ihm bekannten Geräts beschreiben.

Textsorte/Kommunikationsform <ul style="list-style-type: none"> ▪ Präsentation ▪ Einweisung 	Kann anderen die Bedienung eines ihr_ihm bekannten Geräts in einer ausführlichen, detaillierten Präsentation beschreiben und dabei auch komplexe Sachverhalte erläutern und die Sprache flexibel und effektiv einsetzen.	C1
Aktivität produktiv mündlich Partner_innen Kollegin_Kollege – Kollegin_Kollege	Kann anderen die Bedienung eines ihr_ihm bekannten Geräts in einer ausführlicheren Präsentation beschreiben und dabei auch komplexere Sachverhalte erläutern, praktisch ohne den Eindruck zu erwecken, sich in dem, was sie_er sagen möchte, einschränken zu müssen.	B2
Register formell/informell	Kann anderen die Bedienung eines ihr_ihm bekannten Geräts in einer kurzen einfachen Präsentation grundlegend beschreiben; auch wenn dabei evtl. Formulierungsprobleme vorkommen, ist sie_er meist ohne Schwierigkeiten zu verstehen.	B1
	Kann anderen die Bedienung eines ihr_ihm bekannten Geräts in kurzen Sätzen und einfachen Wendungen ganz grundlegend beschreiben, wenn die Möglichkeit besteht, um Hilfe beim Formulieren zu bitten und die Bedienung gleichzeitig zu demonstrieren.	A2

15 Materialien, Arbeitsgeräte, Werkzeuge, Formulare, Schilder, Gegenstände, Hilfsmittel, Produkte und den eigenen Arbeitsplatz beschreiben sowie entsprechende Beschreibungen verstehen

Strategische Kompetenz

- Kann sich sprachlich auf eine Situation vorbereiten, z.B. Fragen notieren, Fachbegriffe übersetzen, Gliederung planen.
- Kann unverständliche Informationen, Fachtermini und Abkürzungen aus dem Kontext erschließen.
- Kann Nicht-Verstehen signalisieren und nachfragen.
- Kann das eigene Verstehen durch Mitschreiben, mündliche Wiedergabe, Zusammenfassung o. Ä. sichern.
- Kann Abläufe und Vorgänge am Arbeitsplatz in angemessener, adressatengerechter Sprache erläutern.
- Kann eigene Erfahrungen, Qualifikationen, Arbeitsergebnisse etc. situationsangemessen und adressatenorientiert darstellen.

Außersprachliches Wissen

- Weiß, dass man relevante Informationen online recherchieren kann.
- Weiß, dass es an vielen Arbeitsplätzen schriftliche Anleitungen und Prozessbeschreibungen gibt.
- Weiß, dass bei Nicht-Verstehen Fragen erwünscht sind.
- Weiß, dass Sicherheits- und Hygieneregeln besonderer Aufmerksamkeit und Dokumentation bedürfen.
- Weiß, was Gefahrenpiktogramme bedeuten.

15.1 Kann Materialien, Arbeitsgeräte, Werkzeuge etc. am Arbeitsplatz beschreiben.

Textsorte/Kommunikationsform ▪ Beschreibung	Kann beinahe mühelos spontan und fließend Materialien, Arbeitsgeräte, Werkzeuge etc. am Arbeitsplatz detailliert, präzise und differenziert beschreiben, Begründungen geben und Zusammenhänge herstellen.	C1
Aktivität produktiv mündlich	Kann relativ spontan und fließend Materialien, Arbeitsgeräte, Werkzeuge etc. am Arbeitsplatz detailliert beschreiben, Begründungen geben und Zusammenhänge herstellen.	B2
Partner_innen –		
Register formell/informell	Kann in einfachen zusammenhängenden Äußerungen Materialien, Arbeitsgeräte, Werkzeuge etc. am Arbeitsplatz beschreiben, wobei die einzelnen Punkte linear aneinandergereiht werden; dabei ist sie_er trotz fremder Intonation und Betonung meist ohne Schwierigkeiten zu verstehen.	B1
	Kann in kurzen Sätzen und einfachen Wendungen und in Form einer einfachen Aufzählung Materialien, Arbeitsgeräte, Werkzeuge etc. am Arbeitsplatz beschreiben, sofern die Möglichkeit besteht, um Hilfe beim Formulieren zu bitten.	A2

15.2 Kann Beschreibungen von Materialien, Arbeitsgeräten, Werkzeugen etc. am Arbeitsplatz verstehen.

Textsorte/Kommunikationsform ▪ Beschreibung	Kann lange und komplexe Beschreibungen von Materialien, Arbeitsgeräten, Werkzeugen etc. am Arbeitsplatz im Detail verstehen, auch wenn Zusammenhänge nicht explizit ausgedrückt sind.	C1
Aktivität rezeptiv mündlich	Kann umfangreichere, komplexere Beschreibungen von Materialien, Arbeitsgeräten, Werkzeugen etc. am Arbeitsplatz verstehen, auch wenn weniger vertraute Sachverhalte erläutert werden.	B2
Partner_innen Mitarbeiter_in – Vorgesetzte_r/ Kollegin_Kollege – Kollegin_Kollege		
Register formell/informell	Kann in Beschreibungen von einigermaßen vertrauten Materialien, Arbeitsgeräten, Werkzeugen etc. am Arbeitsplatz grundlegende Informationen verstehen, wenn klare Standardsprache verwendet wird.	B1
	Kann in kurzen, einfachen, klar und deutlich gesprochenen Beschreibungen von vertrauten Materialien, Arbeitsgeräten, Werkzeugen etc. am Arbeitsplatz ganz grundlegende Informationen erfassen.	A2

16 Äußerungen zu Arbeitsabläufen und notwendigen Geräten/Arbeitsmitteln verstehen und selbst formulieren

Strategische Kompetenz

- Kann einem gesprochenen Text selektiv relevante Informationen entnehmen.
- Kann gezielt nach relevanten Informationen suchen und dabei die Technik des selektiven Lesens anwenden.
- Kann Nicht-Verstehen signalisieren und nachfragen.
- Kann Informationen aufnehmen sowie für sich und andere weiterverarbeiten.
- Kann eigene Erfahrungen, Qualifikationen, Arbeitsergebnisse etc. situationsangemessen und adressatenorientiert darstellen.
- Kann Anweisungen entgegennehmen, Verstehen signalisieren und Umsetzung zusagen oder nachfragen. Kann Anweisungen erteilen.
- Kann sich sprachlich aktiv und konstruktiv in ein Team einbringen, z. B. durch Sprachmittlung (in einem mehrsprachigen Umfeld).

Außersprachliches Wissen

- Weiß, dass es an vielen Arbeitsplätzen schriftliche Anleitungen und Prozessbeschreibungen gibt.
- Weiß, dass bei Nicht-Verstehen Fragen erwünscht sind.
- Weiß, dass Arbeit in Deutschland oft teamorientiert und in flachen Hierarchien organisiert ist und dass Teamfähigkeit erwartet wird.

Ein passendes Gerät/Arbeitsmittel wählen

16.1 Kann fragen, welches Gerät/Arbeitsmittel benutzt werden soll.		
Textsorte/Kommunikationsform ▪ Unterweisung ▪ Belehrung ▪ Einweisung ▪ Gespräch mit Kolleginnen_Kollegen Aktivität interaktiv mündlich Partner_innen Mitarbeiter_in – Vorgesetzte_r/ Kollegin_Kollege – Kollegin_Kollege Register formell/informell	wie B2	C1
	Kann fragen, welches Gerät/Arbeitsmittel benutzt werden soll, und Begründungen erbitten; dabei ist der Grad an Formalität den Umständen angemessen.	B2
	Kann in einfachen zusammenhängenden Äußerungen fragen, welches Gerät/Arbeitsmittel benutzt werden soll; auch wenn dabei evtl. Formulierungsprobleme vorkommen, ist sie_er meist ohne Schwierigkeiten zu verstehen.	B1
	Kann in kurzen Sätzen und einfachen Wendungen fragen, welches Gerät/Arbeitsmittel benutzt werden soll, auch wenn sie_er dabei evtl. stockt und neu ansetzen muss.	A2

16.2 Kann fragen, wo sich ein Gerät/Arbeitsmittel befindet.		
Textsorte/Kommunikationsform ▪ Unterweisung ▪ Belehrung ▪ Einweisung ▪ Gespräch mit Kolleginnen_Kollegen Aktivität interaktiv mündlich Partner_innen Mitarbeiter_in – Vorgesetzte_r/ Kollegin_Kollege – Kollegin_Kollege Register formell/informell	wie B2	C1
	Kann fragen, wo sich ein Gerät/Arbeitsmittel befindet, und Begründungen erbitten; dabei ist der Grad an Formalität den Umständen angemessen.	B2
	Kann in einfachen zusammenhängenden Äußerungen fragen, wo sich ein Gerät/Arbeitsmittel befindet; auch wenn dabei evtl. Formulierungsprobleme vorkommen, ist sie_er meist ohne Schwierigkeiten zu verstehen.	B1
	Kann in kurzen Sätzen und einfachen Wendungen fragen, wo sich ein Gerät/Arbeitsmittel befindet, auch wenn sie_er dabei evtl. stockt und neu ansetzen muss.	A2

16.3 Kann sich erkundigen, ob notwendige Geräte/Arbeitsmittel vorhanden sind oder noch organisiert werden müssen.

Textsorte/Kommunikationsform	wie B2	C1
<ul style="list-style-type: none"> ▪ Unterweisung ▪ Belehrung ▪ Einweisung 	Kann sich erkundigen, ob notwendige Geräte/Arbeitsmittel vorhanden oder noch zu organisieren sind, Begründungen erbitten und Zusammenhänge erfragen; dabei ist der Grad an Formalität den Umständen angemessen.	B2
Aktivität interaktiv mündlich	Kann sich in einfachen zusammenhängenden Äußerungen erkundigen, ob notwendige Geräte/Arbeitsmittel vorhanden oder noch zu organisieren sind; auch wenn dabei evtl. Formulierungsprobleme vorkommen, ist sie_er meist ohne Schwierigkeiten zu verstehen.	B1
Partner_innen Mitarbeiter_in – Vorgesetzte_r/ Kollegin_Kollege – Kollegin_Kollege		
Register formell/informell	Kann sich in kurzen Sätzen und einfachen Wendungen erkundigen, ob notwendige Geräte/Arbeitsmittel vorhanden oder noch zu organisieren sind, auch wenn sie_er dabei evtl. stockt und neu ansetzen muss.	A2

Aufträge für den Arbeitstag entgegennehmen

16.4 Kann Instruktionen, Beschreibungen, Erklärungen und Ankündigungen verstehen.

Textsorte/Kommunikationsform	Kann umfangreiche mündliche Instruktionen, Beschreibungen, Erklärungen und Ankündigungen im Detail verstehen, auch wenn abstrakte, komplexe, nicht vertraute Sachverhalte behandelt und Zusammenhänge nicht explizit ausgedrückt werden. Kann umfangreiche schriftliche Instruktionen, Beschreibungen, Erklärungen und Ankündigungen ohne Mühe im Detail verstehen.	C1
<ul style="list-style-type: none"> ▪ Unterweisung ▪ Belehrung ▪ Einweisung ▪ Notiz ▪ Textnachricht 		
Aktivität interaktiv mündlich/ rezeptiv schriftlich	Kann längere mündliche Instruktionen, Beschreibungen, Erklärungen und Ankündigungen verstehen. Kann längere schriftliche Instruktionen, Beschreibungen, Erklärungen und Ankündigungen ohne große Mühe verstehen.	B2
Partner_innen Mitarbeiter_in – Vorgesetzte_r/ Kollegin_Kollege – Kollegin_Kollege		
Register formell/informell	Kann mündliche Instruktionen, Beschreibungen, Erklärungen und Ankündigungen verstehen, wenn klare Standardsprache verwendet wird. Kann schriftliche Instruktionen, Beschreibungen, Erklärungen und Ankündigungen verstehen.	B1
	Kann in einfachen, kurzen mündlichen Instruktionen, Beschreibungen, Erklärungen und Ankündigungen die Hauptpunkte verstehen, vorausgesetzt, es wird langsam und deutlich gesprochen und es besteht die Möglichkeit, um Wiederholung zu bitten. Kann in einfachen, kurzen schriftlichen Instruktionen, Beschreibungen, Erklärungen und Ankündigungen die Hauptpunkte erfassen.	A2

16.5 Kann Detailinformationen zu Aufträgen mit anderen austauschen.		
Textsorte/Kommunikationsform <ul style="list-style-type: none"> ▪ Notiz ▪ Textnachricht ▪ Gespräch mit Kolleginnen_Kollegen 	<p>Kann beinahe mühelos spontan und fließend in klaren, gut strukturierten Äußerungen Detailinformationen zu Aufträgen mit anderen austauschen; dabei ist der Grad an Formalität den Umständen angemessen.</p> <p>Kann umfangreiche, detaillierte Äußerungen zu Arbeitsabläufen verstehen, auch wenn abstrakte, komplexe, nicht vertraute Sachverhalte behandelt werden.</p> <p>Kann in einer klaren, strukturierten, treffsicher formulierten schriftlichen Nachricht Detailinformationen zu Aufträgen geben.</p>	C1
Aktivität interaktiv mündlich/ interaktiv schriftlich	<p>Kann relativ spontan und fließend Detailinformationen zu Aufträgen mit anderen austauschen; dabei ist der Grad an Formalität den Umständen angemessen.</p> <p>Kann umfangreichere, detailliertere Äußerungen zu Arbeitsabläufen verstehen, auch wenn darin komplexere Argumentationen enthalten sind.</p> <p>Kann in einer klaren, gut strukturierten schriftlichen Nachricht Detailinformationen zu Aufträgen geben.</p>	B2
Partner_innen Kollegin_Kollege – Kollegin_Kollege	<p>Kann in einfachen zusammenhängenden Äußerungen Detailinformationen zu Aufträgen mit anderen austauschen; auch wenn dabei evtl. Formulierungsprobleme vorkommen, ist sie_er meist ohne Schwierigkeiten zu verstehen.</p> <p>Kann in kurzen schriftlichen Äußerungen zu Arbeitsabläufen grundlegende Informationen verstehen, wenn es um einigermaßen vertraute Angelegenheiten geht.</p> <p>Kann in einfachen zusammenhängenden Sätzen in einer kurzen schriftlichen Nachricht Detailinformationen zu Aufträgen geben.</p>	B1
Register formell/informell	<p>Kann in kurzen Sätzen und einfachen Wendungen Detailinformationen zu Aufträgen mit anderen austauschen, vorausgesetzt, es wird langsam und deutlich gesprochen und es besteht die Möglichkeit, bei Bedarf um Wiederholung oder um Hilfe beim Formulieren zu bitten.</p> <p>Kann in kurzen, einfachen schriftlichen Äußerungen zu Arbeitsabläufen ganz grundlegende Informationen erfassen, wenn es um vertraute Angelegenheiten geht.</p> <p>Kann in kurzen Sätzen und einfachen Wendungen in einer kurzen, einfachen schriftlichen Nachricht Detailinformationen zu Aufträgen geben.</p>	A2

16.6 Kann im Protokoll einer Teambesprechung verstehen, was für den Arbeitsablauf wichtig ist.		
Textsorte/Kommunikationsform <ul style="list-style-type: none"> ▪ Protokoll 	<p>Kann im Protokoll einer Teambesprechung ohne Mühe verstehen, was für den Arbeitsablauf wichtig ist.</p>	C1
Aktivität rezeptiv schriftlich	<p>Kann im Protokoll einer Teambesprechung ohne große Mühe verstehen, was für den Arbeitsablauf wichtig ist.</p>	B2
Partner_innen –	<p>Kann im Protokoll einer Teambesprechung verstehen, was für den Arbeitsablauf wichtig ist.</p>	B1
Register formell/informell	<p>Kann im Protokoll einer Teambesprechung die Hauptpunkte erfassen, aus denen hervorgeht, was für den Arbeitsablauf wichtig ist.</p>	A2

17 In der Qualitätssicherung mitarbeiten

Strategische Kompetenz

- Kann Informationen aufnehmen sowie für sich und andere weiterverarbeiten.
- Kann Abläufe und Vorgänge am Arbeitsplatz in angemessener, adressatengerechter Sprache erläutern.
- Kann eigene Standpunkte und Vorschläge einbringen und verteidigen. Kann Vorschläge und Diskussionsbeiträge anderer aufgreifen und kommentieren.
- Kann Anweisungen entgegennehmen, Verstehen signalisieren und Umsetzung zusagen oder nachfragen. Kann Anweisungen erteilen.

Außersprachliches Wissen

- Weiß, dass viele Arbeitsstätten ein systematisches Qualitätsmanagement betreiben.
- Weiß, dass es in der Regel Unterlagen zum Qualitätsmanagement gibt.
- Weiß, dass eigene Vorschläge vorgebracht werden dürfen.

17.1 Kann Abweichungen der Qualität von den Qualitätszielen ausdrücken.

Textsorte/Kommunikationsform <ul style="list-style-type: none"> ▪ QM-Handbuch ▪ Qualitätsrichtlinien ▪ Prozessbeschreibungen ▪ Prüfprotokoll ▪ Störungs-/Fehlermeldung ▪ Kundenbeschwerden ▪ Auditbericht ▪ Teambesprechung 	<p>Kann Abweichungen der Qualität von den Qualitätszielen detailliert, präzise und beinahe mühelos spontan und fließend erläutern und begründen; sofern Fehler vorkommen, fallen sie kaum auf; der Grad an Formalität ist den Umständen angemessen.</p> <p>Kann Abweichungen der Qualität von den Qualitätszielen in klaren, gut strukturierten Äußerungen schriftlich dokumentieren, dabei ausführliche Begründungen geben und komplexe Zusammenhänge erläutern; sofern Fehler vorkommen, fallen sie kaum auf.</p>	C1
Aktivität produktiv mündlich/ produktiv schriftlich/ rezeptiv schriftlich	<p>Kann Abweichungen der Qualität von den Qualitätszielen relativ spontan und fließend im Detail erläutern, dabei Begründungen geben und Zusammenhänge herstellen; es kommen keine Fehler vor, die zu Missverständnissen führen können; der Grad an Formalität ist den Umständen angemessen.</p> <p>Kann Abweichungen der Qualität von den Qualitätszielen in klaren, zusammenhängenden Äußerungen schriftlich festhalten, dabei Begründungen geben und Zusammenhänge erläutern; es kommen keine Fehler vor, die zu Missverständnissen führen können.</p>	B2
Partner_innen Mitarbeiter_in – Vorgesetzte_r/ Kollegin_Kollege – Kollegin_Kollege	<p>Kann grundlegende Abweichungen der Qualität von den Qualitätszielen in einfachen zusammenhängenden Äußerungen ausdrücken; auch wenn dabei evtl. Formulierungsprobleme vorkommen, ist sie_er meist ohne Schwierigkeiten zu verstehen.</p> <p>Kann mit oder ohne Vorlage in einfachen zusammenhängenden Sätzen grundlegende Abweichungen der Qualität von den Qualitätszielen notieren, auch wenn dabei Fehler vorkommen.</p>	B1
Register formell/informell	<p>Kann ganz grundlegende Abweichungen der Qualität von den Qualitätszielen in kurzen Sätzen und einfachen Wendungen und in Form einer einfachen Aufzählung benennen, sofern die Möglichkeit besteht, um Hilfe beim Formulieren zu bitten.</p> <p>Kann mit Hilfe einer Vorlage in kurzen Sätzen und einfachen Wendungen und in Form einer einfachen Aufzählung ganz grundlegende Abweichungen der Qualität von den Qualitätszielen notieren, auch wenn dabei einige Fehler vorkommen.</p>	A2

17.2 Kann Maßnahmen zur Qualitätssicherung beschreiben.

Textsorte/Kommunikationsform <ul style="list-style-type: none"> ▪ QM-Handbuch ▪ Qualitätsrichtlinien ▪ Prozessbeschreibungen ▪ Prüfprotokoll ▪ Störungs-/Fehlermeldung ▪ Kundenbeschwerden ▪ Auditbericht ▪ Teambesprechung Aktivität produktiv mündlich/ produktiv schriftlich/ rezeptiv schriftlich	Kann beinahe mühelos spontan und fließend komplexe Maßnahmen zur Qualitätssicherung detailliert und präzise erläutern und begründen; sofern Fehler vorkommen, fallen sie kaum auf; der Grad an Formalität ist den Umständen angemessen. Kann Maßnahmen zur Qualitätssicherung in klaren, gut strukturierten schriftlichen Äußerungen beschreiben, dabei ausführliche Begründungen geben und komplexe Zusammenhänge erläutern; sofern Fehler vorkommen, fallen sie kaum auf.	C1
	Kann komplexere Maßnahmen zur Qualitätssicherung relativ spontan und fließend im Detail erläutern, dabei Begründungen geben und Zusammenhänge herstellen; es kommen keine Fehler vor, die zu Missverständnissen führen können; der Grad an Formalität ist den Umständen angemessen. Kann Maßnahmen zur Qualitätssicherung in klaren, zusammenhängenden Äußerungen schriftlich beschreiben, dabei Begründungen geben und Zusammenhänge erläutern; es kommen keine Fehler vor, die zu Missverständnissen führen können.	B2
	Kann in einfachen zusammenhängenden Äußerungen grundlegende Maßnahmen zur Qualitätssicherung beschreiben; auch wenn dabei evtl. Formulierungsprobleme vorkommen, ist sie_er meist ohne Schwierigkeiten zu verstehen. Kann in einfachen, zusammenhängenden schriftlichen Äußerungen grundlegende Maßnahmen zur Qualitätssicherung beschreiben, auch wenn dabei Fehler vorkommen.	B1
	Kann in kurzen Sätzen und einfachen Wendungen und in Form einer einfachen Aufzählung ganz grundlegende Maßnahmen zur Qualitätssicherung benennen, sofern die Möglichkeit besteht, um Hilfe beim Formulieren zu bitten. Kann in kurzen Sätzen und einfachen Wendungen und in Form einer einfachen schriftlichen Aufzählung ganz grundlegende Maßnahmen zur Qualitätssicherung beschreiben, auch wenn dabei einige Fehler vorkommen.	A2
Partner_innen Mitarbeiter_in – Vorgesetzte_r		
Register formell/informell		

17.3 Kann Vorschläge zur Verbesserung machen.

Textsorte/Kommunikationsform <ul style="list-style-type: none"> ▪ Teambesprechung ▪ Qualitätsaudit Aktivität produktiv mündlich/ produktiv schriftlich Partner_innen Mitarbeiter_in – Vorgesetzte_r/ Kollegin_Kollege – Kollegin_Kollege Register formell/informell	Kann beinahe mühelos spontan und fließend komplexe, detaillierte Vorschläge zur Verbesserung machen und begründen; sofern Fehler vorkommen, fallen sie kaum auf; der Grad an Formalität ist den Umständen angemessen. Kann komplexe, detaillierte Vorschläge zur Verbesserung in klaren, gut strukturierten schriftlichen Äußerungen ausdrücken, dabei ausführliche Begründungen geben und komplexe Zusammenhänge erläutern; sofern Fehler vorkommen, fallen sie kaum auf.	C1
	Kann relativ spontan und fließend komplexere, detailliertere Vorschläge zur Verbesserung machen und begründen; dabei kommen keine Fehler vor, die zu Missverständnissen führen können; der Grad an Formalität ist den Umständen angemessen. Kann komplexere, detailliertere Vorschläge zur Verbesserung in klaren, zusammenhängenden Äußerungen schriftlich ausdrücken, dabei Begründungen geben und Zusammenhänge erläutern; es kommen keine Fehler vor, die zu Missverständnissen führen können.	B2
	Kann in einfachen zusammenhängenden Äußerungen grundlegende Vorschläge zur Verbesserung machen; auch wenn dabei evtl. Formulierungsprobleme vorkommen, ist sie_er meist ohne Schwierigkeiten zu verstehen. Kann in einfachen, zusammenhängenden Sätzen schriftlich grundlegende Vorschläge zur Verbesserung machen, auch wenn dabei Fehler vorkommen.	B1
	Kann in kurzen Sätzen und einfachen Wendungen und in Form einer einfachen Aufzählung ganz grundlegende Vorschläge zur Verbesserung machen, sofern die Möglichkeit besteht, um Hilfe beim Formulieren zu bitten. Kann in kurzen Sätzen und einfachen Wendungen und in Form einer einfachen schriftlichen Aufzählung ganz grundlegende Vorschläge zur Verbesserung machen, auch wenn dabei einige Fehler vorkommen.	A2

17.4 Kann Aufgaben und Zuständigkeiten benennen und delegieren.

Textsorte/Kommunikationsform <ul style="list-style-type: none"> ▪ QM-Handbuch ▪ Qualitätsrichtlinien ▪ Prozessbeschreibungen ▪ Prüfprotokoll ▪ Störungs-/Fehlermeldung ▪ Kundenbeschwerden ▪ Auditbericht ▪ Teambesprechung Aktivität produktiv mündlich/ produktiv schriftlich/ rezeptiv schriftlich Partner_innen Mitarbeiter_in – Vorgesetzte_r/ Kollegin_Kollege – Kollegin_Kollege Register formell/informell	Kann Aufgaben und Zuständigkeiten detailliert und präzise erläutern bzw. delegieren und dabei Begründungen geben und komplexe Zusammenhänge herstellen; sofern Fehler vorkommen, fallen sie kaum auf; der Grad an Formalität ist den Umständen angemessen. Kann Aufgaben und Zuständigkeiten in klaren, gut strukturierten schriftlichen Äußerungen benennen und delegieren, dabei ausführliche Begründungen geben und komplexe Zusammenhänge erläutern; sofern Fehler vorkommen, fallen sie kaum auf.	C1
	Kann Aufgaben und Zuständigkeiten erläutern und delegieren und dabei Begründungen geben und Zusammenhänge herstellen; es kommen keine Fehler vor, die zu Missverständnissen führen können; der Grad an Formalität ist den Umständen angemessen. Kann Aufgaben und Zuständigkeiten in klaren, zusammenhängenden Äußerungen schriftlich benennen und delegieren, dabei Begründungen geben und Zusammenhänge erläutern; es kommen keine Fehler vor, die zu Missverständnissen führen können.	B2
	Kann in einfachen zusammenhängenden Äußerungen grundlegende Aufgaben und Zuständigkeiten benennen und delegieren; auch wenn dabei evtl. Formulierungsprobleme vorkommen, ist sie_er meist ohne Schwierigkeiten zu verstehen. Kann in einfachen, zusammenhängenden Sätzen grundlegende Aufgaben und Zuständigkeiten schriftlich benennen und delegieren, auch wenn dabei Fehler vorkommen.	B1
	Kann in kurzen Sätzen und einfachen Wendungen und in Form einer einfachen Aufzählung ganz grundlegende Aufgaben und Zuständigkeiten benennen und delegieren, sofern die Möglichkeit besteht, um Hilfe beim Formulieren zu bitten. Kann in kurzen Sätzen und einfachen Wendungen und in Form einer einfachen schriftlichen Aufzählung ganz grundlegende Aufgaben und Zuständigkeiten benennen und delegieren, auch wenn dabei einige Fehler vorkommen.	A2

18 Auf Mängel und Sachverhalte aufmerksam machen und Verbesserungsvorschläge unterbreiten

Strategische Kompetenz

- Kann auf Probleme anderer sprachlich konstruktiv und wertschätzend eingehen. Kann eigene arbeitsplatzbezogene Probleme angemessen zur Sprache bringen.
- Kann Informationen aufnehmen sowie für sich und andere weiterverarbeiten.
- Kann konstruktiv Kritik üben und entgegennehmen.
- Kann eigene Standpunkte und Vorschläge einbringen und verteidigen. Kann Vorschläge und Diskussionsbeiträge anderer aufgreifen und kommentieren.
- Kann arbeitsbezogene Bitten in sachlicher Form äußern. Kann auf Bitten anderer auf konstruktive und sachliche Weise eingehen.
- Kann sich sprachlich aktiv und konstruktiv in ein Team einbringen, z. B. durch Sprachmittlung (in einem mehrsprachigen Umfeld).
- Kann die am Arbeitsplatz gebotene Sachlichkeit sprachlich umsetzen.

Außersprachliches Wissen

- Weiß, dass Arbeit in Deutschland oft teamorientiert und in flachen Hierarchien organisiert ist und dass Teamfähigkeit erwartet wird.
- Weiß, dass Fragen erwünscht sind und Probleme benannt werden sollten.
- Weiß, dass das Vertuschen von Fehlern negative Konsequenzen haben kann.
- Weiß, dass eigene Vorschläge vorgebracht werden dürfen.

Über eine Funktionsstörung informieren und die Gründe klären

18.1 Kann über einen Defekt informieren.		
Textsorte/Kommunikationsform <ul style="list-style-type: none"> ▪ Gespräch mit Kolleginnen_Kollegen/Vorgesetzten ▪ Telefonat ▪ E-Mail ▪ Textnachricht Aktivität interaktiv mündlich/ produktiv schriftlich Partner_innen Kollegin_Kollege – Kollegin_Kollege/Mitarbeiter_in – Vorgesetzte_r Register formell/informell	Kann beinahe mühelos spontan und fließend einen Defekt detailliert erläutern, dabei komplexe Zusammenhänge herstellen und differenzierte Begründungen geben. Kann in einer klaren, gut strukturierten schriftlichen Nachricht über einen Defekt informieren; sofern dabei Fehler vorkommen, fallen sie kaum auf.	C1
	Kann relativ spontan und fließend einen Defekt erläutern, dabei Zusammenhänge herstellen und Begründungen geben; der Grad an Formalität ist den Umständen angemessen. Kann in einer klaren, zusammenhängenden schriftlichen Nachricht über einen Defekt informieren; dabei kommen keine Fehler vor, die zu Missverständnissen führen können.	B2
	Kann in einfachen zusammenhängenden Äußerungen über einen grundlegenden Defekt informieren; auch wenn dabei evtl. Formulierungsprobleme vorkommen, ist sie_er meist ohne Schwierigkeiten zu verstehen. Kann in einer kurzen schriftlichen Nachricht in einfachen zusammenhängenden Sätzen über einen grundlegenden Defekt informieren, auch wenn dabei Fehler vorkommen.	B1
	Kann in kurzen Sätzen und einfachen Wendungen über einen ganz grundlegenden Defekt informieren, auch wenn sie_er dabei evtl. stockt und neu ansetzen muss. Kann in einer kurzen, einfachen schriftlichen Nachricht in kurzen Sätzen und einfachen Wendungen über einen ganz grundlegenden Defekt informieren, auch wenn dabei einige Fehler vorkommen.	A2

18.2 Kann um Rat bei einer Funktionsstörung bitten.

Textsorte/Kommunikationsform <ul style="list-style-type: none"> ▪ Gespräch mit Kolleginnen_Kollegen/Vorgesetzten ▪ Telefonat ▪ E-Mail ▪ Textnachricht Aktivität interaktiv mündlich/ produktiv schriftlich	Kann spontan und in klaren, gut strukturierten Äußerungen um Rat bei einer Funktionsstörung bitten; der Grad an Formalität ist den Umständen angemessen. Kann in einer klaren, gut strukturierten schriftlichen Nachricht um Rat bei einer Funktionsstörung bitten; sofern dabei Fehler vorkommen, fallen sie kaum auf; der Grad an Formalität ist den Umständen angemessen.	C1
	Kann relativ spontan und mit guter Beherrschung der Grammatik um Rat bei einer Funktionsstörung bitten; der Grad an Formalität ist den Umständen angemessen. Kann in einer klaren, zusammenhängenden schriftlichen Nachricht um Rat bei einer Funktionsstörung bitten; dabei kommen keine Fehler vor, die zu Missverständnissen führen können; der Grad an Formalität ist den Umständen angemessen.	B2
	Kann in einfachen zusammenhängenden Äußerungen um Rat bei einer grundlegenden Funktionsstörung bitten. Kann in einer kurzen schriftlichen Nachricht in einfachen zusammenhängenden Äußerungen um Rat bei einer grundlegenden Funktionsstörung bitten, auch wenn dabei Fehler vorkommen.	B1
	Kann in kurzen Sätzen und einfachen üblichen Wendungen um Rat bei einer ganz grundlegenden Funktionsstörung bitten. Kann in einer kurzen schriftlichen Nachricht in kurzen Sätzen und einfachen üblichen Wendungen um Rat bei einer ganz grundlegenden Funktionsstörung bitten, auch wenn dabei einige Fehler vorkommen.	A2
Partner_innen Kollegin_Kollege – Kollegin_Kollege/Mitarbeiter_in – Vorgesetzte_r		
Register formell/informell		

18.3 Kann auf Ratschläge bei einer Funktionsstörung reagieren.

Textsorte/Kommunikationsform <ul style="list-style-type: none"> ▪ Gespräch mit Kolleginnen_Kollegen/Vorgesetzten ▪ Telefonat ▪ E-Mail ▪ Textnachricht Aktivität interaktiv mündlich/ produktiv schriftlich	Kann spontan und fließend auf Ratschläge bei einer Funktionsstörung reagieren, dabei Begründungen erbitten und Zusammenhänge erfragen; der Grad an Formalität ist den Umständen angemessen. Kann in einer klaren, gut strukturierten schriftlichen Nachricht auf Ratschläge bei einer Funktionsstörung reagieren; sofern Fehler vorkommen, fallen sie kaum auf; der Grad an Formalität ist den Umständen angemessen.	C1
	Kann relativ spontan und fließend auf Ratschläge bei einer Funktionsstörung reagieren, praktisch ohne den Eindruck zu erwecken, sich in dem, was sie_er sagen möchte, einschränken zu müssen; der Grad an Formalität ist den Umständen angemessen. Kann in einer klaren, zusammenhängenden schriftlichen Nachricht auf Ratschläge bei einer Funktionsstörung reagieren; es kommen keine Fehler vor, die zu Missverständnissen führen können; der Grad an Formalität ist den Umständen angemessen.	B2
	Kann in einfachen zusammenhängenden Äußerungen auf Ratschläge bei einer Funktionsstörung reagieren; auch wenn dabei evtl. Formulierungsprobleme vorkommen, ist sie_er meist ohne Schwierigkeiten zu verstehen. Kann in einer kurzen schriftlichen Nachricht in einfachen zusammenhängenden Sätzen auf Ratschläge bei einer Funktionsstörung reagieren, auch wenn dabei Fehler vorkommen.	B1
	Kann in kurzen Sätzen und einfachen Wendungen auf Ratschläge bei einer Funktionsstörung reagieren, sofern die Möglichkeit besteht, um Hilfe beim Formulieren zu bitten. Kann in einer kurzen schriftlichen Nachricht in kurzen Sätzen und einfachen Wendungen auf Ratschläge bei einer Funktionsstörung reagieren, auch wenn dabei einige Fehler vorkommen.	A2
Partner_innen Kollegin_Kollege – Kollegin_Kollege/Mitarbeiter_in – Vorgesetzte_r		
Register formell/informell		

18.4 Kann unterschiedliche Vorgehensweisen diskutieren und gegeneinander abwägen.

<p>Textsorte/Kommunikationsform</p> <ul style="list-style-type: none"> ▪ Gespräch mit Kolleginnen_Kollegen/Vorgesetzten ▪ Telefonat ▪ E-Mail ▪ Textnachricht <p>Aktivität interaktiv mündlich/ produktiv schriftlich</p> <p>Partner_innen Kollegin_Kollege – Kollegin_Kollege/Mitarbeiter_in – Vorgesetzte_r/Mitarbeiter_in – Externe</p> <p>Register formell/informell</p>	<p>Kann flüssig, korrekt und wirkungsvoll und in klaren, gut strukturierten, ausführlichen Äußerungen Vorgehensweisen diskutieren und gegeneinander abwägen, dabei ausführliche Begründungen geben und komplexe Zusammenhänge erläutern; sofern Fehler vorkommen, fallen sie kaum auf; der Grad an Formalität ist den Umständen angemessen. Kann in einer klaren, gut strukturierten schriftlichen Nachricht unterschiedliche Vorgehensweisen diskutieren und gegeneinander abwägen, dabei ausführliche Begründungen geben und komplexe Zusammenhänge erläutern; sofern Fehler vorkommen, fallen sie kaum auf; der Grad an Formalität ist den Umständen angemessen.</p>	<p>C1</p>
	<p>Kann relativ spontan und mit guter Beherrschung der Grammatik Vorgehensweisen diskutieren und gegeneinander abwägen, Begründungen geben und Zusammenhänge herstellen, praktisch ohne den Eindruck zu erwecken, sich in dem, was sie_er sagen möchte, einschränken zu müssen; dabei ist der Grad an Formalität den Umständen angemessen. Kann in einer klaren, zusammenhängenden schriftlichen Nachricht unterschiedliche Vorgehensweisen diskutieren und gegeneinander abwägen, dabei Begründungen geben und Zusammenhänge erläutern; es kommen keine Fehler vor, die zu Missverständnissen führen können; der Grad an Formalität ist den Umständen angemessen.</p>	<p>B2</p>
	<p>Kann in einfachen zusammenhängenden Äußerungen unterschiedliche Vorgehensweisen nennen, grundlegend bewerten und gegeneinander abwägen; auch wenn dabei evtl. Formulierungsprobleme vorkommen, ist sie_er meist ohne Schwierigkeiten zu verstehen. Kann in einer kurzen schriftlichen Nachricht in einfachen, zusammenhängenden Sätzen unterschiedliche Vorgehensweisen nennen und grundlegend bewerten, auch wenn dabei Fehler vorkommen.</p>	<p>B1</p>
	<p>Kann in kurzen Sätzen und einfachen Wendungen und in Form einer einfachen Aufzählung unterschiedliche Vorgehensweisen benennen und ganz grundlegend bewerten, auch wenn sie_er dabei evtl. stockt und neu ansetzen bzw. um Hilfe beim Formulieren bitten muss. Kann in einer kurzen schriftlichen Nachricht in kurzen Sätzen und einfachen Wendungen und in Form einer einfachen Aufzählung ganz unterschiedliche Vorgehensweisen benennen und ganz grundlegend bewerten, auch wenn dabei einige Fehler vorkommen.</p>	<p>A2</p>

18.5 Kann eine Vorgehensweise vorschlagen.

<p>Textsorte/Kommunikationsform</p> <ul style="list-style-type: none"> ▪ Gespräch mit Kolleginnen_Kollegen/Vorgesetzten/Externen ▪ E-Mail ▪ Brief (formell) ▪ Textnachricht ▪ Notiz 	<p>Kann flüssig, korrekt und überzeugend in klaren, gut strukturierten, ausführlichen Äußerungen einen komplizierten Vorschlag zur Vorgehensweise machen und dabei komplexe Begründungen geben und Zusammenhänge herstellen; sofern Fehler vorkommen, fallen sie kaum auf; der Grad an Formalität ist den Umständen angemessen.</p> <p>Kann in einer klaren, gut strukturierten schriftlichen Nachricht einen komplizierten Vorschlag zur Vorgehensweise machen und dabei ausführliche Begründungen geben und komplexe Zusammenhänge erläutern; sofern Fehler vorkommen, fallen sie kaum auf.</p>	C1
<p>Aktivität</p> <p>produktiv mündlich/ produktiv schriftlich</p> <p>Partner_innen</p> <p>Kollegin_Kollege – Kollegin_Kollege/Mitarbeiter_in – Vorgesetzte_r/Mitarbeiter_in – Externe</p>	<p>Kann relativ spontan und mit guter Beherrschung der Grammatik einen komplizierteren Vorschlag zur Vorgehensweise machen, Begründungen geben und Zusammenhänge herstellen; dabei kommen keine Fehler vor, die zu Missverständnissen führen können; der Grad an Formalität ist den Umständen angemessen.</p> <p>Kann in einer klaren, zusammenhängenden schriftlichen Nachricht einen komplizierteren Vorschlag zur Vorgehensweise machen und dabei Begründungen geben und Zusammenhänge erläutern; es kommen keine Fehler vor, die zu Missverständnissen führen können.</p>	B2
<p>Register</p> <p>formell/informell</p>	<p>Kann in einfachen zusammenhängenden Äußerungen einen grundlegenden Vorschlag zur Vorgehensweise machen; auch wenn dabei evtl. Formulierungsprobleme vorkommen, ist sie_er meist ohne Schwierigkeiten zu verstehen.</p> <p>Kann in einer kurzen schriftlichen Nachricht in einfachen zusammenhängenden Sätzen einen grundlegenden Vorschlag zur Vorgehensweise machen, auch wenn dabei Fehler vorkommen.</p>	B1
	<p>Kann in kurzen Sätzen und einfachen Wendungen einen ganz grundlegenden Vorschlag zur Vorgehensweise machen, auch wenn sie_er dabei evtl. stockt und neu ansetzen bzw. um Hilfe beim Formulieren bitten muss.</p> <p>Kann in einer kurzen schriftlichen Nachricht in kurzen Sätzen und einfachen Wendungen und in Form einer einfachen Aufzählung einen ganz grundlegenden Vorschlag zur Vorgehensweise machen, auch wenn dabei einige Fehler vorkommen.</p>	A2

18.6 Kann vorschlagen, die Vorgesetzte_den Vorgesetzten/die Technikerin_den Techniker/den Kundendienst etc. um Hilfe zu bitten.

Textsorte/Kommunikationsform <ul style="list-style-type: none"> ▪ Gespräch mit Kolleginnen_Kollegen ▪ Telefonat ▪ E-Mail ▪ Textnachricht Aktivität interaktiv mündlich/ produktiv schriftlich Partner_innen Kollegin_Kollege – Kollegin_Kollege Register formell/informell	<p>Kann beinahe mühelos spontan und fließend vorschlagen, den Vorgesetzten_die Vorgesetzte/die Technikerin_den Techniker/den Kundendienst etc. um Hilfe zu bitten, und dabei auch idiomatische Ausdrücke und umgangssprachliche Wendungen verwenden; der Grad an Formalität ist den Umständen angemessen.</p> <p>Kann in einer klaren, gut strukturierten schriftlichen Nachricht vorschlagen, den Vorgesetzten_die Vorgesetzte/die Technikerin_den Techniker/den Kundendienst etc. um Hilfe zu bitten; sofern dabei Fehler vorkommen, fallen sie kaum auf.</p>	C1
	<p>Kann relativ spontan und fließend vorschlagen, den Vorgesetzten_die Vorgesetzte/die Technikerin_den Techniker/den Kundendienst etc. um Hilfe zu bitten; der Grad an Formalität ist den Umständen angemessen.</p> <p>Kann in einer klaren, zusammenhängenden schriftlichen Nachricht vorschlagen, den Vorgesetzten_die Vorgesetzte/die Technikerin_den Techniker/den Kundendienst etc. um Hilfe zu bitten; dabei kommen keine Fehler vor, die zu Missverständnissen führen können.</p>	B2
	<p>Kann in einfachen zusammenhängenden Äußerungen vorschlagen, den Vorgesetzten_die Vorgesetzte/die Technikerin_den Techniker/den Kundendienst etc. um Hilfe zu bitten; auch wenn dabei evtl. Formulierungsprobleme vorkommen, ist sie_er meist ohne Schwierigkeiten zu verstehen.</p> <p>Kann in einer kurzen schriftlichen Nachricht in einfachen zusammenhängenden Sätzen vorschlagen, den Vorgesetzten_die Vorgesetzte/die Technikerin_den Techniker/den Kundendienst etc. um Hilfe zu bitten, auch wenn dabei Fehler vorkommen.</p>	B1
	<p>Kann in kurzen Sätzen und einfachen Wendungen vorschlagen, den Vorgesetzten_die Vorgesetzte/die Technikerin_den Techniker/den Kundendienst etc. um Hilfe zu bitten, auch wenn sie_er dabei evtl. stockt und neu ansetzen muss.</p> <p>Kann in einer kurzen schriftlichen Nachricht in kurzen Sätzen und einfachen Wendungen vorschlagen, den Vorgesetzten_die Vorgesetzte/die Technikerin_den Techniker/den Kundendienst etc. um Hilfe zu bitten, auch wenn dabei einige Fehler vorkommen.</p>	A2

Andere über ein Problem informieren

18.7 Kann die Vorgesetzte_den Vorgesetzten/die Technikerin_den Techniker/den Kundendienst etc. kontaktieren und ein Problem schildern.		
Textsorte/Kommunikationsform <ul style="list-style-type: none"> ▪ Gespräch mit Vorgesetzten ▪ Telefonat ▪ E-Mail ▪ Textnachricht Aktivität interaktiv mündlich/ produktiv schriftlich Partner_innen Mitarbeiter_in – Vorgesetzte_r/ Mitarbeiter_in – Externe Register formell/informell	<p>Kann die Vorgesetzte_den Vorgesetzten/die Technikerin_den Techniker/den Kundendienst etc. kontaktieren und beinahe mühelos spontan und fließend ein Problem schildern, dabei komplexe Zusammenhänge herstellen und differenzierte Begründungen geben; der Grad an Formalität ist den Umständen angemessen.</p> <p>Kann die Vorgesetzte_den Vorgesetzten/die Technikerin_den Techniker/den Kundendienst etc. kontaktieren und in einer klaren, gut strukturierten schriftlichen Nachricht ein Problem schildern, dabei ausführliche Begründungen geben und komplexe Zusammenhänge erläutern; sofern Fehler vorkommen, fallen sie kaum auf; der Grad an Formalität ist den Umständen angemessen.</p>	C1
	<p>Kann die Vorgesetzte_den Vorgesetzten/die Technikerin_den Techniker/den Kundendienst etc. kontaktieren und relativ spontan und fließend ein Problem schildern, dabei Zusammenhänge herstellen und Begründungen geben; der Grad an Formalität ist den Umständen angemessen.</p> <p>Kann die Vorgesetzte_den Vorgesetzten/die Technikerin_den Techniker/den Kundendienst etc. kontaktieren und in einer klaren, zusammenhängenden schriftlichen Nachricht ein Problem schildern, dabei Begründungen geben und Zusammenhänge erläutern; es kommen keine Fehler vor, die zu Missverständnissen führen können; der Grad an Formalität ist den Umständen angemessen.</p>	B2
	<p>Kann die Vorgesetzte_den Vorgesetzten/die Technikerin_den Techniker/den Kundendienst etc. kontaktieren und in einfachen zusammenhängenden Äußerungen ein Problem schildern; auch wenn dabei evtl. Formulierungsprobleme vorkommen, ist sie_er meist ohne Schwierigkeiten zu verstehen.</p> <p>Kann die Vorgesetzte_den Vorgesetzten/die Technikerin_den Techniker/den Kundendienst etc. kontaktieren und in einer kurzen schriftlichen Nachricht in einfachen zusammenhängenden Sätzen ein Problem schildern, auch wenn dabei Fehler vorkommen.</p>	B1
	<p>Kann die Vorgesetzte_den Vorgesetzten/die Technikerin_den Techniker/den Kundendienst etc. kontaktieren und in kurzen Sätzen und einfachen Wendungen ein Problem schildern, auch wenn sie_er dabei evtl. stockt und neu ansetzen muss.</p> <p>Kann die Vorgesetzte_den Vorgesetzten/die Technikerin_den Techniker/den Kundendienst etc. kontaktieren und in einer kurzen schriftlichen Nachricht in kurzen Sätzen und einfachen Wendungen und in Form einer einfachen Aufzählung ein Problem schildern, auch wenn dabei einige Fehler vorkommen.</p>	A2
18.8 Kann die Kollegin_den Kollegen informieren, wann die_der Vorgesetzte/die Technikerin_der Techniker/der Kundendienst etc. vorbeikommt.		
Textsorte/Kommunikationsform <ul style="list-style-type: none"> ▪ Gespräch mit Kolleginnen_Kollegen ▪ Telefonat ▪ E-Mail ▪ Textnachricht Aktivität interaktiv mündlich/ produktiv schriftlich Partner_innen Kollegin_Kollege – Kollegin_Kollege Register formell/informell	<p>wie B2</p>	C1
	<p>Kann die Kollegin_den Kollegen in einer klaren, zusammenhängenden schriftlichen Nachricht informieren, wann die_der Vorgesetzte/die Technikerin_der Techniker/der Kundendienst etc. vorbeikommt; es kommen keine Fehler vor, die zu Missverständnissen führen können.</p>	B2
	<p>Kann die Kollegin_den Kollegen in einer kurzen schriftlichen Nachricht in einfachen zusammenhängenden Sätzen informieren, wann die_der Vorgesetzte/die Technikerin_der Techniker/der Kundendienst etc. vorbeikommt, auch wenn dabei Fehler vorkommen.</p>	B1
	<p>Kann die Kollegin_den Kollegen in einer kurzen schriftlichen Nachricht in kurzen Sätzen und einfachen Wendungen informieren, wann die_der Vorgesetzte/die Technikerin_der Techniker/der Kundendienst etc. vorbeikommt, auch wenn dabei einige Fehler vorkommen.</p>	A2

19 Angemessen um Urlaub bitten, Urlaubsanträge, Krankmeldungen etc. ausfüllen

Strategische Kompetenz

- Kann auf Probleme anderer sprachlich konstruktiv und wertschätzend eingehen. Kann eigene arbeitsplatzbezogene Probleme angemessen zur Sprache bringen.
- Kann konstruktiv Kritik üben und entgegennehmen.
- Kann eigene Standpunkte und Vorschläge einbringen und verteidigen. Kann Vorschläge und Diskussionsbeiträge anderer aufgreifen und kommentieren.
- Kann Informationen aufnehmen sowie für sich und andere weiterverarbeiten.
- Kann sich sprachlich aktiv und konstruktiv in ein Team einbringen, z.B. durch Sprachmittlung (in einem mehrsprachigen Umfeld).
- Kann die am Arbeitsplatz gebotene Sachlichkeit sprachlich umsetzen.

Außersprachliches Wissen

- Weiß, dass Arbeit in Deutschland oft teamorientiert und in flachen Hierarchien organisiert ist und dass Teamfähigkeit erwartet wird.
- Weiß, dass Fragen erwünscht sind und Probleme benannt werden sollten.
- Weiß, dass das Vertuschen von Fehlern negative Konsequenzen haben kann.
- Weiß, dass eigene Vorschläge vorgebracht werden dürfen.

Urlaubsplanung/Urlaub beantragen

19.1 Kann dem Urlaubsplan am Arbeitsplatz entnehmen, wer wann im Urlaub ist.		
Textsorte/Kommunikationsform	wie A2	C1
▪ Urlaubsplan		
▪ (elektronischer) (Gruppen-)Kalender	wie A2	B2
▪ Einsatz-/Zeit-/Arbeitsplan	wie A2	B1
Aktivität rezeptiv schriftlich	Kann dem Urlaubsplan am Arbeitsplatz entnehmen, wer wann im Urlaub ist.	A2
Partner_innen –		
Register formell/informell		
19.2 Kann den Zeitrahmen des Urlaubs mit der_dem Vorgesetzten besprechen.		
Textsorte/Kommunikationsform	Kann den Zeitrahmen des Urlaubs spontan und fließend mit der_dem Vorgesetzten besprechen; sofern dabei Fehler vorkommen, fallen sie kaum auf; der Grad an Formalität ist den Umständen angemessen.	C1
▪ Gespräch mit Vorgesetzter_Vorgesetztem		
Aktivität interaktiv mündlich	Kann den Zeitrahmen des Urlaubs relativ spontan und fließend mit der_dem Vorgesetzten besprechen; dabei kommen keine Fehler vor, die zu Missverständnissen führen können; der Grad an Formalität ist den Umständen angemessen.	B2
Partner_innen Mitarbeiter_in – Vorgesetzte_r		
Register formell/informell	Kann den Zeitrahmen des Urlaubs mit einiger Sicherheit in einfachen zusammenhängenden Äußerungen mit der_dem Vorgesetzten besprechen; auch wenn dabei evtl. Formulierungsprobleme vorkommen, ist sie_er meist ohne Schwierigkeiten zu verstehen.	B1
	Kann den Zeitrahmen des Urlaubs in kurzen Sätzen und einfachen Wendungen mit der_dem Vorgesetzten besprechen, sofern die Möglichkeit besteht, um Hilfe beim Formulieren zu bitten.	A2

19.3 Kann ein Standardformular ausfüllen, um Urlaub zu beantragen.

Textsorte/Kommunikationsform ▪ Formular ▪ Urlaubsantrag	wie B1	C1
	wie B1	B2
Aktivität interaktiv schriftlich	Kann ein Standardformular ausfüllen, um Urlaub zu beantragen.	B1
	Kann ein Standardformular ausfüllen, um Urlaub zu beantragen, sofern die Möglichkeit besteht, nachzufragen.	A2
Partner_innen –		
Register formell/informell		

19.4 Kann die schriftliche Aufforderung zur Eingabe des Urlaubs ins Standardformular lesen.

Textsorte/Kommunikationsform ▪ Notiz ▪ Anschreiben	wie B1	C1
	wie B1	B2
Aktivität rezeptiv schriftlich	Kann die schriftliche Aufforderung zur Eingabe des Urlaubs ins Standardformular verstehen.	B1
	Kann aus einer kurzen, einfachen schriftlichen Aufforderung zur Eingabe des Urlaubs ins Standardformular die Hauptpunkte erfassen.	A2
Partner_innen –		
Register formell/informell		

19.5 Kann den Zeitrahmen des Urlaubs ins Standardformular eintragen, das Formular unterschreiben und weiterleiten.

Textsorte/Kommunikationsform ▪ Formular ▪ Urlaubsantrag	wie B1	C1
	wie B1	B2
Aktivität interaktiv schriftlich	Kann den Zeitrahmen des Urlaubs ins Standardformular eintragen, das Formular unterschreiben und weiterleiten.	B1
	Kann den Zeitrahmen des Urlaubs ins Standardformular eintragen, das Formular unterschreiben und weiterleiten, sofern die Möglichkeit besteht, nachzufragen.	A2
Partner_innen –		
Register formell/informell		

Sich von der Arbeit abmelden

19.6 Kann der_ dem Vorgesetzten den Grund und die voraussichtliche Dauer der Abwesenheit mitteilen.		
Textsorte/Kommunikationsform <ul style="list-style-type: none"> ▪ Gespräch mit Vorgesetzter_Vorgesetztem ▪ Notiz ▪ E-Mail ▪ Anschreiben (ab B1) Aktivität interaktiv mündlich/produktiv schriftlich Partner_innen Mitarbeiter_in – Vorgesetzte_r Register formell/informell	<p>Kann der_ dem Vorgesetzten spontan und fließend den Grund und die voraussichtliche Dauer der Abwesenheit mitteilen und erläutern; sofern dabei Fehler vorkommen, fallen sie kaum auf; der Grad an Formalität ist den Umständen angemessen.</p> <p>Kann der_ dem Vorgesetzten den Grund und die voraussichtliche Dauer der Abwesenheit schriftlich mitteilen und erläutern; dabei kommen keine Fehler vor, die zu Missverständnissen führen können.</p>	C1
	<p>Kann der_ dem Vorgesetzten relativ spontan und fließend den Grund und die voraussichtliche Dauer der Abwesenheit mitteilen und erläutern; dabei kommen keine Fehler vor, die zu Missverständnissen führen können; der Grad an Formalität ist den Umständen angemessen.</p> <p>Kann der_ dem Vorgesetzten den Grund und die voraussichtliche Dauer der Abwesenheit schriftlich mitteilen und erläutern; dabei kommen keine Fehler vor, die zu Missverständnissen führen können.</p>	B2
	<p>Kann der_ dem Vorgesetzten mit einiger Sicherheit in einfachen zusammenhängenden Äußerungen den Grund und die voraussichtliche Dauer der Abwesenheit mitteilen; auch wenn dabei evtl. Formulierungsprobleme vorkommen, ist sie_ er meist ohne Schwierigkeiten zu verstehen.</p> <p>Kann der_ dem Vorgesetzten in einer kurzen schriftlichen Nachricht in einfachen zusammenhängenden Sätzen den Grund und die voraussichtliche Dauer der Abwesenheit mitteilen, auch wenn dabei Fehler vorkommen.</p>	B1
	<p>Kann der_ dem Vorgesetzten in kurzen Sätzen und einfachen Wendungen den Grund und die voraussichtliche Dauer der Abwesenheit mitteilen, sofern die Möglichkeit besteht, um Hilfe beim Formulieren zu bitten.</p> <p>Kann der_ dem Vorgesetzten in einer kurzen, einfachen schriftlichen Nachricht in kurzen Sätzen und einfachen Wendungen den Grund und die voraussichtliche Dauer der Abwesenheit mitteilen, auch wenn dabei einige Fehler vorkommen.</p>	A2

19.7 Kann mit der_ dem Vorgesetzten Informationen zum weiteren Vorgehen austauschen.		
Textsorte/Kommunikationsform <ul style="list-style-type: none"> ▪ Gespräch mit Vorgesetzter_Vorgesetztem ▪ Notiz ▪ Anschreiben Aktivität interaktiv mündlich Partner_innen Mitarbeiter_in – Vorgesetzte_r Register formell/informell	<p>Kann spontan und fließend mit der_ dem Vorgesetzten Informationen zum weiteren Vorgehen austauschen; sofern dabei Fehler vorkommen, fallen sie kaum auf; der Grad an Formalität ist den Umständen angemessen.</p>	C1
	<p>Kann relativ spontan und fließend mit der_ dem Vorgesetzten Informationen zum weiteren Vorgehen austauschen; dabei kommen keine Fehler vor, die zu Missverständnissen führen können; der Grad an Formalität ist den Umständen angemessen.</p>	B2
	<p>Kann mit einiger Sicherheit in einfachen zusammenhängenden Äußerungen mit der_ dem Vorgesetzten Informationen zum weiteren Vorgehen austauschen; auch wenn dabei evtl. Formulierungsprobleme vorkommen, ist sie_ er meist ohne Schwierigkeiten zu verstehen.</p>	B1
	<p>Kann in kurzen Sätzen und einfachen Wendungen mit der_ dem Vorgesetzten Informationen zum weiteren Vorgehen austauschen, sofern die Möglichkeit besteht, um Hilfe beim Formulieren zu bitten.</p>	A2

Dem Arbeitgeber einen Unfall melden

19.8 Kann den Hergang und die Folgen eines Unfalls beschreiben.

<p>Textsorte/Kommunikationsform</p> <ul style="list-style-type: none"> ▪ Gespräch mit Vorgesetzter_Vorgesetztem ▪ Notiz ▪ Anschreiben <p>Aktivität produktiv mündlich/ produktiv schriftlich</p> <p>Partner_innen Mitarbeiter_in – Vorgesetzte_r</p> <p>Register formell/informell</p>	<p>Kann beinahe mühelos spontan und fließend den Hergang und die Folgen eines Unfalls detailliert und präzise beschreiben, dabei Gründe nennen und Zusammenhänge herstellen; sofern Fehler vorkommen, fallen sie kaum auf; der Grad an Formalität ist den Umständen angemessen. Kann den Hergang und die Folgen eines Unfalls in einem klaren, gut strukturierten, zusammenhängenden Bericht präzise und detailliert beschreiben, dabei Gründe nennen und Zusammenhänge herstellen; sofern Fehler vorkommen, fallen sie kaum auf.</p> <p>Kann relativ spontan und fließend den Hergang und die Folgen eines Unfalls detailliert beschreiben, dabei Gründe nennen und Zusammenhänge herstellen; es kommen keine Fehler vor, die zu Missverständnissen führen können; der Grad an Formalität ist den Umständen angemessen. Kann den Hergang und die Folgen eines Unfalls in einem klaren, gut strukturierten, zusammenhängenden Bericht detailliert beschreiben, dabei Gründe nennen und Zusammenhänge herstellen; es kommen keine Fehler vor, die zu Missverständnissen führen können.</p> <p>Kann mit einiger Sicherheit in einfachen zusammenhängenden Äußerungen den Hergang und die Folgen eines Unfalls beschreiben; auch wenn dabei evtl. Formulierungsprobleme vorkommen, ist sie_er meist ohne Schwierigkeiten zu verstehen. Kann in einer kurzen schriftlichen Nachricht in einfachen zusammenhängenden Sätzen den Hergang und die Folgen eines Unfalls beschreiben, auch wenn dabei Fehler vorkommen.</p> <p>Kann in kurzen Sätzen und einfachen Wendungen und in Form einer einfachen Aufzählung ganz grundlegende Informationen zum Hergang eines Unfalls geben, sofern die Möglichkeit besteht, um Hilfe beim Formulieren zu bitten. Kann in einer kurzen, einfachen schriftlichen Nachricht in kurzen Sätzen und einfachen Wendungen und in Form einer einfachen Aufzählung ganz grundlegende Informationen zum Hergang eines Unfalls geben, auch wenn dabei einige Fehler vorkommen.</p>	<p>C1</p> <p>B2</p> <p>B1</p> <p>A2</p>
---	--	---

19.9 Kann mit der_dem Vorgesetzten Informationen zum Arbeitsausfall und zum weiteren Vorgehen austauschen.

<p>Textsorte/Kommunikationsform</p> <ul style="list-style-type: none"> ▪ Gespräch mit Vorgesetzter_Vorgesetztem ▪ Notiz ▪ E-Mail ▪ Textnachricht ▪ Anschreiben (ab B2) <p>Aktivität interaktiv mündlich/ produktiv schriftlich</p> <p>Partner_innen Mitarbeiter_in – Vorgesetzte_r</p> <p>Register formell/informell</p>	<p>Kann beinahe mühelos spontan und fließend mit der_dem Vorgesetzten detaillierte Informationen zum Arbeitsausfall und zum weiteren Vorgehen austauschen, dabei Begründungen geben und Zusammenhänge herstellen; sofern dabei Fehler vorkommen, fallen sie kaum auf; der Grad an Formalität ist den Umständen angemessen.</p> <p>Kann in einer klaren, gut strukturierten, präzisen schriftlichen Nachricht der_dem Vorgesetzten detaillierte Informationen zum Arbeitsausfall und zum weiteren Vorgehen geben bzw. erfragen, dabei Begründungen geben und Zusammenhänge herstellen; sofern dabei Fehler vorkommen, fallen sie kaum auf.</p>	C1
	<p>Kann relativ spontan und fließend mit der_dem Vorgesetzten detailliertere Informationen zum Arbeitsausfall und zum weiteren Vorgehen austauschen, dabei Begründungen geben und Zusammenhänge herstellen; der Grad an Formalität ist den Umständen angemessen.</p> <p>Kann in einer klaren, gut strukturierten schriftlichen Nachricht der_dem Vorgesetzten detailliertere Informationen zum Arbeitsausfall und zum weiteren Vorgehen geben bzw. erfragen, dabei Begründungen geben und Zusammenhänge herstellen; dabei kommen keine Fehler vor, die zu Missverständnissen führen können.</p>	B2
	<p>Kann mit einiger Sicherheit in einfachen zusammenhängenden Äußerungen mit der_dem Vorgesetzten grundlegende Informationen zum Arbeitsausfall und zum weiteren Vorgehen austauschen; auch wenn dabei evtl. Formulierungsprobleme vorkommen, ist sie_er meist ohne Schwierigkeiten zu verstehen.</p> <p>Kann in einfachen zusammenhängenden Sätzen in einer kurzen schriftlichen Nachricht der_dem Vorgesetzten grundlegende Informationen zum Arbeitsausfall und zum weiteren Vorgehen geben bzw. erfragen, auch wenn dabei Fehler vorkommen.</p>	B1
	<p>Kann in kurzen Sätzen und einfachen Wendungen mit der_dem Vorgesetzten ganz grundlegende Informationen zum Arbeitsausfall und zum weiteren Vorgehen austauschen, sofern die Möglichkeit besteht, um Hilfe beim Formulieren zu bitten.</p> <p>Kann in kurzen Sätzen und einfachen Wendungen in einer kurzen schriftlichen Nachricht der_dem Vorgesetzten ganz grundlegende Informationen zum Arbeitsausfall und zum weiteren Vorgehen geben bzw. erfragen, auch wenn dabei einige Fehler vorkommen.</p>	A2

19.10 Kann eine Unfallmeldung/ein Unfallprotokoll ausfüllen und Fragen zum Unfall beantworten.		
Textsorte/Kommunikationsform <ul style="list-style-type: none"> ▪ Unfallmeldung/Unfallprotokoll ▪ Gespräch mit Vorgesetzter_ Vorgesetztem/Externen/ Kolleginnen_Kollegen Aktivität interaktiv schriftlich/ produktiv schriftlich/ interaktiv mündlich	Kann ohne Mühe eine Unfallmeldung/ein Unfallprotokoll ausfüllen und dabei einen ausführlichen, detaillierten, präzisen Unfallbericht verfassen, komplexe Begründungen geben und Zusammenhänge herstellen; sofern Fehler vorkommen, fallen sie kaum auf. Kann beinahe mühelos spontan und fließend Fragen zum Unfall detailliert und präzise beantworten, Begründungen geben und Zusammenhänge herstellen; sofern dabei Fehler vorkommen, fallen sie kaum auf; der Grad an Formalität ist den Umständen angemessen.	C1
	Kann ohne größere Mühe eine Unfallmeldung/ein Unfallprotokoll ausfüllen und dabei einen klaren, zusammenhängenden Unfallbericht verfassen, Begründungen geben und Zusammenhänge herstellen; es kommen keine Fehler vor, die zu Missverständnissen führen können. Kann relativ spontan und fließend Fragen zum Unfall ausführlich beantworten, Begründungen geben und Zusammenhänge herstellen; dabei kommen keine Fehler vor, die zu Missverständnissen führen können; der Grad an Formalität ist den Umständen angemessen.	B2
	Kann die personenbezogenen Daten in eine Unfallmeldung/ein Unfallprotokoll eintragen und den Unfallbericht mit oder ohne Vorlage in einfachen zusammenhängenden Sätzen schreiben, auch wenn dabei Fehler vorkommen. Kann in einfachen zusammenhängenden Äußerungen grundlegende Fragen zum Unfall beantworten; auch wenn dabei evtl. Formulierungsprobleme vorkommen, ist sie_er meist ohne Schwierigkeiten zu verstehen.	B1
	Kann die personenbezogenen Daten in eine Unfallmeldung/ein Unfallprotokoll eintragen und den Unfallbericht mit Hilfe einer Vorlage in kurzen Sätzen und einfachen Wendungen und in Form einer einfachen Aufzählung notieren, sofern die Möglichkeit besteht, um Hilfe zu bitten, auch wenn dabei einige Fehler vorkommen. Kann in kurzen Sätzen und einfachen Wendungen ganz grundlegende Fragen zum Unfall beantworten, sofern die Möglichkeit besteht, um Hilfe beim Formulieren zu bitten.	A2
Partner_innen Mitarbeiter_in – Vorgesetzte_r/ Mitarbeiter_in – Externe/Kollegin_Kollege – Kollegin_Kollege		
Register formell/informell		

Arztbesuch/Krankschreibung

19.11 Kann bei einem Arztbesuch die erforderlichen Formulare ausfüllen.		
Textsorte/Kommunikationsform <ul style="list-style-type: none"> ▪ Formular Aktivität interaktiv schriftlich	wie B1	C1
	wie B1	B2
	Kann bei einem Arztbesuch die erforderlichen Formulare ausfüllen.	B1
	Kann bei einem Arztbesuch die erforderlichen Formulare ausfüllen, sofern die Möglichkeit besteht, nachzufragen.	A2
Partner_innen –		
Register formell/informell		

19.12 Kann bei einem Arztbesuch um eine Krankschreibung bitten.		
Textsorte/Kommunikationsform <ul style="list-style-type: none"> ▪ Gespräch (mit Externen) Aktivität interaktiv mündlich	wie B1	C1
	wie B1	B2
	Kann bei einem Arztbesuch in einfachen zusammenhängenden Äußerungen um eine Krankschreibung bitten; dabei ist sie_er meist ohne Schwierigkeiten zu verstehen.	B1
	Kann bei einem Arztbesuch in kurzen Sätzen und einfachen Wendungen um eine Krankschreibung bitten, sofern die Möglichkeit besteht, um Hilfe beim Formulieren zu bitten.	A2
Partner_innen Mitarbeiter_in – Externe_r		
Register formell/informell		

19.13 Kann am Arbeitsplatz auf einen Unfall verweisen und die Krankschreibung abgeben.		
Textsorte/Kommunikationsform ▪ Gespräch (mit Kolleginnen_Kollegen)	wie B1	C1
	wie B1	B2
Aktivität interaktiv mündlich	Kann am Arbeitsplatz in einfachen zusammenhängenden Äußerungen auf einen Unfall verweisen und die Krankschreibung abgeben; dabei ist sie_er meist ohne Schwierigkeiten zu verstehen.	B1
Partner_innen Kollegin_Kollege – Kollegin_Kollege	Kann am Arbeitsplatz in kurzen Sätzen und einfachen Wendungen auf einen Unfall verweisen und die Krankschreibung abgeben, sofern die Möglichkeit besteht, um Hilfe beim Formulieren zu bitten.	A2
Register formell/informell		

19.14 Kann eine Krankschreibung mit einem Anschreiben/einer Begleitnotiz versehen und versenden.		
Textsorte/Kommunikationsform ▪ Notiz ▪ Anschreiben (ab B2)	wie B2	C1
	Kann eine Krankschreibung mit einem kurzen Anschreiben versehen und versenden.	B2
Aktivität produktiv schriftlich	Kann eine Krankschreibung mit einer Begleitnotiz versehen und versenden.	B1
Partner_innen –	Kann eine Krankschreibung mit einer Begleitnotiz in einfachen Worten und Wendungen versehen und versenden.	A2
Register formell/informell		

20 An einem Mitarbeitergespräch teilnehmen bzw. ein Mitarbeitergespräch führen.

Strategische Kompetenz

- Kann mit berufsbezogenen Textsorten umgehen, kennt die entsprechenden sprachlichen Konventionen und kann sie auch selbst anwenden.
- Kann Informationen aufnehmen sowie für sich und andere weiterverarbeiten.
- Kann eigene Erfahrungen, Qualifikationen, Arbeitsergebnisse etc. situationsangemessen und adressatenorientiert darstellen.
- Kann eigene Wünsche und Bedürfnisse effektiv und angemessen äußern. Kann auf Wünsche anderer auf konstruktive und sachliche Weise eingehen.
- Kann arbeitsbezogene Bitten in sachlicher Form äußern. Kann auf Bitten anderer auf konstruktive und sachliche Weise eingehen.
- Kann auf angemessene Weise Dank aussprechen und entgegennehmen.

Außersprachliches Wissen

- Kennt die gesetzlichen Regelungen zu Urlaubsanspruch, Arbeitszeiten, Überstundenregelungen etc.
- Weiß, dass Dienst- und Urlaubspläne oft weit im Voraus erstellt werden und verbindlich sind.
- Weiß, dass man sich in der Regel nicht spontan von der Arbeit abmelden kann.
- Kennt die Regeln zur Krankmeldung mit und ohne Arbeitsunfähigkeitsbescheinigung.
- Weiß, dass Arbeit in Deutschland oft teamorientiert und in flachen Hierarchien organisiert ist und dass Teamfähigkeit erwartet wird.

An einem Mitarbeitergespräch teilnehmen

20.1 Kann mit der_dem Vorgesetzten über die eigenen Kompetenzen und über die Herausforderungen bei der Arbeit sprechen.		
Textsorte/Kommunikationsform ▪ Mitarbeitergespräch Aktivität interaktiv mündlich Partner_innen Mitarbeiter_in – Vorgesetzte_r Register formell/informell	Kann beinahe mühelos spontan und fließend mit der_dem Vorgesetzten über die eigenen Kompetenzen und über die Herausforderungen bei der Arbeit sprechen und dabei auch feinere Details und nicht explizit ausgedrückte Zusammenhänge erfassen; der Grad an Formalität ist den Umständen angemessen.	C1
	Kann relativ spontan und fließend mit der_dem Vorgesetzten über die eigenen Kompetenzen und über die Herausforderungen bei der Arbeit sprechen; der Grad an Formalität ist den Umständen angemessen.	B2
	Kann mit einiger Sicherheit in einfachen zusammenhängenden Äußerungen mit der_dem Vorgesetzten über die eigenen Kompetenzen und über die Herausforderungen bei der Arbeit sprechen, muss aber möglicherweise um Wiederholung bitten, falls zu schnell gesprochen wurde.	B1
	Kann in kurzen Sätzen und einfachen Wendungen und in Form einfacher Aufzählungen mit der_dem Vorgesetzten über die eigenen Kompetenzen und über die Herausforderungen bei der Arbeit sprechen, sofern langsam und deutlich gesprochen wird und die Möglichkeit besteht, um Wiederholung oder um Hilfe beim Formulieren zu bitten.	A2

20.2 Kann Rückmeldungen zur eigenen Arbeit entgegennehmen und angemessen darauf reagieren.		
Textsorte/Kommunikationsform ▪ Mitarbeitergespräch Aktivität interaktiv mündlich Partner_innen Mitarbeiter_in – Vorgesetzte_r Register formell/informell	Kann umfangreiche und komplexe Rückmeldungen zur eigenen Arbeit verstehen und dabei auch feinere Details und nicht explizit ausgedrückte Zusammenhänge erfassen. Kann beinahe mühelos spontan, fließend und angemessen darauf reagieren; der Grad an Formalität ist den Umständen angemessen.	C1
	Kann Rückmeldungen zur eigenen Arbeit verstehen, auch wenn komplexere Zusammenhänge dargestellt werden. Kann relativ spontan, fließend und angemessen darauf reagieren; der Grad an Formalität ist den Umständen angemessen.	B2
	Kann Rückmeldungen zur eigenen Arbeit verstehen. Kann mit einiger Sicherheit angemessen darauf reagieren.	B1
	Kann die Hauptpunkte in Rückmeldungen zur eigenen Arbeit erfassen, sofern langsam und deutlich gesprochen wird und die Möglichkeit besteht, um Wiederholung zu bitten. Kann in einfachen üblichen Wendungen reagieren.	A2

20.3 Kann Erklärungen zum eigenen Arbeitsverhalten geben.		
Textsorte/Kommunikationsform ▪ Mitarbeitergespräch Aktivität interaktiv mündlich Partner_innen Mitarbeiter_in – Vorgesetzte_r Register formell/informell	Kann beinahe mühelos spontan und fließend ausführliche, detaillierte Erklärungen zum eigenen Arbeitsverhalten geben; sofern dabei Fehler vorkommen, fallen sie kaum auf; der Grad an Formalität ist den Umständen angemessen.	C1
	Kann relativ spontan und fließend ausführlichere Erklärungen zum eigenen Arbeitsverhalten geben; dabei kommen keine Fehler vor, die zu Missverständnissen führen können; der Grad an Formalität ist den Umständen angemessen.	B2
	Kann mit einiger Sicherheit in einfachen zusammenhängenden Äußerungen grundlegende Erklärungen zum eigenen Arbeitsverhalten geben; auch wenn dabei evtl. Formulierungsprobleme vorkommen, ist sie_er meist ohne Schwierigkeiten zu verstehen.	B1
	Kann in kurzen Sätzen und einfachen Wendungen kurze, ganz grundlegende Erklärungen zum eigenen Arbeitsverhalten geben, sofern die Möglichkeit besteht, um Hilfe beim Formulieren zu bitten.	A2

20.4 Kann sich zu den eigenen beruflichen Zielen und Wünschen, z. B. zur Gestaltung des Arbeitsplatzes und zu Fortbildungen, äußern.		
Textsorte/Kommunikationsform ▪ Mitarbeitergespräch Aktivität interaktiv mündlich Partner_innen Mitarbeiter_in – Vorgesetzte_r Register formell/informell	Kann sich beinahe mühelos spontan und fließend zu den eigenen beruflichen Zielen und Wünschen, z.B. zur Gestaltung des Arbeitsplatzes und zu Fortbildungen, äußern, detaillierte Begründungen geben und komplexe Zusammenhänge herstellen; sofern dabei Fehler vorkommen, fallen sie kaum auf; der Grad an Formalität ist den Umständen angemessen.	C1
	Kann sich relativ spontan und fließend zu den eigenen beruflichen Zielen und Wünschen, z. B. zur Gestaltung des Arbeitsplatzes und zu Fortbildungen, äußern, Begründungen geben und Zusammenhänge herstellen; dabei kommen keine Fehler vor, die zu Missverständnissen führen können; der Grad an Formalität ist den Umständen angemessen.	B2
	Kann sich mit einiger Sicherheit in einfachen zusammenhängenden Äußerungen zu grundlegenden eigenen beruflichen Zielen und Wünschen, z.B. zur Gestaltung des Arbeitsplatzes und zu Fortbildungen, äußern; auch wenn dabei evtl. Formulierungsprobleme vorkommen, ist sie_er meist ohne Schwierigkeiten zu verstehen.	B1
	Kann sich in kurzen Sätzen und einfachen Wendungen zu ganz grundlegenden eigenen beruflichen Zielen und Wünschen, z. B. zur Gestaltung des Arbeitsplatzes und zu Fortbildungen, äußern, sofern die Möglichkeit besteht, um Hilfe beim Formulieren zu bitten.	A2

20.5 Kann auf die Vorschläge der_des Vorgesetzten zur beruflichen Weiterentwicklung und zu Fortbildungsmöglichkeiten angemessen reagieren.

Textsorte/Kommunikationsform ▪ Mitarbeitergespräch Aktivität interaktiv mündlich Partner_innen Mitarbeiter_in – Vorgesetzte_r Register formell/informell	Kann beinahe mühelos spontan, fließend und angemessen auf die Vorschläge der_des Vorgesetzten zur beruflichen Weiterentwicklung und zu Fortbildungsmöglichkeiten reagieren; sofern dabei Fehler vorkommen, fallen sie kaum auf; der Grad an Formalität ist den Umständen angemessen.	C1
	Kann relativ spontan, fließend und angemessen auf die Vorschläge der_des Vorgesetzten zur beruflichen Weiterentwicklung und zu Fortbildungsmöglichkeiten reagieren; dabei kommen keine Fehler vor, die zu Missverständnissen führen können; der Grad an Formalität ist den Umständen angemessen.	B2
	Kann mit einiger Sicherheit in einfachen zusammenhängenden Äußerungen angemessen auf die Vorschläge der_des Vorgesetzten zur beruflichen Weiterentwicklung und zu Fortbildungsmöglichkeiten reagieren; auch wenn dabei evtl. Formulierungsprobleme vorkommen, ist sie_er meist ohne Schwierigkeiten zu verstehen.	B1
	Kann in kurzen Sätzen und einfachen Wendungen angemessen auf die Vorschläge der_des Vorgesetzten zur beruflichen Weiterentwicklung und zu Fortbildungsmöglichkeiten reagieren, sofern die Möglichkeit besteht, um Hilfe beim Formulieren zu bitten.	A2

20.6 Kann gemeinsam mit der_dem Vorgesetzten das weitere Vorgehen und die Ziele der Zusammenarbeit bestimmen.

Textsorte/Kommunikationsform ▪ Mitarbeitergespräch Aktivität interaktiv mündlich Partner_innen Mitarbeiter_in – Vorgesetzte_r Register formell/informell	Kann gemeinsam mit der_dem Vorgesetzten beinahe mühelos spontan und fließend das weitere Vorgehen und die Ziele der Zusammenarbeit bestimmen; sofern dabei Fehler vorkommen, fallen sie kaum auf; der Grad an Formalität ist den Umständen angemessen.	C1
	Kann gemeinsam mit der_dem Vorgesetzten relativ spontan und fließend das weitere Vorgehen und die Ziele der Zusammenarbeit bestimmen; dabei kommen keine Fehler vor, die zu Missverständnissen führen können; der Grad an Formalität ist den Umständen angemessen.	B2
	Kann gemeinsam mit der_dem Vorgesetzten mit einiger Sicherheit in einfachen zusammenhängenden Äußerungen das weitere Vorgehen und die Ziele der Zusammenarbeit bestimmen; auch wenn dabei evtl. Formulierungsprobleme vorkommen, ist sie_er meist ohne Schwierigkeiten zu verstehen.	B1
	Kann gemeinsam mit der_dem Vorgesetzten in kurzen Sätzen und einfachen Wendungen das weitere Vorgehen und die Ziele der Zusammenarbeit bestimmen.	A2

Ein Mitarbeitergespräch führen

20.7 Kann ein Mitarbeitergespräch führen.		
Textsorte/Kommunikationsform ▪ Mitarbeitergespräch (ab B2) Aktivität interaktiv mündlich Partner_innen Vorgesetzte_r – Mitarbeiter_in Register formell/informell	Kann beinahe mühelos spontan und fließend mit einer Mitarbeiterin_einem Mitarbeiter ein angemessenes Mitarbeitergespräch führen und dabei Rückmeldungen zu den Kompetenzen der Mitarbeiterin_des Mitarbeiters und den Herausforderungen bei der Arbeit geben, Vorschläge zur beruflichen Weiterentwicklung und zu Fortbildungsmöglichkeiten machen, berufliche Ziele und Wünsche der Mitarbeiterin_des Mitarbeiters erfragen und das weitere Vorgehen und die Ziele der Zusammenarbeit besprechen; sofern dabei Fehler vorkommen, fallen sie kaum auf; der Grad an Formalität ist den Umständen angemessen.	C1
	Kann relativ spontan und fließend mit einer Mitarbeiterin_einem Mitarbeiter ein angemessenes Mitarbeitergespräch führen und dabei Rückmeldungen zu den Kompetenzen der Mitarbeiterin_des Mitarbeiters und den Herausforderungen bei der Arbeit geben, Vorschläge zur beruflichen Weiterentwicklung und zu Fortbildungsmöglichkeiten machen, berufliche Ziele und Wünsche der Mitarbeiterin_des Mitarbeiters erfragen und das weitere Vorgehen und die Ziele der Zusammenarbeit besprechen; es kommen keine Fehler vor, die zu Missverständnissen führen können; der Grad an Formalität ist den Umständen angemessen.	B2
	kein Deskriptor	B1
	kein Deskriptor	A2

21 Ankündigungen für Betriebsfeiern, -versammlungen, -ausflüge etc. verstehen und eigene Einladungen aussprechen

Strategische Kompetenz

- Kann sich sprachlich auf eine Situation vorbereiten, z.B. Fragen notieren, Fachbegriffe übersetzen, Gliederung planen.
- Kann einen situativ angemessenen Grad an (In-)Formalität sprachlich umsetzen.
- Kann die am Arbeitsplatz gebotene Sachlichkeit sprachlich umsetzen.
- Kann konstruktiv Kritik üben und entgegennehmen.
- Kann eigene Erfahrungen, Qualifikationen, Arbeitsergebnisse etc. situationsangemessen und adressatenorientiert darstellen.
- Kann eigene Standpunkte und Vorschläge einbringen und verteidigen. Kann Vorschläge und Diskussionsbeiträge anderer aufgreifen und kommentieren.
- Kann einen situativ angemessenen Grad an (In-)Formalität sprachlich umsetzen.

Außersprachliches Wissen

- Weiß, dass es Mitarbeitergespräche gibt, und kennt deren Ablauf.
- Weiß, dass die Bewertung der Leistung eine gängige Praxis ist und nicht als Sanktion verstanden werden darf.
- Weiß, dass ggf. verbindliche Ziele vereinbart werden.
- Weiß, dass ein Mitarbeitergespräch schriftlich dokumentiert wird.
- Weiß, dass im Mitarbeitergespräch die Möglichkeit besteht, eigene Wünsche zum Arbeitsplatz, Weiterentwicklung etc. vorzubringen.
- Weiß, dass auch die Teamfähigkeit sowie die Zusammenarbeit mit der/dem Vorgesetzten besprochen werden.
- Weiß, dass im Konfliktfall der Betriebs- oder Personalrat um Unterstützung gebeten werden kann.

Informationen zu Betriebsfeiern, -versammlungen, -ausflügen verstehen

21.1 Kann Informationen über einen Betriebsausflug verstehen.		
Textsorte/Kommunikationsform <ul style="list-style-type: none"> ▪ Aushang ▪ E-Mail ▪ mündliche oder schriftliche Mitteilung Aktivität rezeptiv schriftlich/rezeptiv mündlich	Kann schriftliche Informationen über einen Betriebsausflug verstehen, auch wenn idiomatische Wendungen und umgangssprachliche Ausdrucksformen verwendet werden, und dabei auch Stilunterschiede erfassen. Kann detailreiche mündliche Mitteilungen über einen Betriebsausflug verstehen, auch wenn idiomatische Wendungen und umgangssprachliche Ausdrucksformen verwendet werden, und dabei auch feinere Details, implizit vermittelte Einstellungen oder Beziehungen zwischen den Sprechenden erkennen.	C1
Partner_innen Mitarbeiter_in – Vorgesetzte_r/ Kollegin_Kollege – Kollegin_Kollege	Kann schriftliche Informationen über einen Betriebsausflug ohne Mühe verstehen. Kann ausführliche mündliche Mitteilungen über einen Betriebsausflug verstehen und dabei nicht nur den Informationsgehalt, sondern auch Standpunkte und Einstellungen der Sprechenden erfassen.	B2
Register formell/informell	Kann in schriftlichen Informationen über einen Betriebsausflug grundlegende Informationen verstehen. Kann mündlichen Mitteilungen über einen Betriebsausflug grundlegende Informationen entnehmen, wenn klare Standardsprache verwendet wird.	B1
	Kann in kurzen, einfachen schriftlichen Informationen über einen Betriebsausflug ganz grundlegende Informationen (z.B. Treffpunkt, Abfahrtszeit, Ziel) erfassen. Kann in mündlichen Mitteilungen über einen Betriebsausflug ganz grundlegende Informationen (z.B. Treffpunkt, Abfahrtszeit, Ziel) erfassen, vorausgesetzt, es wird langsam und deutlich gesprochen und es besteht die Möglichkeit, um Wiederholung zu bitten.	A2

21.2 Kann Informationen über Betriebsversammlungen oder Freizeitaktivitäten verstehen.		
Textsorte/Kommunikationsform <ul style="list-style-type: none"> ▪ Aushang ▪ E-Mail ▪ mündliche oder schriftliche Mitteilung Aktivität rezeptiv schriftlich/rezeptiv mündlich Partner_innen Mitarbeiter_in – Vorgesetzte_r/ Kollegin_Kollege – Kollegin_Kollege Register formell/informell	<p>Kann in schriftlichen Informationen über Betriebsversammlungen oder Freizeitaktivitäten grundlegende Informationen verstehen.</p> <p>Kann detailreiche mündliche Mitteilungen über Betriebsversammlungen oder Freizeitaktivitäten verstehen, auch wenn idiomatische Wendungen und umgangssprachliche Ausdrucksformen verwendet werden, und dabei auch feinere Details, implizit vermittelte Einstellungen oder Beziehungen zwischen den Sprechenden erkennen.</p>	C1
	<p>Kann in schriftlichen Informationen über Betriebsversammlungen oder Freizeitaktivitäten grundlegende Informationen verstehen.</p> <p>Kann ausführliche mündliche Mitteilungen über Betriebsversammlungen oder Freizeitaktivitäten verstehen und dabei nicht nur den Informationsgehalt, sondern auch Standpunkte und Einstellungen der Sprechenden erfassen.</p>	B2
	<p>Kann in schriftlichen Informationen über Betriebsversammlungen oder Freizeitaktivitäten grundlegende Informationen verstehen.</p> <p>Kann mündlichen Mitteilungen über Betriebsversammlungen oder Freizeitaktivitäten grundlegende Informationen entnehmen, wenn klare Standardsprache verwendet wird.</p>	B1
	<p>Kann in kurzen, einfachen schriftlichen Informationen über Betriebsversammlungen oder Freizeitaktivitäten ganz grundlegende Informationen (z.B. Zeit, Ort) erfassen.</p> <p>Kann in mündlichen Mitteilungen über Betriebsversammlungen oder Freizeitaktivitäten ganz grundlegende Informationen (z.B. Zeit, Ort) erfassen, vorausgesetzt, es wird langsam und deutlich gesprochen und es besteht die Möglichkeit, um Wiederholung zu bitten.</p>	A2

Einstand/Ausstand/Dienstjubiläum/private Anlässe

21.3 Kann sich am Arbeitsplatz erkundigen, ob/wie ein Einstand/Ausstand/Dienstjubiläum o. Ä. üblich ist.		
Textsorte/Kommunikationsform <ul style="list-style-type: none"> ▪ Gespräch mit Kolleginnen_Kollegen Aktivität interaktiv mündlich Partner_innen Mitarbeiter_in – Vorgesetzte_r/ Kollegin_Kollege – Kollegin_Kollege Register formell/informell	<p>Kann sich am Arbeitsplatz spontan und fließend erkundigen, ob/wie ein Einstand/Ausstand/Dienstjubiläum o. Ä. üblich ist; der Grad an Formalität ist den Umständen angemessen.</p>	C1
	<p>Kann sich am Arbeitsplatz relativ spontan und fließend erkundigen, ob/wie ein Einstand/Ausstand/Dienstjubiläum o. Ä. üblich ist; der Grad an Formalität ist den Umständen angemessen.</p>	B2
	<p>Kann sich am Arbeitsplatz in einfachen zusammenhängenden Äußerungen erkundigen, ob/wie ein Einstand/Ausstand/Dienstjubiläum o. Ä. üblich ist.</p>	B1
	<p>Kann sich am Arbeitsplatz in kurzen Sätzen und einfachen Wendungen erkundigen, ob/wie ein Einstand/Ausstand/Dienstjubiläum o. Ä. üblich ist.</p>	A2

21.4 Kann Einladungen zu einer Feier zum eigenen Einstand/zum eigenen Ausstand/zum eigenen Dienstjubiläum/zu privaten Anlässen aussprechen.

<p>Textsorte/Kommunikationsform</p> <ul style="list-style-type: none"> ▪ Gespräch mit Kolleginnen_Kollegen ▪ Aushang ▪ E-Mail ▪ Textnachricht <p>Aktivität interaktiv mündlich/ produktiv schriftlich</p> <p>Partner_innen Mitarbeiter_in – Vorgesetzte_r/ Kollegin_Kollege – Kollegin_Kollege</p> <p>Register formell/informell</p>	<p>Kann spontan und fließend detailreich und angemessen Einladungen zu einer Feier zum eigenen Einstand/zum eigenen Ausstand/zum eigenen Dienstjubiläum/zu privaten Anlässen aussprechen und dabei auch idiomatische Ausdrücke und umgangssprachliche Wendungen verwenden; der Grad an Formalität ist den Umständen angemessen.</p> <p>Kann in einer klaren, zusammenhängenden schriftlichen Nachricht detailreich und angemessen zu einer Feier zum eigenen Einstand/zum eigenen Ausstand/zum eigenen Dienstjubiläum/zu privaten Anlässen einladen; sofern Fehler vorkommen, fallen sie kaum auf; der Grad an Formalität ist den Umständen angemessen.</p>	C1
	<p>Kann relativ spontan und fließend detailreich und angemessen Einladungen zu einer Feier zum eigenen Einstand/zum eigenen Ausstand/zum eigenen Dienstjubiläum/zu privaten Anlässen aussprechen, praktisch ohne den Eindruck zu erwecken, sich in dem, was sie_er sagen möchte, einschränken zu müssen; der Grad an Formalität ist den Umständen angemessen.</p> <p>Kann in einer klaren, zusammenhängenden schriftlichen Nachricht detailreich und angemessen zu einer Feier zum eigenen Einstand/zum eigenen Ausstand/zum eigenen Dienstjubiläum/zu privaten Anlässen einladen; dabei kommen keine Fehler vor, die zu Missverständnissen führen können; der Grad an Formalität ist den Umständen angemessen.</p>	B2
	<p>Kann unter Verwendung eines Repertoires üblicher Wendungen Einladungen zu einer Feier zum eigenen Einstand/zum eigenen Ausstand/zum eigenen Dienstjubiläum/zu privaten Anlässen aussprechen, auch wenn dabei Fehler vorkommen.</p> <p>Kann unter Verwendung eines Repertoires üblicher Wendungen in einer kurzen schriftlichen Nachricht zu einer Feier zum eigenen Einstand/zum eigenen Ausstand/zum eigenen Dienstjubiläum/zu privaten Anlässen einladen, auch wenn dabei Fehler vorkommen.</p>	B1
	<p>Kann unter Verwendung einiger einfacher üblicher Wendungen Einladungen zu einer Feier zum eigenen Einstand/zum eigenen Ausstand/zum eigenen Dienstjubiläum/zu privaten Anlässen aussprechen, auch wenn sie_er evtl. stockt und neu ansetzen muss.</p> <p>Kann unter Verwendung einiger einfacher üblicher Wendungen in einer kurzen, einfachen schriftlichen Nachricht zu einer Feier zum eigenen Einstand/zum eigenen Ausstand/zum eigenen Dienstjubiläum/zu privaten Anlässen einladen, auch wenn dabei einige Fehler vorkommen.</p>	A2

21.5 Kann sich bei anderen für ihr Kommen bedanken.

<p>Textsorte/Kommunikationsform</p> <ul style="list-style-type: none"> ▪ Gespräch mit Kolleginnen_Kollegen <p>Aktivität interaktiv mündlich</p> <p>Partner_innen Mitarbeiter_in – Vorgesetzte_r/ Kollegin_Kollege – Kollegin_Kollege</p> <p>Register formell/informell</p>	<p>Kann sich bei anderen beinahe mühelos spontan und fließend für ihr Kommen bedanken und dabei auch idiomatische Ausdrücke und umgangssprachliche Wendungen verwenden; der Grad an Formalität ist den Umständen angemessen.</p>	C1
	<p>Kann sich bei anderen relativ spontan und fließend für ihr Kommen bedanken; der Grad an Formalität ist den Umständen angemessen.</p>	B2
	<p>Kann sich bei anderen unter Verwendung eines gewissen Repertoires von häufigen Wendungen situationsangemessen für ihr Kommen bedanken.</p>	B1
	<p>Kann sich bei anderen mit einigen üblichen Wendungen für ihr Kommen bedanken.</p>	A2

IV Arbeitsalltag: Außenkontakte

Die Teilnehmerin bzw. der Teilnehmer kann ...

-
- 22 Anfragen entgegennehmen und beantworten.
-
- 23 Auskünfte über Produkte/Verfahrensweisen/Arbeitsabläufe/Leistungen verstehen und erteilen.
-
- 24 angemessen auf eine verantwortliche Mitarbeiterin_einen verantwortlichen Mitarbeiter verweisen.
-
- 25 Materialbestände dokumentieren und an entsprechende Stellen kommunizieren.
-
- 26 Bestellungen vorbereiten, systematisieren und aufgeben.
-
- 27 Materialien entgegennehmen, quittieren und mit Bestellungen abgleichen.
-
- 28 fehlende oder fehlerhafte Ware registrieren und bei der zuständigen Stelle reklamieren.
-
- 29 mögliche Ursachen für ein Problem erläutern und die Problemerkäuterungen anderer verstehen.
-
- 30 auf Fehler- oder Störungsmeldungen anderer angemessen reagieren und Hilfe anbieten.
-
- 31 Lautsprecherdurchsagen verstehen.
-
- 32 die eigene Institution/die eigene Einrichtung/den eigenen Betrieb/
das eigene Unternehmen etc. vorstellen.
-
- 33 eine adressatenbezogene Präsentation zu einem Fachthema halten, die bspw.
Unternehmensprodukte oder die Ergebnisse der eigenen Arbeit beinhaltet.
-
- 34 spezielle Fragen zu einem Produkt, einem Verfahren oder einer Leistung beantworten
und selbst stellen
-
- 35 Vor- und Nachteile in einem Kundengespräch erläutern und die eigene Vorgehensweise begründen.
-

22 Anfragen entgegennehmen und beantworten

Strategische Kompetenz

- Kann auf Probleme anderer sprachlich konstruktiv und wertschätzend eingehen. Kann eigene arbeitsplatzbezogene Probleme angemessen zur Sprache bringen.
- Kann konstruktiv Kritik üben und entgegennehmen.
- Kann eigene Standpunkte und Vorschläge einbringen und verteidigen. Kann Vorschläge und Diskussionsbeiträge anderer aufgreifen und kommentieren.
- Kann einen situativ angemessenen Grad an Höflichkeit sprachlich umsetzen.
- Kann die am Arbeitsplatz gebotene Sachlichkeit sprachlich umsetzen.
- Kann arbeitsplatzbezogene Interaktion auf sozialer Ebene angemessen gestalten, z. B. durch Small Talk.

Außersprachliches Wissen

- Weiß, dass Konflikte auf der Sachebene gelöst werden müssen.
- Weiß, dass Kritik an Produkten oder Dienstleistungen nicht Kritik an der eigenen Person darstellt.
- Weiß, dass man Kundinnen_Kunden gegenüber höflich bleiben muss, auch wenn sie unberechtigte Kritik üben.
- Weiß, dass man nicht allen Forderungen von Kundinnen_Kunden nachkommen kann.

22.1 Kann Kundenanfragen aufnehmen, bewerten und abklären.

<p>Textsorte/Kommunikationsform</p> <ul style="list-style-type: none"> ▪ Reklamation (mündlich/Brief/E-Mail) ▪ Beschwerde (mündlich/Brief/E-Mail) ▪ Beschwerdeformular ▪ Kundengespräch ▪ Servicegespräch ▪ Telefonat (formell) ▪ Protokoll ▪ Bericht ▪ Stellungnahme (mündlich oder schriftlich) ▪ Fehlermeldung ▪ Störungsmeldung ▪ Problem-/Fehlerbeschreibung 	<p>Kann mündliche Kundenanfragen im Detail verstehen, auch wenn abstrakte, komplexe, nicht vertraute Sachverhalte behandelt und Zusammenhänge nicht explizit ausgedrückt werden, dabei Gründe und Zusammenhänge erfragen und nicht nur den sachlichen Informationsgehalt, sondern auch den Grad der Verärgerung erfassen. Kann während des Gesprächs das entsprechende Formular detailliert ausfüllen, auch wenn es dabei um komplexe Sachverhalte geht. Kann eine Reklamation bewerten/abklären, auch wenn es um kompliziertere Sachverhalte geht.</p> <p>Kann das weitere Vorgehen beinahe mühelos spontan und fließend mit der Kundin_dem Kunden besprechen; der Grad an Formalität ist den Umständen angemessen.</p> <p>Kann umfangreichere, komplexere schriftliche Kundenanfragen verstehen, bewerten/abklären und weiterleiten.</p>	<p>C1</p>
<p>Aktivität interaktiv mündlich/ interaktiv schriftlich/ rezeptiv schriftlich</p> <p>Partner_innen Mitarbeiter_in – Externe_r</p> <p>Register formell/informell</p>	<p>Kann mündliche Kundenanfragen im Detail verstehen, auch wenn es um wenig vertraute Sachverhalte geht und komplexere Argumentationen verwendet werden, dabei Gründe und Zusammenhänge erfragen und nicht nur den sachlichen Informationsgehalt, sondern auch den Grad der Verärgerung erfassen.</p> <p>Kann während des Gesprächs das entsprechende Formular detailliert ausfüllen, auch wenn es um komplexere Sachverhalte geht.</p> <p>Kann eine Reklamation bewerten/abklären, auch wenn es um kompliziertere Sachverhalte geht.</p> <p>Kann das weitere Vorgehen relativ spontan und fließend mit der Kundin_dem Kunden besprechen; der Grad an Formalität ist den Umständen angemessen.</p> <p>Kann umfangreichere, komplexere schriftliche Kundenanfragen verstehen, bewerten/abklären und weiterleiten.</p>	<p>B2</p>
	<p>Kann mündlichen Kundenanfragen folgen und ihnen grundlegende Informationen entnehmen.</p> <p>Kann während des Gesprächs grundlegende Informationen in das entsprechende Formular eintragen.</p> <p>Kann mit Hilfe einer Vorlage/Checkliste eine grundlegende Reklamation bewerten/abklären.</p> <p>Kann mit einiger Sicherheit das weitere Vorgehen mit der Kundin_dem Kunden besprechen; auch wenn dabei evtl. Formulierungsprobleme vorkommen, ist sie_er meist ohne Schwierigkeiten zu verstehen.</p> <p>Kann schriftlichen Kundenanfragen grundlegende Informationen entnehmen, sie mit Hilfe einer Checkliste bewerten/abklären und weiterleiten.</p>	<p>B1</p>
	<p>Kann mündlichen Kundenanfragen folgen, vorausgesetzt, es wird langsam und deutlich gesprochen und es geht um vertraute Dinge, und ganz grundlegende Informationen erfassen.</p> <p>Kann während des Gesprächs ganz grundlegende Informationen in das entsprechende Formular eintragen.</p> <p>Kann mit Hilfe einer Vorlage/Checkliste eine ganz grundlegende Reklamation bewerten/abklären.</p> <p>Kann in kurzen Sätzen und einfachen Wendungen das weitere Vorgehen mit der Kundin_dem Kunden besprechen, sofern es sich dabei um ein unkompliziertes Standardvorgehen handelt und die Möglichkeit besteht, um Wiederholung oder um Hilfe beim Formulieren zu bitten.</p> <p>Kann in schriftlichen Kundenanfragen die Hauptpunkte erfassen, sie mit Hilfe einer Checkliste bewerten/abklären und weiterleiten.</p>	<p>A2</p>

22.2 Kann erläutern, warum ein Arbeitsauftrag nicht übernommen werden kann.

Textsorte/Kommunikationsform <ul style="list-style-type: none"> ▪ Kundengespräch (ab B2) ▪ Servicegespräch ▪ Telefonat (formell) ▪ Stellungnahme (mündlich oder schriftlich) 	<p>Kann beinahe mühelos spontan und fließend präzise und überzeugend erläutern und begründen, warum ein Arbeitsauftrag nicht übernommen werden kann; der Grad an Formalität ist den Umständen angemessen. Kann in einer klaren, gut strukturierten schriftlichen Nachricht präzise erläutern und überzeugend begründen, warum ein Arbeitsauftrag nicht übernommen werden kann; sofern Fehler vorkommen, fallen sie kaum auf; der Grad an Formalität ist den Umständen angemessen.</p>	C1
Aktivität interaktiv mündlich/ produktiv schriftlich	<p>Kann relativ spontan und fließend erläutern und begründen, warum ein Arbeitsauftrag nicht übernommen werden kann, praktisch ohne den Eindruck zu erwecken, sich in dem, was sie_er sagen möchte, einschränken zu müssen; der Grad an Formalität ist den Umständen angemessen.</p>	B2
Partner_innen Mitarbeiter_in – Externe_r	<p>Kann in einer klaren, zusammenhängenden schriftlichen Nachricht erläutern und begründen, warum ein Arbeitsauftrag nicht übernommen werden kann; es kommen keine Fehler vor, die zu Missverständnissen führen können; der Grad an Formalität ist den Umständen angemessen.</p>	
Register formell/informell	<p>Kann in einfachen zusammenhängenden Äußerungen sagen, warum ein Arbeitsauftrag nicht übernommen werden kann; auch wenn dabei evtl. Formulierungsprobleme vorkommen, ist sie_er meist ohne Schwierigkeiten zu verstehen. Kann in einer kurzen schriftlichen Nachricht in einfachen, zusammenhängenden Sätzen sagen, warum ein Arbeitsauftrag nicht übernommen werden kann, auch wenn dabei Fehler vorkommen.</p>	B1
	<p>Kann in kurzen Sätzen und einfachen Wendungen sagen, dass ein Arbeitsauftrag nicht übernommen werden kann, und Gründe nennen, auch wenn sie_er dabei evtl. stockt und neu ansetzen muss. Kann in einer kurzen schriftlichen Nachricht in kurzen Sätzen und einfachen Wendungen mitteilen, dass ein Arbeitsauftrag nicht übernommen werden kann, und Gründe nennen, auch wenn dabei einige Fehler vorkommen.</p>	A2

23 Auskünfte über Produkte/Verfahrensweisen/Arbeitsabläufe/Leistungen verstehen und erteilen

Strategische Kompetenz

- Kann Informationen aufnehmen sowie für sich und andere weiterverarbeiten.
- Kann Abläufe und Vorgänge am Arbeitsplatz in angemessener, adressatengerechter Sprache erläutern.
- Kann eigene Erfahrungen, Qualifikationen, Arbeitsergebnisse etc. situationsangemessen und adressatenorientiert darstellen.

Außersprachliches Wissen

- Weiß, dass es verbindliche Dokumente zu Produkten bzw. Dienstleistungen und Preisen gibt.
- Weiß, dass es an vielen Arbeitsplätzen schriftliche Anleitungen und Prozessbeschreibungen gibt.

23.1 Kann Auskünfte über Produkte/Verfahrensweisen/Arbeitsabläufe/Leistungen verstehen.		
Textsorte/Kommunikationsform <ul style="list-style-type: none"> ▪ Servicegespräch ▪ Kundengespräch ▪ Vorgangsbeschreibung ▪ Produktdokumentation Aktivität rezeptiv mündlich/ rezeptiv schriftlich	Kann umfangreiche mündliche Auskünfte über Produkte/Verfahrensweisen/Arbeitsabläufe/Leistungen verstehen, auch wenn abstrakte, komplexe, nicht vertraute Sachverhalte behandelt und Zusammenhänge nicht explizit ausgedrückt werden, und dabei auch feinere Details erkennen. Kann umfangreiche schriftliche Auskünfte über Produkte/Verfahrensweisen/Arbeitsabläufe/Leistungen verstehen, auch wenn abstrakte, komplexe, nicht vertraute Sachverhalte behandelt und Zusammenhänge nicht explizit ausgedrückt werden, und dabei auch feinere Details erfassen.	C1
Partner_innen Mitarbeiter_in – Vorgesetzte_r/ Kollegin_Kollege – Kollegin_ Kollege/Mitarbeiter_in – Externe_r	Kann umfangreichere mündliche Auskünfte über Produkte/Verfahrensweisen/Arbeitsabläufe/Leistungen verstehen, auch wenn komplexere Zusammenhänge dargestellt werden. Kann umfangreichere schriftliche Auskünfte über Produkte/Verfahrensweisen/Arbeitsabläufe/Leistungen im Detail verstehen, auch wenn komplexere Sachverhalte dargestellt werden.	B2
Register formell/informell	Kann mündliche Auskünfte über einigermaßen vertraute Produkte/Verfahrensweisen/Arbeitsabläufe/Leistungen verstehen, wenn klare Standardsprache verwendet wird. Kann in schriftlichen Auskünften über einigermaßen vertraute Produkte/Verfahrensweisen/Arbeitsabläufe/Leistungen grundlegende Informationen verstehen.	B1
	Kann in kurzen, einfachen mündlichen Auskünften über vertraute Produkte/Verfahrensweisen/Arbeitsabläufe/Leistungen ganz grundlegende Informationen erfassen, vorausgesetzt, es wird langsam und deutlich gesprochen und sie_er kann bei Bedarf um Wiederholung bitten. Kann in kurzen, einfachen schriftlichen Auskünften über vertraute Produkte/Verfahrensweisen/Arbeitsabläufe/Leistungen ganz grundlegende Informationen erfassen.	A2

23.2 Kann Auskünfte über Produkte/Verfahrensweisen/Arbeitsabläufe/Leistungen erteilen.

<p>Textsorte/Kommunikationsform</p> <ul style="list-style-type: none"> ▪ Servicegespräch ▪ Kundengespräch ▪ Vorgangsbeschreibung ▪ Produktdokumentation <p>Aktivität interaktiv mündlich/ produktiv schriftlich</p> <p>Partner_innen Mitarbeiter_in – Vorgesetzte_r/ Kollegin_Kollege – Kollegin_ Kollege/Mitarbeiter_in – Externe_r</p> <p>Register formell/informell</p>	<p>Kann flüssig, korrekt und wirkungsvoll und in klaren, gut strukturierten, ausführlichen Äußerungen umfangreiche, präzise, detaillierte Auskünfte über Produkte/Verfahrensweisen/Arbeitsabläufe/Leistungen erteilen; sofern dabei Fehler vorkommen, fallen sie kaum auf; der Grad an Formalität ist den Umständen angemessen.</p> <p>Kann in klaren, gut strukturierten schriftlichen Nachrichten umfangreiche, präzise, detaillierte Auskünfte über Produkte/Verfahrensweisen/Arbeitsabläufe/Leistungen erteilen, dabei ausführliche Begründungen geben und komplexe Zusammenhänge erläutern; sofern Fehler vorkommen, fallen sie kaum auf; der Grad an Formalität ist den Umständen angemessen.</p> <p>Kann relativ spontan und mit guter Beherrschung der Grammatik umfangreichere, detailliertere Auskünfte über Produkte/Verfahrensweisen/Arbeitsabläufe/Leistungen erteilen, praktisch ohne den Eindruck zu erwecken, sich in dem, was sie_er sagen möchte, einschränken zu müssen; dabei ist der Grad an Formalität den Umständen angemessen.</p> <p>Kann in klaren, zusammenhängenden schriftlichen Nachrichten umfangreichere, detailliertere Auskünfte über Produkte/Verfahrensweisen/Arbeitsabläufe/Leistungen erteilen, dabei Begründungen geben und Zusammenhänge herstellen; es kommen keine Fehler vor, die zu Missverständnissen führen können; der Grad an Formalität ist den Umständen angemessen.</p> <p>Kann in einfachen zusammenhängenden Äußerungen grundlegende Auskünfte über einigermaßen vertraute Produkte/Verfahrensweisen/Arbeitsabläufe/Leistungen erteilen; auch wenn dabei evtl. Formulierungsprobleme vorkommen, ist sie_er meist ohne Schwierigkeiten zu verstehen.</p> <p>Kann in kurzen schriftlichen Nachrichten in einfachen zusammenhängenden Sätzen grundlegende Auskünfte über einigermaßen vertraute Produkte/Verfahrensweisen/Arbeitsabläufe/Leistungen erteilen, auch wenn dabei Fehler vorkommen.</p> <p>Kann in kurzen Sätzen und einfachen Wendungen in Form einfacher Aufzählungen ganz grundlegende Auskünfte über vertraute Produkte/Verfahrensweisen/Arbeitsabläufe/Leistungen erteilen, sofern die Möglichkeit besteht, um Hilfe beim Formulieren zu bitten.</p> <p>Kann in kurzen, einfachen schriftlichen Nachrichten ganz grundlegende Auskünfte über vertraute Produkte/Verfahrensweisen/Arbeitsabläufe/Leistungen erteilen, auch wenn dabei einige Fehler vorkommen.</p>	<p>C1</p> <p>B2</p> <p>B1</p> <p>A2</p>
--	--	---

24 Angemessen auf eine verantwortliche Mitarbeiterin_einen verantwortlichen Mitarbeiter verweisen

Strategische Kompetenz

- Kann Abläufe und Vorgänge am Arbeitsplatz in angemessener, adressatengerechter Sprache erläutern.
- Kann das Verstehen des Gegenübers sichern, z. B. durch Buchstabieren, Wiederholung oder an deutsche Hörgewohnheiten angepasste Aussprache.
- Kann das eigene Verstehen durch Mitschreiben, mündliche Wiedergabe, Zusammenfassung o. Ä. sichern.
- Kann arbeitsbezogene Bitten in sachlicher Form äußern. Kann auf Bitten anderer auf konstruktive und sachliche Weise eingehen.
- Kann auf angemessene Weise Dank aussprechen und entgegennehmen.
- Kann einen situativ angemessenen Grad an Höflichkeit sprachlich umsetzen.

Außersprachliches Wissen

- Weiß, dass man nicht jede Anfrage selbst beantworten können muss.
- Weiß, dass Dienstpläne, Organigramme etc. die Aufgabenverteilung verbindlich festhalten.
- Kennt übliche Abteilungsstrukturen in deutschen Unternehmen (Produktion, Lager, Vertrieb, Marketing, Finanzen etc.).

24.1 Kann Zuständigkeiten erklären und angemessen auf eine verantwortliche Mitarbeiterin_einen verantwortlichen Mitarbeiter verweisen.

Textsorte/Kommunikationsform <ul style="list-style-type: none"> ▪ Verkaufsgespräch ▪ Beratungsgespräch ▪ Kundengespräch ▪ Servicegespräch ▪ Telefonat Aktivität interaktiv mündlich	Kann spontan und in klaren, gut strukturierten Äußerungen kompliziertere Zuständigkeiten erklären und begründen und angemessen auf eine verantwortliche Mitarbeiterin_einen verantwortlichen Mitarbeiter verweisen; dabei ist der Grad an Formalität den Umständen angemessen.	C1
	Kann relativ spontan und mit guter Beherrschung der Grammatik kompliziertere Zuständigkeiten erklären und begründen und angemessen auf eine verantwortliche Mitarbeiterin_einen verantwortlichen Mitarbeiter verweisen; dabei ist der Grad an Formalität den Umständen angemessen.	B2
	Kann in einfachen zusammenhängenden Äußerungen Zuständigkeiten erklären und angemessen auf eine verantwortliche Mitarbeiterin_einen verantwortlichen Mitarbeiter verweisen.	B1
	Kann in kurzen Sätzen und einfachen Wendungen sagen, wer im konkreten Fall zuständig ist, und auf eine verantwortliche Mitarbeiterin_einen verantwortlichen Mitarbeiter verweisen, auch wenn sie_er dabei evtl. stockt und neu ansetzen muss.	A2
Partner_innen Mitarbeiter_in – Externe_r		
Register formell/informell		

25 Materialbestände dokumentieren und an entsprechende Stellen kommunizieren

Strategische Kompetenz

- Kann Informationen aufnehmen sowie für sich und andere weiterverarbeiten.
- Kann Anweisungen entgegennehmen, Verstehen signalisieren und Umsetzung zusagen oder nachfragen. Kann Anweisungen erteilen.
- Kann mit berufsbezogenen Textsorten umgehen, kennt die entsprechenden sprachlichen Konventionen und kann sie auch selbst anwenden.
- Kann sich sprachlich aktiv und konstruktiv in ein Team einbringen, z. B. durch Sprachmittlung (in einem mehrsprachigen Umfeld).

Außersprachliches Wissen

- Weiß, dass die Materialwirtschaft exakt nachgehalten werden muss.
- Weiß, dass es eine Inventur gibt und tatsächliche Lagerbestände mit der Dokumentation übereinstimmen müssen.

25.1 Kann vorhandene Materialbestände dokumentieren.

Textsorte/Kommunikationsform ▪ Liste	wie B1	C1
Aktivität produktiv schriftlich	wie B1	B2
Partner_innen –	Kann mit oder ohne Vorlage vorhandene Materialbestände dokumentieren.	B1
Register –	Kann mit Hilfe einer Vorlage vorhandene Materialbestände dokumentieren.	A2

25.2 Kann eine Liste der fehlenden Produkte erstellen.

Textsorte/Kommunikationsform ▪ Liste	wie B1	C1
Aktivität produktiv schriftlich	wie B1	B2
Partner_innen –	Kann mit oder ohne Vorlage eine Liste der fehlenden Produkte erstellen.	B1
Register –	Kann mit Hilfe einer Vorlage eine Liste der fehlenden Produkte erstellen.	A2

25.3 Kann über die Art und Menge der fehlenden Produkte informieren.

Textsorte/Kommunikationsform ▪ Mitteilung (mündlich oder schriftlich)	wie B2	C1
Aktivität interaktiv mündlich/ produktiv schriftlich	Kann mündlich umfangreich und detailliert über die Art und Menge der fehlenden Produkte informieren. Kann in einer zusammenhängenden schriftlichen Nachricht über die Art und Menge der fehlenden Produkte informieren.	B2
Partner_innen Mitarbeiter_in – Vorgesetzte_r/ Kollegin_Kollege – Kollegin_ Kollege/Mitarbeiter_in – Externe_r	Kann in einfachen zusammenhängenden Sätzen über die Art und Menge der fehlenden Produkte informieren. Kann in einer kurzen schriftlichen Nachricht in einfachen zusammenhängenden Sätzen über die Art und Menge der fehlenden Produkte informieren.	B1
Register formell/informell	Kann in kurzen Sätzen und einfachen Wendungen in Form einer einfachen Aufzählung über die Art und Menge der fehlenden Produkte informieren. Kann in einer kurzen Notiz in Form einer einfachen Aufzählung über die Art und Menge der fehlenden Produkte informieren.	A2

26 Bestellungen vorbereiten, systematisieren und aufgeben

Strategische Kompetenz

- Kann mit berufsbezogenen Textsorten umgehen, kennt die entsprechenden sprachlichen Konventionen und kann sie auch selbst anwenden.
- Kann Informationen aufnehmen sowie für sich und andere weiterverarbeiten.
- Kann unverständliche Informationen, Fachtermini und Abkürzungen aus dem Kontext erschließen.
- Kann das Verstehen des Gegenübers sichern, z. B. durch Buchstabieren, Wiederholung oder an deutsche Hörgewohnheiten angepasste Aussprache.
- Kann eigene Standpunkte und Vorschläge einbringen und verteidigen. Kann Vorschläge und Diskussionsbeiträge anderer aufgreifen und kommentieren.
- Kann sich sprachlich aktiv und konstruktiv in ein Team einbringen, z. B. durch Sprachmittlung (in einem mehrsprachigen Umfeld).

Außersprachliches Wissen

- Weiß, dass Bestellungen exakt sein müssen und in der Regel mit Artikelnummern etc. gearbeitet wird.
- Weiß, dass Bestellungen aufgrund ihrer starken Standardisierung häufig über Formulare aufgegeben werden.
- Weiß, dass es zum Aufgeben einer Bestellung einer entsprechenden eigenen Berechtigung oder der Freigabe durch eine_n Vorgesetzte_n bedarf.

Bestellungen vorbereiten, systematisieren und aufgeben

26.1 Kann auf dem Etikett eines Artikels diejenigen Informationen finden, die für eine Nachbestellung wichtig sind.		
Textsorte/Kommunikationsform ▪ Etikett	wie A2	C1
Aktivität rezeptiv schriftlich	wie A2	B2
Partner_innen –	wie A2	B1
Register –	Kann auf dem Etikett eines Artikels diejenigen Informationen finden, die für eine Nachbestellung wichtig sind.	A2

26.2 Kann in einem Katalog gezielt Informationen für eine Bestellung finden.		
Textsorte/Kommunikationsform ▪ Katalog	wie B1	C1
Aktivität rezeptiv schriftlich	wie B1	B2
Partner_innen –	Kann in einem Katalog gezielt Informationen für eine Bestellung finden.	B1
Register –	Kann sich in einem Katalog orientieren und Informationen für eine Bestellung auffinden, sofern die Möglichkeit besteht, nachzufragen.	A2

26.3 Kann die zu bestellenden Waren notieren.		
Textsorte/Kommunikationsform ▪ Liste	wie B1	C1
Aktivität produktiv schriftlich	wie B1	B2
Partner_innen –	Kann die zu bestellenden Waren notieren.	B1
Register –	Kann die zu bestellenden Waren in Form einer einfachen Aufzählung notieren, auch wenn dabei Fehler vorkommen.	A2

26.4 Kann ein Bestellformular ausfüllen.

Textsorte/Kommunikationsform ▪ Bestellformular	wie B1	C1
Aktivität interaktiv schriftlich	wie B1	B2
Partner_innen –	Kann ein Bestellformular ausfüllen.	B1
Register –	Kann ein Bestellformular ausfüllen, sofern die Möglichkeit besteht, nachzufragen.	A2

26.5 Kann telefonisch Material nachbestellen.

Textsorte/Kommunikationsform ▪ Telefonat (formell)	wie B2	C1
Aktivität interaktiv mündlich	Kann telefonisch Material nachbestellen; dabei ist der Grad an Formalität den Umständen angemessen.	B2
Partner_innen Mitarbeiter_in – Externe_r	Kann telefonisch Material nachbestellen; auch wenn dabei evtl. Formulierungsprobleme vorkommen, ist sie_er meist ohne Schwierigkeiten zu verstehen.	B1
Register formell/informell	Kann in kurzen Sätzen und einfachen Wendungen telefonisch Material nachbestellen, auch wenn sie_er dabei evtl. stockt und neu ansetzen bzw. um Hilfe beim Formulieren bitten muss.	A2

26.6 Kann elektronisch Materialbestellungen aufgeben.

Textsorte/Kommunikationsform ▪ (elektronisches) Bestellformular ▪ E-Mail (formell)	Kann ein elektronisches Bestellformular ausfüllen. Kann eine Materialbestellung per E-Mail aufgeben und dabei auch kompliziertere Sonderwünsche angeben; sofern Fehler vorkommen, fallen sie kaum auf; der Grad an Formalität ist den Umständen angemessen.	C1
Aktivität interaktiv schriftlich/ produktiv schriftlich	Kann ein elektronisches Bestellformular ausfüllen. Kann eine Materialbestellung per E-Mail aufgeben und dabei auch Sonderwünsche angeben; dabei kommen keine Fehler vor, die zu Missverständnissen führen können; der Grad an Formalität ist den Umständen angemessen.	B2
Partner_innen Mitarbeiter_in – Externe_r	Kann ein elektronisches Bestellformular ausfüllen. Kann in einer kurzen E-Mail in einfachen zusammenhängenden Sätzen eine Materialbestellung aufgeben, auch wenn dabei Fehler vorkommen.	B1
Register formell/informell	Kann ein elektronisches Bestellformular ausfüllen, sofern die Möglichkeit besteht, nachzufragen. Kann in einer einfachen, kurzen E-Mail in kurzen Sätzen und einfachen Wendungen eine Materialbestellung aufgeben, auch wenn dabei einige Fehler vorkommen.	A2

Sortimentsabrundung

26.7 Kann Vorschläge zur Sortimentsabrundung erarbeiten.		
Textsorte/Kommunikationsform <ul style="list-style-type: none"> ▪ Liste ▪ Artikelverzeichnis ▪ Katalog ▪ Inventarliste ▪ Produktionsliste ▪ Waren-/Produktliste ▪ Produktdokumentation (ab B1) ▪ Webseiten ▪ Werbeanzeigen ▪ Gespräch mit Kolleginnen_Kollegen/Vorgesetzten Aktivität rezeptiv schriftlich/ produktiv schriftlich/ produktiv mündlich Partner_innen Kollegin_Kollege – Kollegin_Kollege/Mitarbeiter_in – Vorgesetzte_r Register formell/informell	Kann einschlägige Quellen beinahe mühelos sichten. Kann Vorschläge zur Sortimentsabrundung in Form einer Liste zusammenstellen. Kann die erarbeiteten Vorschläge beinahe mühelos spontan und fließend mündlich vortragen, präzise und detailliert begründen und erläutern; sofern dabei Fehler vorkommen, fallen sie kaum auf; der Grad an Formalität ist den Umständen angemessen.	C1
	Kann einschlägige Quellen ohne größere Mühe sichten. Kann Vorschläge zur Sortimentsabrundung in Form einer Liste zusammenstellen. Kann die erarbeiteten Vorschläge relativ spontan und fließend mündlich vortragen, begründen und erläutern; auch wenn dabei evtl. Formulierungsprobleme vorkommen, ist sie_er meist ohne Schwierigkeiten zu verstehen; der Grad an Formalität ist den Umständen angemessen.	B2
	Kann einschlägige Quellen sichten. Kann Vorschläge zur Sortimentsabrundung in Form einer Liste zusammenstellen. Kann die erarbeiteten Vorschläge in einfachen zusammenhängenden Äußerungen mündlich vortragen; auch wenn dabei evtl. Formulierungsprobleme vorkommen, ist sie_er meist ohne Schwierigkeiten zu verstehen.	B1
	Kann in einschlägigen Quellen geeignete Produkte auffinden. Kann Vorschläge zur Sortimentsabrundung in Form einer einfachen Liste zusammenstellen. Kann die zusammengestellten Vorschläge in kurzen Sätzen und einfachen Wendungen mündlich mitteilen, auch wenn sie_er dabei evtl. stockt und neu ansetzen muss.	A2
26.8 Kann Angebote recherchieren bzw. mündlich oder schriftlich einholen.		
Textsorte/Kommunikationsform <ul style="list-style-type: none"> ▪ Liste ▪ Artikelverzeichnis ▪ Katalog ▪ Produktionsliste ▪ Waren-/Produktliste ▪ Produktdokumentation (ab B1) ▪ Telefonat (formell) ▪ E-Mail (formell) ▪ Webseiten ▪ Werbeanzeigen Aktivität rezeptiv schriftlich/ interaktiv mündlich/ produktiv schriftlich Partner_innen Mitarbeiter_in – Externe_r Register formell/informell	wie B2	C1
	Kann Angebote in einschlägigen Quellen recherchieren und in Form einer Liste zusammenstellen. Kann ein Angebot mündlich einholen und dabei auch Sonderwünsche angeben; dabei kommen keine Fehler vor, die zu Missverständnissen führen können; der Grad an Formalität ist den Umständen angemessen. Kann in einer klar formulierten schriftlichen Anfrage ein detaillierteres Angebot einholen und dabei auch Sonderwünsche angeben; dabei kommen keine Fehler vor, die zu Missverständnissen führen können; der Grad an Formalität ist den Umständen angemessen.	B2
	Kann Angebote in einschlägigen Quellen recherchieren und in Form einer Liste zusammenstellen. Kann ein Angebot mündlich einholen; auch wenn dabei evtl. Formulierungsprobleme vorkommen, ist sie_er meist ohne Schwierigkeiten zu verstehen. Kann in einer kurzen schriftlichen Anfrage ein Angebot einholen, auch wenn dabei Fehler vorkommen.	B1
Kann Angebote in einschlägigen Quellen recherchieren und in Form einer einfachen Liste zusammenstellen. Kann ein Angebot in kurzen Sätzen und einfachen Wendungen mündlich einholen, auch wenn sie_er dabei evtl. stockt und neu ansetzen muss. Kann in einer kurzen, einfachen schriftlichen Anfrage ein grundlegendes Angebot einholen, auch wenn dabei einige Fehler vorkommen.	A2	

26.9 Kann unterschiedliche Beschaffungsoptionen gegeneinander abwägen.

<p>Textsorte/Kommunikationsform</p> <ul style="list-style-type: none"> ▪ Liste ▪ Artikelverzeichnis ▪ Katalog ▪ Produktionsliste ▪ Waren-/Produktliste ▪ Produktdokumentation (ab B1) ▪ Webseiten <p>Aktivität produktiv mündlich/ produktiv schriftlich</p>	<p>Kann flüssig, korrekt und wirkungsvoll und in klaren, gut strukturierten, ausführlichen Äußerungen unterschiedliche Beschaffungsoptionen gegeneinander abwägen und dabei ausführliche Begründungen geben und komplexe Zusammenhänge erläutern; sofern Fehler vorkommen, fallen sie kaum auf; der Grad an Formalität ist den Umständen angemessen.</p> <p>Kann in einer klaren, gut strukturierten schriftlichen Nachricht unterschiedliche Beschaffungsoptionen gegeneinander abwägen, dabei ausführliche Begründungen geben und komplexe Zusammenhänge erläutern; sofern Fehler vorkommen, fallen sie kaum auf; der Grad an Formalität ist den Umständen angemessen.</p>	C1
<p>Partner_innen Mitarbeiter_in – Vorgesetzte_r/ Kollegin_Kollege – Kollegin_Kollege</p> <p>Register formell/informell</p>	<p>Kann relativ spontan und mit guter Beherrschung der Grammatik unterschiedliche Beschaffungsoptionen gegeneinander abwägen, dabei Begründungen geben und Zusammenhänge erläutern, praktisch ohne den Eindruck zu erwecken, sich in dem, was sie_er sagen möchte, einschränken zu müssen; der Grad an Formalität ist den Umständen angemessen.</p> <p>Kann in einer klaren, zusammenhängenden schriftlichen Nachricht unterschiedliche Beschaffungsoptionen abwägen, dabei Begründungen geben und Zusammenhänge erläutern; es kommen keine Fehler vor, die zu Missverständnissen führen können; der Grad an Formalität ist den Umständen angemessen.</p>	B2
	<p>Kann in einfachen zusammenhängenden Äußerungen grundsätzliche Vor- und Nachteile unterschiedlicher Beschaffungsoptionen nennen und gegeneinander abwägen; auch wenn dabei evtl. Formulierungsprobleme vorkommen, ist sie_er meist ohne Schwierigkeiten zu verstehen.</p> <p>Kann in einer kurzen schriftlichen Nachricht in einfachen zusammenhängenden Sätzen grundsätzliche Vor- und Nachteile unterschiedlicher Beschaffungsoptionen nennen und gegeneinander abwägen, auch wenn dabei Fehler vorkommen.</p>	B1
	<p>Kann in kurzen Sätzen und einfachen üblichen Wendungen und in Form einer einfachen Aufzählung ganz grundsätzliche Vor- und Nachteile unterschiedlicher Beschaffungsoptionen benennen, sofern die Möglichkeit besteht, um Hilfe beim Formulieren zu bitten.</p> <p>Kann in einer kurzen schriftlichen Nachricht in kurzen Sätzen und einfachen Wendungen und in Form einer einfachen Aufzählung ganz grundsätzliche Vor- und Nachteile unterschiedlicher Beschaffungsoptionen benennen, auch wenn dabei einige Fehler vorkommen.</p>	A2

27 Materialien entgegennehmen, quittieren und mit Bestellungen abgleichen

Strategische Kompetenz

- Kann mit berufsbezogenen Textsorten umgehen, kennt die entsprechenden sprachlichen Konventionen und kann sie auch selbst anwenden.
- Kann gezielt nach relevanten Informationen suchen und dabei die Technik des selektiven Lesens anwenden.
- Kann Informationen aufnehmen sowie für sich und andere weiterverarbeiten.
- Kann unverständliche Informationen, Fachtermini und Abkürzungen aus dem Kontext erschließen.
- Kann sich sprachlich aktiv und konstruktiv in ein Team einbringen, z. B. durch Sprachmittlung (in einem mehrsprachigen Umfeld).

Außersprachliches Wissen

- Weiß, dass die Materialwirtschaft exakt nachgehalten werden muss.
- Weiß, dass es eine Inventur gibt und tatsächliche Lagerbestände mit der Dokumentation übereinstimmen müssen.

27.1 Kann den Lieferschein verstehen.		
Textsorte/Kommunikationsform ▪ Lieferschein	wie B1	C1
Aktivität rezeptiv schriftlich	wie B1 Kann den Lieferschein verstehen.	B2 B1
Partner_innen –	Kann dem Lieferschein voraussagbare Informationen entnehmen.	A2
Register formell/informell		

27.2 Kann zusammen mit der Lieferantin_dem Lieferanten mit Hilfe der Materialliste die Lieferung kontrollieren.		
Textsorte/Kommunikationsform ▪ Lieferantengespräch ▪ Lieferliste ▪ Lieferschein ▪ Etikett ▪ Rechnung ▪ Bon ▪ Quittung	wie B1 wie B1 Kann der Lieferliste und den Etiketten die relevanten Informationen entnehmen und sie vergleichen. Kann sich mit der Lieferantin_dem Lieferanten in einfachen zusammenhängenden Äußerungen über die Lieferung austauschen.	C1 B2 B1
Aktivität interaktiv mündlich/ rezeptiv schriftlich	Kann der Lieferliste und den Etiketten die wichtigsten Informationen entnehmen und sie vergleichen. Kann sich mit der Lieferantin_dem Lieferanten in kurzen Sätzen und einfachen Wendungen über die Lieferung austauschen.	A2
Partner_innen Mitarbeiter_in – Externe_r		
Register formell/informell		

27.3 Kann Informationen zur Lieferung mit dem Lieferanten_der Lieferantin austauschen.

Textsorte/Kommunikationsform ▪ Lieferantengespräch	wie B2	C1
Aktivität interaktiv mündlich	Kann Informationen zur Lieferung mit der Lieferantin_dem Lieferanten austauschen; dabei kommen keine Fehler vor, die zu Missverständnissen führen können; der Grad an Formalität ist den Umständen angemessen.	B2
Partner_innen Mitarbeiter_in – Externe_r	Kann in einfachen zusammenhängenden Äußerungen grundlegende Informationen zur Lieferung mit der Lieferantin_dem Lieferanten austauschen; auch wenn dabei evtl. Formulierungsprobleme vorkommen, ist sie_er meist ohne Schwierigkeiten zu verstehen.	B1
Register formell/informell	Kann in kurzen Sätzen und einfachen Wendungen ganz grundlegende Informationen zur Lieferung mit der Lieferantin_dem Lieferanten austauschen, auch wenn sie_er dabei evtl. stockt und neu ansetzen muss.	A2

28 Fehlende oder fehlerhafte Ware registrieren und bei der zuständigen Stelle reklamieren

Strategische Kompetenz

- Kann mit berufsbezogenen Textsorten umgehen, kennt die entsprechenden sprachlichen Konventionen und kann sie auch selbst anwenden.
- Kann Informationen aufnehmen sowie für sich und andere weiterverarbeiten.
- Kann eigene Erfahrungen, Qualifikationen, Arbeitsergebnisse etc. situationsangemessen und adressatenorientiert darstellen.
- Kann eigene Standpunkte und Vorschläge einbringen und verteidigen. Kann Vorschläge und Diskussionsbeiträge anderer aufgreifen und kommentieren.
- Kann konstruktiv Kritik üben und entgegennehmen.
- Kann einen situativ angemessenen Grad an Höflichkeit sprachlich umsetzen.
- Kann die am Arbeitsplatz gebotene Sachlichkeit sprachlich umsetzen.

Außersprachliches Wissen

- Weiß, dass die Materialwirtschaft exakt nachgehalten werden muss.
- Weiß, dass es eine Inventur gibt und tatsächliche Lagerbestände mit der Dokumentation übereinstimmen müssen.
- Weiß, dass man fehlerhafte Ware innerhalb einer bestimmten Frist reklamieren muss.

28.1 Kann eine Lieferung überprüfen und mit der Bestellliste abgleichen.		
Textsorte/Kommunikationsform ▪ Bestellliste ▪ Etikett	wie B1	C1
	wie B1	B2
Aktivität rezeptiv schriftlich	Kann der Bestellliste und den Etiketten die relevanten Informationen entnehmen und sie vergleichen.	B1
Partner_innen –	Kann der Bestellliste und den Etiketten grundlegende Informationen entnehmen und sie vergleichen.	A2
Register formell/informell		

28.2 Kann fehlende oder fehlerhafte Ware registrieren.		
Textsorte/Kommunikationsform ▪ Bestellliste ▪ Etikett ▪ Formular ▪ Eingabemaske	wie B1	C1
	wie B1	B2
Aktivität rezeptiv schriftlich	Kann fehlende oder fehlerhafte Ware registrieren.	B1
Partner_innen –	Kann fehlende oder fehlerhafte Ware in Form einer einfachen Aufzählung registrieren.	A2
Register formell/informell		

28.3 Kann im Fall von fehlenden oder fehlerhaften Waren bei der Lieferantin_dem Lieferanten nachfragen.

<p>Textsorte/Kommunikationsform</p> <ul style="list-style-type: none"> ▪ Gespräch ▪ Telefonat ▪ E-Mail <p>Aktivität produktiv mündlich/ produktiv schriftlich</p> <p>Partner_innen Mitarbeiter_in – Externe_r</p> <p>Register formell/informell</p>	<p>Kann im Fall von fehlenden oder fehlerhaften Waren beinahe mühelos spontan und fließend und in klaren, gut strukturierten, ausführlichen Äußerungen bei der Lieferantin_dem Lieferanten nachfragen, Begründungen geben bzw. erbitten und Zusammenhänge herstellen bzw. erfragen und sich dabei präzise und wirksam ausdrücken; sofern Fehler vorkommen, fallen sie kaum auf; der Grad an Formalität ist den Umständen angemessen.</p> <p>Kann in einer klaren, gut strukturierten schriftlichen Nachricht bei der Lieferantin_dem Lieferanten nachfragen, dabei Begründungen geben bzw. erbitten und Zusammenhänge herstellen bzw. erfragen; sofern Fehler vorkommen, fallen sie kaum auf; der Grad an Formalität ist den Umständen angemessen.</p>	C1
	<p>Kann im Fall von fehlenden oder fehlerhaften Waren relativ spontan und fließend bei der Lieferantin_dem Lieferanten nachfragen, dabei Begründungen geben bzw. erbitten und Zusammenhänge herstellen bzw. erfragen; der Grad an Formalität ist den Umständen angemessen.</p> <p>Kann in einer klaren, zusammenhängenden schriftlichen Nachricht bei der Lieferantin_dem Lieferanten nachfragen, dabei Begründungen geben bzw. erbitten und Zusammenhänge herstellen bzw. erfragen; es kommen keine Fehler vor, die zu Missverständnissen führen können; der Grad an Formalität ist den Umständen angemessen.</p>	B2
	<p>Kann im Fall von fehlenden oder fehlerhaften Waren in einfachen zusammenhängenden Äußerungen bei der Lieferantin_dem Lieferanten nachfragen.</p> <p>Kann in einer kurzen schriftlichen Nachricht in einfachen zusammenhängenden Sätzen bei der Lieferantin_dem Lieferanten nachfragen, auch wenn dabei Fehler vorkommen.</p>	B1
	<p>Kann im Fall von fehlenden oder fehlerhaften Waren in kurzen Sätzen und einfachen Wendungen bei der Lieferantin_dem Lieferanten nachfragen, auch wenn sie_er dabei evtl. stockt und neu ansetzen muss.</p> <p>Kann in einer kurzen, einfachen schriftlichen Nachricht in kurzen Sätzen und einfachen Wendungen bei der Lieferantin_dem Lieferanten nachfragen, auch wenn dabei einige Fehler vorkommen.</p>	A2

28.4 Kann bei der zuständigen Person reklamieren.

<p>Textsorte/Kommunikationsform</p> <ul style="list-style-type: none"> ▪ Reklamation ▪ Beschwerde ▪ Beschwerdeformular <p>Aktivität produktiv mündlich/ produktiv schriftlich</p> <p>Partner_innen Mitarbeiter_in – Externe_r</p>	<p>Kann beinahe mühelos spontan und fließend und in klaren, gut strukturierten, ausführlichen Äußerungen bei der zuständigen Person reklamieren, Begründungen geben und Zusammenhänge herstellen und sich dabei präzise und wirksam ausdrücken; sofern Fehler vorkommen, fallen sie kaum auf; der Grad an Formalität ist den Umständen angemessen.</p> <p>Kann in einer klaren, gut strukturierten schriftlichen Nachricht bei der zuständigen Person reklamieren, dabei Begründungen geben und Zusammenhänge herstellen; sofern Fehler vorkommen, fallen sie kaum auf; der Grad an Formalität ist den Umständen angemessen.</p>	C1
<p>Register formell/informell</p>	<p>Kann relativ spontan und fließend bei der zuständigen Person reklamieren, dabei Begründungen geben und Zusammenhänge herstellen; der Grad an Formalität ist den Umständen angemessen.</p> <p>Kann in einer klaren, zusammenhängenden schriftlichen Nachricht bei der zuständigen Person reklamieren, dabei Begründungen geben und Zusammenhänge herstellen; es kommen keine Fehler vor, die zu Missverständnissen führen können; der Grad an Formalität ist den Umständen angemessen.</p>	B2
	<p>Kann in einfachen zusammenhängenden Äußerungen bei der zuständigen Person reklamieren.</p> <p>Kann in einer kurzen schriftlichen Nachricht in einfachen zusammenhängenden Sätzen bei der zuständigen Person reklamieren, auch wenn dabei Fehler vorkommen.</p>	B1
	<p>Kann in kurzen Sätzen und einfachen Wendungen bei der zuständigen Person ganz grundlegende Reklamationen vorbringen, auch wenn sie_er dabei evtl. stockt und neu ansetzen muss.</p> <p>Kann in einer kurzen, einfachen schriftlichen Nachricht in kurzen Sätzen und einfachen Wendungen bei der zuständigen Person ganz grundlegende Reklamationen vorbringen, auch wenn dabei einige Fehler vorkommen.</p>	A2

28.5 Kann Forderungen stellen, wie das Problem der fehlenden bzw. fehlerhaften Ware gelöst werden soll.

<p>Textsorte/Kommunikationsform</p> <ul style="list-style-type: none"> ▪ E-Mail ▪ Reklamation (Gespräch, Brief, E-Mail) ▪ Beschwerde ▪ Beschwerdeformular <p>Aktivität produktiv mündlich/ produktiv schriftlich</p> <p>Partner_innen Mitarbeiter_in – Externe_r</p> <p>Register formell/informell</p>	<p>Kann beinahe mühelos spontan und fließend und in klaren, gut strukturierten, ausführlichen Äußerungen Forderungen stellen, wie das Problem der fehlenden bzw. fehlerhaften Ware gelöst werden soll, Begründungen geben und Zusammenhänge herstellen und sich dabei präzise und überzeugend ausdrücken; sofern Fehler vorkommen, fallen sie kaum auf; der Grad an Formalität ist den Umständen angemessen. Kann in einer klaren, gut strukturierten schriftlichen Nachricht Forderungen stellen, wie das Problem der fehlenden bzw. fehlerhaften Ware gelöst werden soll, dabei Begründungen geben und Zusammenhänge herstellen; sofern Fehler vorkommen, fallen sie kaum auf; der Grad an Formalität ist den Umständen angemessen.</p>	C1
	<p>Kann relativ spontan und fließend Forderungen stellen, wie das Problem der fehlenden bzw. fehlerhaften Ware gelöst werden soll, dabei Begründungen geben und Zusammenhänge herstellen; der Grad an Formalität ist den Umständen angemessen. Kann in einer klaren, zusammenhängenden schriftlichen Nachricht Forderungen stellen, wie das Problem der fehlenden bzw. fehlerhaften Ware gelöst werden soll, dabei Begründungen geben und Zusammenhänge herstellen; es kommen keine Fehler vor, die zu Missverständnissen führen können; der Grad an Formalität ist den Umständen angemessen.</p>	B2
	<p>Kann in einfachen zusammenhängenden Äußerungen grundlegende Forderungen stellen, wie das Problem der fehlenden bzw. fehlerhaften Ware gelöst werden soll; auch wenn dabei evtl. Formulierungsprobleme vorkommen, ist sie_er meist ohne Schwierigkeiten zu verstehen. Kann in einer kurzen schriftlichen Nachricht in einfachen zusammenhängenden Sätzen grundlegende Forderungen stellen, wie das Problem der fehlenden bzw. fehlerhaften Ware gelöst werden soll, auch wenn dabei Fehler vorkommen.</p>	B1
	<p>Kann in kurzen Sätzen und einfachen üblichen Wendungen und in Form einer einfachen Aufzählung ganz grundlegende Forderungen stellen, wie das Problem der fehlenden bzw. fehlerhaften Ware gelöst werden soll, auch wenn sie_er dabei evtl. stockt und neu ansetzen muss. Kann in einer kurzen schriftlichen Nachricht in kurzen Sätzen und einfachen üblichen Wendungen und in Form einer einfachen Aufzählung ganz grundlegende Forderungen stellen, wie das Problem der fehlenden bzw. fehlerhaften Ware gelöst werden soll, auch wenn dabei einige Fehler vorkommen.</p>	A2

28.6 Kann Vorschläge machen, wie das Problem der fehlenden bzw. fehlerhaften Ware gelöst werden soll.

<p>Textsorte/Kommunikationsform</p> <ul style="list-style-type: none"> ▪ E-Mail ▪ Reklamation (Gespräch, Brief, E-Mail) ▪ Beschwerde ▪ Beschwerdeformular <p>Aktivität produktiv mündlich/ produktiv schriftlich</p>	<p>Kann beinahe mühelos spontan und fließend und in klaren, gut strukturierten, ausführlichen Äußerungen Vorschläge machen, wie das Problem der fehlenden bzw. fehlerhaften Ware gelöst werden soll, Begründungen geben und Zusammenhänge herstellen und sich dabei präzise und überzeugend ausdrücken; sofern Fehler vorkommen, fallen sie kaum auf; der Grad an Formalität ist den Umständen angemessen. Kann in einer klaren, gut strukturierten schriftlichen Nachricht Vorschläge machen, wie das Problem der fehlenden bzw. fehlerhaften Ware gelöst werden soll; sofern dabei Fehler vorkommen, fallen sie kaum auf; der Grad an Formalität ist den Umständen angemessen.</p>	C1
<p>Partner_innen Mitarbeiter_in – Externe_r</p> <p>Register formell/informell</p>	<p>Kann relativ spontan und fließend Vorschläge machen, wie das Problem der fehlenden bzw. fehlerhaften Ware gelöst werden soll, dabei Begründungen geben und Zusammenhänge herstellen; der Grad an Formalität ist den Umständen angemessen. Kann in einer klaren, zusammenhängenden schriftlichen Nachricht Vorschläge machen, wie das Problem der fehlenden bzw. fehlerhaften Ware gelöst werden soll; dabei kommen keine Fehler vor, die zu Missverständnissen führen können; der Grad an Formalität ist den Umständen angemessen.</p>	B2
	<p>Kann in einfachen zusammenhängenden Äußerungen grundlegende Vorschläge machen, wie das Problem der fehlenden bzw. fehlerhaften Ware gelöst werden soll; auch wenn dabei evtl. Formulierungsprobleme vorkommen, ist sie_er meist ohne Schwierigkeiten zu verstehen. Kann in einer kurzen schriftlichen Nachricht in einfachen zusammenhängenden Sätzen grundlegende Vorschläge machen, wie das Problem der fehlenden bzw. fehlerhaften Ware gelöst werden soll, auch wenn dabei Fehler vorkommen.</p>	B1
	<p>Kann in kurzen Sätzen und einfachen üblichen Wendungen und in Form einer einfachen Aufzählung ganz grundlegende Vorschläge machen, wie das Problem der fehlenden bzw. fehlerhaften Ware gelöst werden soll, auch wenn sie_er dabei evtl. stockt und neu ansetzen muss. Kann in einer kurzen schriftlichen Nachricht in kurzen Sätzen und einfachen üblichen Wendungen und in Form einer einfachen Aufzählung ganz grundlegende Vorschläge machen, wie das Problem der fehlenden bzw. fehlerhaften Ware gelöst werden soll, auch wenn dabei einige Fehler vorkommen.</p>	A2

29 Mögliche Ursachen für ein Problem erläutern und die Problemerkäuterungen anderer verstehen

Strategische Kompetenz

- Kann auf Probleme anderer sprachlich konstruktiv und wertschätzend eingehen. Kann eigene arbeitsplatzbezogene Probleme angemessen zur Sprache bringen.
- Kann konstruktiv Kritik üben und entgegennehmen.
- Kann Informationen aufnehmen sowie für sich und andere weiterverarbeiten.
- Kann Abläufe und Vorgänge am Arbeitsplatz in angemessener, adressatengerechter Sprache erläutern.
- Kann sich sprachlich aktiv und konstruktiv in ein Team einbringen, z. B. durch Sprachmittlung (in einem mehrsprachigen Umfeld).
- Kann die am Arbeitsplatz gebotene Sachlichkeit sprachlich umsetzen.

Außersprachliches Wissen

- Weiß, dass Arbeit in Deutschland oft teamorientiert und in flachen Hierarchien organisiert ist und dass Teamfähigkeit erwartet wird.
- Weiß, dass alle eine Mitverantwortung für die Arbeitsabläufe übernehmen sollten.
- Weiß, dass Kritik an Produkten oder Dienstleistungen nicht Kritik an der eigenen Person darstellt.

29.1 Kann verstehen, wenn eine Kundin_ein Kunde ein technisches Problem beschreibt, und angemessen reagieren.

<p>Textsorte/Kommunikationsform</p> <ul style="list-style-type: none"> ▪ Kundengespräch ▪ Telefonat <p>Aktivität rezeptiv mündlich/ produktiv mündlich</p> <p>Partner_innen Mitarbeiter_in – Externe_r</p> <p>Register formell/informell</p>	<p>Kann ohne Mühe im Detail verstehen, wenn eine Kundin_ein Kunde ein technisches Problem beschreibt, auch wenn abstrakte, komplexe, nicht vertraute Sachverhalte behandelt und Zusammenhänge nicht explizit ausgedrückt werden. Kann flüssig, korrekt und wirkungsvoll reagieren; sofern dabei Fehler vorkommen, fallen sie kaum auf; der Grad an Formalität ist den Umständen angemessen.</p>	<p>C1</p>
	<p>Kann ohne große Mühe im Detail verstehen, wenn eine Kundin_ein Kunde ein technisches Problem beschreibt, auch wenn es um wenig vertraute Sachverhalte geht und komplexere Argumentationen verwendet werden. Kann relativ spontan und fließend reagieren, praktisch ohne den Eindruck zu erwecken, sich in dem, was sie_er sagen möchte, einschränken zu müssen; der Grad an Formalität ist den Umständen angemessen.</p>	<p>B2</p>
	<p>Kann verstehen, wenn eine Kundin_ein Kunde ein technisches Problem beschreibt, und grundlegende Informationen erfassen, sofern klare Standardsprache verwendet wird und es um einigermaßen vertraute Dinge geht. Kann in einfachen zusammenhängenden Äußerungen reagieren; auch wenn dabei evtl. Formulierungsprobleme vorkommen, ist sie_er meist ohne Schwierigkeiten zu verstehen.</p>	<p>B1</p>
	<p>Kann verstehen, wenn eine Kundin_ein Kunde ein technisches Problem beschreibt, und ganz grundlegende Informationen erfassen, vorausgesetzt, es wird langsam und deutlich gesprochen und es geht um vertraute Dinge. Kann in kurzen Sätzen und einfachen Wendungen reagieren, sofern die Möglichkeit besteht, um Hilfe beim Formulieren zu bitten.</p>	<p>A2</p>

29.2 Kann nach den Gründen für ein Problem fragen und die Erklärung verstehen.

<p>Textsorte/Kommunikationsform</p> <ul style="list-style-type: none"> ▪ Kundengespräch ▪ Servicegespräch ▪ Telefonat (formell) ▪ Gespräch mit Kolleginnen_Kollegen/Vorgesetzten ▪ E-Mail ▪ Textnachricht 	<p>Kann beinahe mühelos spontan und fließend nach den Gründen für ein komplexes Problem fragen; sofern dabei Fehler vorkommen, fallen sie kaum auf; der Grad an Formalität ist den Umständen angemessen.</p> <p>Kann in einer klaren, gut strukturierten schriftlichen Nachricht nach den Gründen für ein komplexes Problem fragen; sofern dabei Fehler vorkommen, fallen sie kaum auf; der Grad an Formalität ist den Umständen angemessen.</p> <p>Kann Erklärungen verstehen, auch wenn abstrakte, komplexe, nicht vertraute Sachverhalte behandelt und Zusammenhänge nicht explizit ausgedrückt werden, und dabei auch feinere Details, implizit vermittelte Einstellungen oder Beziehungen zwischen den Sprechenden erkennen.</p> <p>Kann schriftliche Erklärungen verstehen, auch wenn abstrakte, komplexe, nicht vertraute Sachverhalte behandelt und Zusammenhänge nicht explizit ausgedrückt werden, und dabei auch feinere Details, implizit vermittelte Einstellungen oder Beziehungen zwischen den Sprechenden erkennen.</p>	<p>C1</p>
<p>Aktivität</p> <p>interaktiv mündlich/ rezeptiv schriftlich/ produktiv schriftlich</p> <p>Partner_innen</p> <p>Mitarbeiter_in – Vorgesetzte_r/ Kollegin_Kollege – Kollegin_Kollege/ Mitarbeiter_in – Externe_r</p>	<p>Kann relativ spontan und fließend nach den Gründen für ein komplizierteres Problem fragen; dabei kommen keine Fehler vor, die zu Missverständnissen führen können; der Grad an Formalität ist den Umständen angemessen.</p> <p>Kann in einer klaren, zusammenhängenden schriftlichen Nachricht nach den Gründen für ein komplizierteres Problem fragen; dabei kommen keine Fehler vor, die zu Missverständnissen führen können; der Grad an Formalität ist den Umständen angemessen.</p> <p>Kann Erklärungen verstehen, auch wenn darin komplexere Argumentationen enthalten sind, und dabei nicht nur den Informationsgehalt, sondern auch Standpunkte und Einstellungen sowie die Stimmung, den Ton usw. der Sprechenden richtig erfassen.</p> <p>Kann schriftliche Erklärungen verstehen, auch wenn darin komplexere Argumentationen enthalten sind, und dabei nicht nur den Informationsgehalt, sondern auch Standpunkte und Einstellungen richtig erfassen.</p>	<p>B2</p>
<p>Register</p> <p>formell/informell</p>	<p>Kann in einfachen zusammenhängenden Äußerungen nach den Gründen für ein grundlegendes Problem fragen; auch wenn dabei evtl. Formulierungsprobleme vorkommen, ist sie_er meist ohne Schwierigkeiten zu verstehen.</p> <p>Kann in einer kurzen schriftlichen Nachricht in einfachen zusammenhängenden Sätzen nach den Gründen für ein grundlegendes Problem fragen, auch wenn dabei Fehler vorkommen.</p> <p>Kann Erklärungen verstehen, wenn klare Standardsprache verwendet wird und wenn es um einigermaßen vertraute Dinge geht.</p> <p>Kann kurze schriftliche Erklärungen verstehen, wenn es um einigermaßen vertraute Dinge geht.</p>	<p>B1</p>
	<p>Kann in kurzen Sätzen und einfachen Wendungen nach den Gründen für ein ganz grundlegendes Problem fragen, sofern die Möglichkeit besteht, um Hilfe beim Formulieren zu bitten.</p> <p>Kann in einer kurzen, einfachen schriftlichen Nachricht in kurzen Sätzen und einfachen Wendungen nach den Gründen für ein ganz grundlegendes Problem fragen, auch wenn dabei einige Fehler vorkommen.</p> <p>Kann kurze, einfache Erklärungen verstehen, vorausgesetzt, es wird langsam und deutlich gesprochen und es geht um vertraute Dinge.</p> <p>Kann kurze, einfache schriftliche Erklärungen verstehen, vorausgesetzt, es geht um vertraute Dinge.</p>	<p>A2</p>

30 Auf Fehler- oder Störungsmeldungen anderer angemessen reagieren und Hilfe anbieten

Strategische Kompetenz

- Kann auf Probleme anderer sprachlich konstruktiv und wertschätzend eingehen. Kann eigene arbeitsplatzbezogene Probleme angemessen zur Sprache bringen.
- Kann konstruktiv Kritik üben und entgegennehmen.
- Kann eigene Standpunkte und Vorschläge einbringen und verteidigen. Kann Vorschläge und Diskussionsbeiträge anderer aufgreifen und kommentieren.
- Kann Abläufe und Vorgänge am Arbeitsplatz in angemessener, adressatengerechter Sprache erläutern.
- Kann sich sprachlich aktiv und konstruktiv in ein Team einbringen, z. B. durch Sprachmittlung (in einem mehrsprachigen Umfeld).
- Kann die am Arbeitsplatz gebotene Sachlichkeit sprachlich umsetzen.

Außersprachliches Wissen

- Weiß, dass Arbeit in Deutschland oft teamorientiert und in flachen Hierarchien organisiert ist und dass Teamfähigkeit erwartet wird.
- Weiß, dass alle Mitverantwortung für die Arbeitsabläufe übernehmen sollten.
- Weiß, dass Kritik an Produkten oder Dienstleistungen nicht Kritik an der eigenen Person darstellt.

Kundenbeschwerden entgegennehmen

30.1 Kann Beschwerden entgegennehmen und adäquat auf sie eingehen.

Textsorte/Kommunikationsform <ul style="list-style-type: none"> ▪ Reklamation (mündlich/Brief/ E-Mail) ▪ Beschwerde (mündlich/Brief/ E-Mail) ▪ Beschwerdeformular ▪ Kundengespräch ▪ Servicegespräch ▪ Telefonat (formell) ▪ Protokoll ▪ Bericht ▪ Stellungnahme (mündlich oder schriftlich) ▪ Fehlermeldung ▪ Störungsmeldung ▪ Problem-/Fehlerbeschreibung 	<p>Kann Beschwerden ohne Mühe im Detail verstehen, auch wenn abstrakte, komplexe, nicht vertraute Themen behandelt und Zusammenhänge nicht explizit ausgedrückt werden und wenn idiomatische Ausdrücke und umgangssprachliche Wendungen verwendet werden.</p> <p>Kann flüssig, korrekt und überzeugend auf Beschwerden eingehen; sofern dabei Fehler vorkommen, fallen sie kaum auf; der Grad an Formalität ist den Umständen angemessen.</p>	C1
<ul style="list-style-type: none"> ▪ Protokoll ▪ Bericht ▪ Stellungnahme (mündlich oder schriftlich) ▪ Fehlermeldung ▪ Störungsmeldung ▪ Problem-/Fehlerbeschreibung 	<p>Kann Beschwerden ohne große Mühe im Detail verstehen, auch wenn es um wenig vertraute Themen geht und komplexere Argumentationen verwendet werden, und dabei nicht nur den sachlichen Informationsgehalt, sondern auch den Grad der Verärgerung erfassen.</p> <p>Kann relativ spontan und fließend adäquat auf Beschwerden eingehen, praktisch ohne den Eindruck zu erwecken, sich in dem, was sie_er sagen möchte, einschränken zu müssen; der Grad an Formalität ist den Umständen angemessen.</p>	B2
Aktivität interaktiv mündlich/ rezeptiv schriftlich/ produktiv schriftlich	<p>Kann Beschwerden verstehen, sofern klare Standardsprache verwendet wird und es um einigermaßen vertraute Dinge geht, und grundlegende Informationen erfassen.</p> <p>Kann in einfachen zusammenhängenden Äußerungen auf Beschwerden eingehen; auch wenn dabei evtl. Formulierungsprobleme vorkommen, ist sie_er meist ohne Schwierigkeiten zu verstehen.</p>	B1
Partner_innen Mitarbeiter_in – Externe_r	<p>Kann Beschwerden folgen, vorausgesetzt, es wird langsam und deutlich gesprochen und es geht um vertraute Dinge, und ganz grundlegende Informationen erfassen.</p> <p>Kann in kurzen Sätzen und einfachen Wendungen auf Beschwerden eingehen, auch wenn sie_er dabei evtl. stockt und neu ansetzen muss.</p>	A2

30.2 Kann Fehlermeldungen und Reklamationen aufnehmen, bewerten und abklären.

<p>Textsorte/Kommunikationsform</p> <ul style="list-style-type: none"> ▪ Reklamation (mündlich/Brief/E-Mail) ▪ Beschwerde (mündlich/Brief/E-Mail) ▪ Beschwerdeformular ▪ Kundengespräch ▪ Servicegespräch ▪ Telefonat (formell) ▪ Protokoll ▪ Bericht ▪ Stellungnahme (mündlich oder schriftlich) ▪ Fehlermeldung ▪ Störungsmeldung ▪ Problem-/Fehlerbeschreibung <p>Aktivität interaktiv mündlich/ interaktiv schriftlich/ rezeptiv schriftlich</p> <p>Partner_innen Mitarbeiter_in – Externe_r</p> <p>Register formell/informell</p>	<p>Kann mündliche Fehlermeldungen und Reklamationen im Detail verstehen, auch wenn abstrakte, komplexe, nicht vertraute Sachverhalte behandelt und Zusammenhänge nicht explizit ausgedrückt werden, und dabei Gründe und Zusammenhänge erfragen. Kann während des Gesprächs das entsprechende Formular detailliert ausfüllen, auch wenn es dabei um komplexe Sachverhalte geht. Kann eine Reklamation bewerten/abklären, auch wenn es um kompliziertere Sachverhalte geht. Kann das weitere Vorgehen beinahe mühelos spontan und fließend mit der Kundin_dem Kunden besprechen; der Grad an Formalität ist den Umständen angemessen. Kann umfangreiche, komplexe schriftliche Fehlermeldungen und Reklamationen verstehen, bewerten/abklären und weiterleiten.</p> <p>Kann mündliche Fehlermeldungen und Reklamationen im Detail verstehen, auch wenn es um wenig vertraute Sachverhalte geht und komplexere Argumentationen verwendet werden, dabei Gründe und Zusammenhänge erfragen und nicht nur den sachlichen Informationsgehalt, sondern auch den Grad der Verärgerung erfassen. Kann während des Gesprächs das entsprechende Formular detailliert ausfüllen, auch wenn es um komplexere Sachverhalte geht. Kann eine Reklamation bewerten/abklären, auch wenn es um kompliziertere Sachverhalte geht. Kann das weitere Vorgehen relativ spontan und fließend mit der Kundin_dem Kunden besprechen; der Grad an Formalität ist den Umständen angemessen. Kann umfangreichere, komplexere schriftliche Fehlermeldungen und Reklamationen verstehen, bewerten/abklären und weiterleiten.</p> <p>Kann mündlichen Fehlermeldungen und Reklamationen folgen und ihnen grundlegende Informationen entnehmen. Kann während des Gesprächs grundlegende Informationen in das entsprechende Formular eintragen. Kann mit Hilfe einer Vorlage/Checkliste eine grundlegende Reklamation bewerten/abklären. Kann mit einiger Sicherheit das weitere Vorgehen mit der Kundin_dem Kunden besprechen; auch wenn dabei evtl. Formulierungsprobleme vorkommen, ist sie_er meist ohne Schwierigkeiten zu verstehen. Kann schriftlichen Fehlermeldungen und Reklamationen grundlegende Informationen entnehmen, sie mit Hilfe einer Checkliste bewerten/abklären und weiterleiten.</p> <p>Kann mündlichen Fehlermeldungen und Reklamationen folgen, vorausgesetzt, es wird langsam und deutlich gesprochen und es geht um vertraute Dinge, und ganz grundlegende Informationen erfassen. Kann während des Gesprächs ganz grundlegende Informationen in das entsprechende Formular eintragen. Kann mit Hilfe einer Vorlage/Checkliste eine ganz grundlegende Reklamation bewerten/abklären. Kann in kurzen Sätzen und einfachen Wendungen das weitere Vorgehen mit der Kundin_dem Kunden besprechen, sofern es sich dabei um ein unkompliziertes Standardvorgehen handelt und die Möglichkeit besteht, um Wiederholung oder um Hilfe beim Formulieren zu bitten. Kann in schriftlichen Fehlermeldungen und Reklamationen die Hauptpunkte erfassen, sie mit Hilfe einer Checkliste bewerten/abklären und weiterleiten.</p>	<p>C1</p> <p>B2</p> <p>B1</p> <p>A2</p>
--	---	---

30.3 Kann eine Lösung vorschlagen.		
Textsorte/Kommunikationsform ▪ Telefonat Aktivität interaktiv mündlich Partner_innen Mitarbeiter_in – Externe_r Register formell/informell	Kann flüssig, korrekt und überzeugend in klaren, gut strukturierten, ausführlichen Äußerungen eine Lösung für ein kompliziertes Problem vorschlagen und dabei komplexe Begründungen geben und Zusammenhänge herstellen; sofern Fehler vorkommen, fallen sie kaum auf; der Grad an Formalität ist den Umständen angemessen.	C1
	Kann relativ spontan und mit guter Beherrschung der Grammatik eine Lösung für ein komplizierteres Problem vorschlagen, Begründungen geben und Zusammenhänge herstellen; dabei kommen keine Fehler vor, die zu Missverständnissen führen können; der Grad an Formalität ist den Umständen angemessen.	B2
	Kann in einfachen zusammenhängenden Äußerungen eine Lösung für ein grundlegendes Problem vorschlagen; auch wenn dabei evtl. Formulierungsprobleme vorkommen, ist sie_er meist ohne Schwierigkeiten zu verstehen.	B1
	Kann in kurzen Sätzen und einfachen Wendungen eine Lösung für ein ganz grundlegendes Problem vorschlagen, auch wenn sie_er dabei evtl. stockt und neu ansetzen bzw. um Hilfe beim Formulieren bitten muss.	A2

Die Vorgesetzte_den Vorgesetzten/die Kollegin_den Kollegen/die Technikerin_den Techniker etc. informieren

30.4 Kann der_dem Vorgesetzten/der Kollegin_dem Kollegen/der Technikerin_dem Techniker etc. ein Problem schildern.		
Textsorte/Kommunikationsform ▪ Gespräch mit Vorgesetzten/ Externen ▪ Telefonat Aktivität interaktiv mündlich Partner_innen Mitarbeiter_in – Vorgesetzte_r/ Mitarbeiter_in – Externe_r Register formell/informell	Kann der_dem Vorgesetzten/der Kollegin_dem Kollegen/der Technikerin_dem Techniker etc. beinahe mühelos spontan und fließend ein kompliziertes Problem schildern, dabei komplexe Zusammenhänge herstellen und differenzierte Begründungen geben; sofern Fehler vorkommen, fallen sie kaum auf; der Grad an Formalität ist den Umständen angemessen.	C1
	Kann der_dem Vorgesetzten/der Kollegin_dem Kollegen/der Technikerin_dem Techniker etc. relativ spontan und fließend ein komplizierteres Problem schildern, dabei Zusammenhänge herstellen und Begründungen geben; dabei kommen keine Fehler vor, die zu Missverständnissen führen können; der Grad an Formalität ist den Umständen angemessen.	B2
	Kann der_dem Vorgesetzten/der Kollegin_dem Kollegen/der Technikerin_dem Techniker etc. in einfachen zusammenhängenden Äußerungen ein grundlegendes Problem schildern; auch wenn dabei evtl. Formulierungsprobleme vorkommen, ist sie_er meist ohne Schwierigkeiten zu verstehen.	B1
	Kann der_dem Vorgesetzten/der Kollegin_dem Kollegen/der Technikerin_dem Techniker etc. in kurzen Sätzen und einfachen Wendungen ein ganz grundlegendes Problem schildern, auch wenn sie_er dabei evtl. stockt und neu ansetzen muss.	A2

30.5 Kann die Kundin_den Kunden informieren, wann die_der Vorgesetzte/die Kollegin_der Kollege/die Technikerin_der Techniker etc. Kontakt aufnimmt.

Textsorte/Kommunikationsform <ul style="list-style-type: none"> ▪ Kundengespräch ▪ Telefonat 	Kann die Kundin_den Kunden spontan und fließend informieren, wann die_der Vorgesetzte/die Kollegin_der Kollege/die Technikerin_der Techniker etc. Kontakt aufnimmt; sofern dabei Fehler vorkommen, fallen sie kaum auf; der Grad an Formalität ist den Umständen angemessen.	C1
Aktivität interaktiv mündlich	Kann die Kundin_den Kunden relativ spontan und fließend informieren, wann die_der Vorgesetzte/die Kollegin_der Kollege/die Technikerin_der Techniker etc. Kontakt aufnimmt; dabei kommen keine Fehler vor, die zu Missverständnissen führen können; der Grad an Formalität ist den Umständen angemessen.	B2
Partner_innen Mitarbeiter_in – Externe_r	Kann die Kundin_den Kunden in einfachen zusammenhängenden Äußerungen informieren, wann die_der Vorgesetzte/die Kollegin_der Kollege/die Technikerin_der Techniker etc. Kontakt aufnimmt; auch wenn dabei evtl. Formulierungsprobleme vorkommen, ist sie_er meist ohne Schwierigkeiten zu verstehen.	B1
Register formell/informell	Kann die Kundin_den Kunden in kurzen Sätzen und einfachen Wendungen informieren, wann die_der Vorgesetzte/die Kollegin_der Kollege/die Technikerin_der Techniker etc. Kontakt aufnimmt, auch wenn sie_er dabei evtl. stockt und neu ansetzen muss.	A2

31 Lautsprecherdurchsagen verstehen

Strategische Kompetenz

- Kann einem gesprochenen Text selektiv relevante Informationen entnehmen.
- Kann mit berufsbezogenen Textsorten umgehen, kennt die entsprechenden sprachlichen Konventionen und kann sie auch selbst anwenden.
- Kann unverständliche Informationen, Fachtermini und Abkürzungen aus dem Kontext erschließen.

Außersprachliches Wissen

- Weiß, dass Durchsagen meistens wichtig sind und daher das Verständnis gesichert werden sollte.

31.1 Kann Lautsprecherdurchsagen (Informationen, Anweisungen, Warnungen etc.) verstehen.

Textsorte/Kommunikationsform <ul style="list-style-type: none"> ▪ Lautsprecherdurchsagen (z.B. am Bahnhof auf Dienstreisen, am Flughafen, in Zügen, in Bussen, auf dem Großmarkt) ▪ Aufrufe bei Behörden ▪ Feueralarm ▪ Sicherheitshinweise ▪ Stadiondurchsagen Aktivität rezeptiv mündlich	Kann das Thema von langen, undeutlichen Durchsagen erfassen. Kann Durchsagen spezifische Informationen entnehmen, auch wenn die Tonqualität schlecht ist und es störende Hintergrundgeräusche gibt.	C1
	Kann das Thema von längeren Durchsagen erfassen. Kann Ansagen und Nachrichten verstehen, wenn in normaler Geschwindigkeit gesprochen und Standardsprache verwendet wird.	B2
	Kann das Thema von einfachen Durchsagen in klarer Standardsprache erfassen. Kann grundlegende Informationen in einfachen Lautsprecherdurchsagen verstehen, sofern deutlich gesprochen und Standardsprache verwendet wird und es nur wenig Stör-/Hintergrundgeräusche gibt.	B1
	Kann das Thema von kurzen, klaren, einfachen Durchsagen erfassen. Kann die Hauptpunkte in kurzen, klaren, einfachen Durchsagen erfassen, sofern langsam und deutlich gesprochen wird und die Tonqualität gut ist.	A2
Partner_innen –		
Register formell/informell		

32 Die eigene Institution/die eigene Einrichtung/ den eigenen Betrieb/das eigene Unternehmen etc. vorstellen

Strategische Kompetenz

- Kann sich sprachlich auf eine Situation vorbereiten, z.B. Fragen notieren, Fachbegriffe übersetzen, Gliederung planen.
- Kann Abläufe und Vorgänge am Arbeitsplatz in angemessener, adressatengerechter Sprache erläutern.
- Kann eigene Erfahrungen, Qualifikationen, Arbeitsergebnisse etc. situationsangemessen und adressatenorientiert darstellen.
- Kann Informationen aufnehmen sowie für sich und andere weiterverarbeiten.
- Kann sich sprachlich aktiv und konstruktiv in ein Team einbringen, z.B. durch Sprachmittlung (in einem mehrsprachigen Umfeld).
- Kann einen situativ angemessenen Grad an (In-)Formalität sprachlich umsetzen.
- Kann arbeitsplatzbezogene Interaktion auf sozialer Ebene angemessen gestalten, z.B. durch Small Talk.

Außersprachliches Wissen

- Weiß, wie man sich über das eigene Unternehmen informieren kann.
- Kennt übliche Abteilungsstrukturen in deutschen Unternehmen (Produktion, Lager, Vertrieb, Marketing, Finanzen etc.).
- Kann zwischen Information und Werbung unterscheiden.
- Weiß, dass vertrauliche, interne Informationen nicht extern kommuniziert werden dürfen.

Eigene Firma beschreiben

32.1 Kann die eigene Firma/den eigenen Betrieb beschreiben.

Textsorte/Kommunikationsform <ul style="list-style-type: none"> ▪ Präsentation ▪ Führung ▪ Kundengespräch ▪ Beratungsgespräch ▪ Fachgespräch ▪ Brief (formell) ▪ E-Mail (formell) ▪ Geschäftsdossier Aktivität produktiv mündlich/ produktiv schriftlich Partner_innen Mitarbeiter_in – Externe_r Register formell/informell	Kann flüssig, korrekt und wirkungsvoll und in klaren, gut strukturierten, ausführlichen Äußerungen die eigene Firma/den eigenen Betrieb detailliert und präzise beschreiben und dabei die Sprache flexibel und effektiv einsetzen; sofern Fehler vorkommen, fallen sie kaum auf; der Grad an Formalität ist den Umständen angemessen. Kann in einem klaren, gut strukturierten schriftlichen Text die eigene Firma/den eigenen Betrieb detailliert und präzise beschreiben; sofern dabei Fehler vorkommen, fallen sie kaum auf.	C1
	Kann relativ spontan und mit guter Beherrschung der Grammatik die eigene Firma/den eigenen Betrieb genauer beschreiben, dabei Beispiele geben und Zusammenhänge erläutern, praktisch ohne den Eindruck zu erwecken, sich in dem, was sie_er sagen möchte, einschränken zu müssen; der Grad an Formalität ist den Umständen angemessen. Kann in einem klaren, zusammenhängenden schriftlichen Text die eigene Firma/den eigenen Betrieb genauer beschreiben, dabei Beispiele geben und Zusammenhänge erläutern; es kommen keine Fehler vor, die zu Missverständnissen führen können.	B2
	Kann in einfachen zusammenhängenden Äußerungen die eigene Firma/den eigenen Betrieb in Grundzügen beschreiben; auch wenn dabei evtl. Formulierungsprobleme vorkommen, ist sie_er meist ohne Schwierigkeiten zu verstehen. Kann in einem kurzen schriftlichen Text in einfachen zusammenhängenden Sätzen die eigene Firma/den eigenen Betrieb in Grundzügen beschreiben, auch wenn dabei Fehler vorkommen.	B1
	Kann in kurzen Sätzen und einfachen Wendungen und in Form einer einfachen Aufzählung ganz grundlegende Informationen über die eigene Firma/den eigenen Betrieb geben, auch wenn sie_er dabei evtl. stockt und neu ansetzen muss. Kann in einem kurzen schriftlichen Text in kurzen Sätzen und einfachen Wendungen und in Form einer einfachen Aufzählung ganz grundlegende Informationen über die eigene Firma/den eigenen Betrieb geben, auch wenn dabei einige Fehler vorkommen.	A2

32.2 Kann Informationen zur Branche, zur Geschichte und/oder zur Geschäftsphilosophie der eigenen Firma geben.

<p>Textsorte/Kommunikationsform</p> <ul style="list-style-type: none"> ▪ Präsentation ▪ Führung ▪ Kundengespräch ▪ Beratungsgespräch ▪ Fachgespräch ▪ Brief (formell) ▪ E-Mail (formell) ▪ Geschäftsdossier 	<p>Kann flüssig, korrekt und wirkungsvoll und in klaren, gut strukturierten, ausführlichen Äußerungen detaillierte und präzise Informationen zur Branche, zur Geschichte und/oder zur Geschäftsphilosophie der eigenen Firma geben und dabei die Sprache flexibel und effektiv einsetzen; sofern Fehler vorkommen, fallen sie kaum auf; der Grad an Formalität ist den Umständen angemessen.</p> <p>Kann in einer klaren, gut strukturierten schriftlichen Nachricht detaillierte und präzise Informationen zur Branche, zur Geschichte und/oder zur Geschäftsphilosophie der eigenen Firma geben; sofern dabei Fehler vorkommen, fallen sie kaum auf.</p>	C1
<p>Aktivität produktiv mündlich/ produktiv schriftlich</p> <p>Partner_innen Mitarbeiter_in – Externe_r</p> <p>Register formell/informell</p>	<p>Kann relativ spontan und mit guter Beherrschung der Grammatik genauere Informationen zur Branche, zur Geschichte und/oder zur Geschäftsphilosophie der eigenen Firma geben, praktisch ohne den Eindruck zu erwecken, sich in dem, was sie_er sagen möchte, einschränken zu müssen; dabei ist der Grad an Formalität den Umständen angemessen.</p> <p>Kann in einer klaren, zusammenhängenden schriftlichen Nachricht genauere Informationen zur Branche, zur Geschichte und/oder zur Geschäftsphilosophie der eigenen Firma geben; dabei kommen keine Fehler vor, die zu Missverständnissen führen können.</p>	B2
	<p>Kann in einfachen zusammenhängenden üblichen Äußerungen grundlegende Informationen zur Branche, zur Geschichte und/oder zur Geschäftsphilosophie der eigenen Firma geben; auch wenn dabei evtl. Formulierungsprobleme vorkommen, ist sie_er meist ohne Schwierigkeiten zu verstehen.</p> <p>Kann in einer kurzen schriftlichen Nachricht in einfachen zusammenhängenden Sätzen grundlegende Informationen zur Branche, zur Geschichte und/oder zur Geschäftsphilosophie der eigenen Firma geben, auch wenn dabei Fehler vorkommen.</p>	B1
	<p>Kann in kurzen Sätzen und einfachen Wendungen ganz grundlegende Informationen zur Branche, zur Geschichte und/oder zur Geschäftsphilosophie der eigenen Firma geben, auch wenn sie_er dabei evtl. stockt und neu ansetzen muss.</p> <p>Kann in einer kurzen schriftlichen Nachricht in kurzen Sätzen und einfachen Wendungen ganz grundlegende Informationen zur Branche, zur Geschichte und/oder zur Geschäftsphilosophie der eigenen Firma geben, auch wenn dabei einige Fehler vorkommen.</p>	A2

An einer Messe, Tagung etc. teilnehmen

32.3 Kann eine Messepräsentation vorbereiten.		
<p>Textsorte/Kommunikationsform</p> <ul style="list-style-type: none"> ▪ Broschüren ▪ Produktdokumentation ▪ Katalog ▪ Artikelverzeichnis ▪ Waren-/Produktliste ▪ Preislisten ▪ Firmenbroschüre ▪ Statistiken ▪ Beschreibungen/Hinweise auf Firmenwebseite ▪ Flyer ▪ Informationsbroschüren ▪ Notiz ▪ Teambesprechung ▪ Briefing ▪ Gespräch mit Kolleginnen_ Kollegen <p>Aktivität rezeptiv schriftlich/ produktiv schriftlich/ interaktiv mündlich</p> <p>Partner_innen Kollegin_Kollege – Kollegin_Kollege</p> <p>Register formell/informell</p>	<p>Kann umfangreiche, komplexe Texte/Materialien zum Thema einer Messepräsentation lesen und gut strukturiert, detailliert und präzise zusammenfassen.</p> <p>Kann die gesammelten Informationen mit eigenen Notizen ergänzen und dabei auch abstrakte Begründungen anführen und komplexe Zusammenhänge herstellen.</p> <p>Kann sich bei der Vorbereitung die Inhalte der Präsentation als effektive, präzise Mindmap o. Ä. notieren.</p> <p>Kann spontan und fließend mit anderen alle notwendigen organisatorischen Fragen besprechen; dabei ist der Grad an Formalität den Umständen angemessen.</p>	C1
	<p>Kann längere, komplexere Texte/Materialien zum Thema einer Messepräsentation lesen und gut strukturiert und detailliert zusammenfassen.</p> <p>Kann die gesammelten Informationen mit eigenen Notizen ergänzen und dabei auch Begründungen anführen und Zusammenhänge herstellen.</p> <p>Kann sich bei der Vorbereitung die Inhalte der Präsentation als strukturierte Stichwortliste, Mindmap, auf Karten o. Ä. notieren.</p> <p>Kann relativ spontan und fließend mit anderen alle notwendigen organisatorischen Fragen besprechen; dabei ist der Grad an Formalität den Umständen angemessen.</p>	B2
	<p>Kann Texte/Materialien zum Thema einer Messepräsentation lesen, grundlegende Inhalte entnehmen und zusammenfassen.</p> <p>Kann die gesammelten Informationen mit eigenen Notizen ergänzen, auch wenn dabei Fehler vorkommen.</p> <p>Kann sich bei der Vorbereitung wichtige Informationen als Stichwörter notieren.</p> <p>Kann mit anderen grundlegende notwendige organisatorische Fragen besprechen; auch wenn dabei evtl. Formulierungsprobleme vorkommen, ist sie_er meist ohne Schwierigkeiten zu verstehen.</p>	B1
	<p>Kann kurze einfache Texte/Materialien zum Thema einer Messepräsentation lesen, ganz grundlegende Informationen erfassen und in einfachen Worten und Wendungen in Form einer einfachen Aufzählung zusammenfassen.</p> <p>Kann die gesammelten Informationen mit eigenen kurzen, einfachen Notizen ergänzen, auch wenn dabei einige Fehler vorkommen.</p> <p>Kann sich bei der Vorbereitung die wichtigsten Informationen als Stichwörter in einer einfachen Aufzählung notieren.</p> <p>Kann mit anderen in kurzen Sätzen und einfachen Wendungen ganz grundlegende notwendige organisatorische Fragen (z.B. den Zeitplan) besprechen, auch wenn sie_er dabei evtl. stockt und neu ansetzen muss.</p>	A2

32.4 Kann Bedürfnisse von Messebesucherinnen_Messebesuchern erfragen.

Textsorte/Kommunikationsform <ul style="list-style-type: none"> ▪ Präsentation ▪ Führung ▪ Kundengespräch ▪ Beratungsgespräch ▪ Fachgespräch Aktivität interaktiv mündlich	Kann beinahe mühelos spontan und fließend die Bedürfnisse von Messebesucherinnen_Messebesuchern erfragen und dabei auch auf feinere Details, implizit vermittelte Einstellungen oder Beziehungen zwischen Sprechenden reagieren; sofern dabei Fehler vorkommen, fallen sie kaum auf; der Grad an Formalität ist den Umständen angemessen.	C1
	Kann relativ spontan, fließend und differenziert die Bedürfnisse von Messebesucherinnen_Messebesuchern erfragen; dabei ist der Grad an Formalität den Umständen angemessen.	B2
	Kann in einfachen zusammenhängenden Äußerungen grundlegende Bedürfnisse von Messebesucherinnen_Messebesuchern erfragen; auch wenn dabei evtl. Formulierungsprobleme vorkommen, ist sie_er meist ohne Schwierigkeiten zu verstehen.	B1
	Kann in kurzen Sätzen und einfachen üblichen Wendungen ganz grundlegende Bedürfnisse von Messebesucherinnen_Messebesuchern erfragen, auch wenn sie_er dabei evtl. stockt und neu ansetzen muss.	A2
Partner_innen Mitarbeiter_in – Externe_r		
Register formell/informell		

32.5 Kann Auskunft geben und beraten.

Textsorte/Kommunikationsform <ul style="list-style-type: none"> ▪ Präsentation ▪ Führung ▪ Kundengespräch ▪ Beratungsgespräch ▪ Fachgespräch ▪ Brief (formell) ▪ E-Mail (formell) ▪ Geschäftsdossier Aktivität interaktiv mündlich	Kann flüssig, korrekt und wirkungsvoll und in klaren, gut strukturierten, ausführlichen Äußerungen Auskunft geben und beraten, auch wenn es um komplexe und abstrakte Sachverhalte geht, und dabei die Sprache flexibel und effektiv einsetzen; sofern Fehler vorkommen, fallen sie kaum auf; der Grad an Formalität ist den Umständen angemessen.	C1
	Kann relativ spontan und mit guter Beherrschung der Grammatik Auskunft geben und beraten, auch wenn es um komplexere und abstraktere Sachverhalte geht, und dabei Begründungen geben und Zusammenhänge herstellen, praktisch ohne den Eindruck zu erwecken, sich in dem, was sie_er sagen möchte, einschränken zu müssen; dabei ist der Grad an Formalität den Umständen angemessen.	B2
	Kann in einfachen zusammenhängenden Äußerungen grundlegende Auskünfte geben und beraten, sofern es um einigermaßen vertraute Sachverhalte geht; auch wenn dabei evtl. Formulierungsprobleme vorkommen, ist sie_er meist ohne Schwierigkeiten zu verstehen.	B1
	Kann in kurzen Sätzen und einfachen Wendungen ganz grundlegende Auskünfte geben, sofern es um vertraute Sachverhalte geht, auch wenn sie_er dabei evtl. stockt und neu ansetzen muss.	A2
Partner_innen Mitarbeiter_in – Externe_r		
Register formell/informell		

32.6 Kann sich mit Fachkolleginnen_Fachkollegen unterhalten.

Textsorte/Kommunikationsform <ul style="list-style-type: none"> ▪ Führung ▪ Fachgespräch Aktivität interaktiv mündlich Partner_innen Mitarbeiter_in – Vorgesetzte_r/ Kollegin_Kollege – Kollegin_Kollege/ Mitarbeiter_in – Externe_r Register formell/informell	Kann sich flüssig, korrekt und wirkungsvoll und in klaren, gut strukturierten, ausführlichen Äußerungen mit Fachkolleginnen_Fachkollegen über ein breites Spektrum von Themen unterhalten und dabei die Sprache flexibel und effektiv einsetzen; sie_er macht keine größeren Fehler im Wortgebrauch und beherrscht auch idiomatische Ausdrücke und umgangssprachliche Wendungen; der Grad an Formalität ist den Umständen angemessen.	C1
	Kann sich relativ spontan, flüssig, korrekt und wirkungsvoll mit Fachkolleginnen_Fachkollegen unterhalten, dabei z.B. Standpunkte formulieren und Gründe für oder gegen einen Standpunkt anführen, praktisch ohne den Eindruck zu erwecken, sich in dem, was sie_er sagen möchte, einschränken zu müssen; dabei ist der Grad an Formalität den Umständen angemessen.	B2
	Kann ohne Vorbereitung an einer Unterhaltung mit anderen teilnehmen und dabei in einfachen zusammenhängenden Äußerungen z.B. eigene Erfahrungen, Standpunkte und Interessen formulieren; auch wenn dabei evtl. Formulierungsprobleme vorkommen, ist sie_er meist ohne Schwierigkeiten zu verstehen.	B1
	Kann sich im Rahmen einer Unterhaltung mit anderen verständigen, sofern es um vertraute Themen aus dem eigenen Fachgebiet geht und die Gesprächspartner_innen, falls nötig, helfen; kann dabei in kurzen Sätzen und einfachen Wendungen ganz grundlegende Informationen zu vertrauten Themen austauschen, auch wenn sie_er dabei evtl. stockt und neu ansetzen muss, versteht aber normalerweise nicht genug, um selbst das Gespräch in Gang zu halten.	A2

Den eigenen Betrieb vorstellen

32.7 Kann Geschäftspartner_innen schriftlich einladen.

Textsorte/Kommunikationsform <ul style="list-style-type: none"> ▪ Brief (formell) (ab B1) ▪ E-Mail (formell) Aktivität produktiv schriftlich Partner_innen Mitarbeiter_in – Externe_r Register formell/informell	Kann in einer klaren, gut strukturierten schriftlichen Nachricht in überzeugendem, persönlichem und natürlichem Stil Geschäftspartner_innen einladen und sich flexibel und effektiv auf die Adressatinnen_Adressaten beziehen; sofern dabei Fehler vorkommen, fallen sie kaum auf.	C1
	Kann in einer klaren, gut strukturierten schriftlichen Nachricht Geschäftspartner_innen einladen und sich dabei effektiv schriftlich ausdrücken; dabei kommen keine Fehler vor, die zu Missverständnissen führen können.	B2
	Kann in einer kurzen schriftlichen Nachricht in einfachen zusammenhängenden Äußerungen Geschäftspartner_innen einladen, auch wenn dabei Fehler vorkommen.	B1
	Kann in einer kurzen schriftlichen Nachricht in kurzen Sätzen und einfachen üblichen Wendungen Geschäftspartner_innen einladen, auch wenn dabei einige Fehler vorkommen.	A2

32.8 Kann Produkte und betriebliche Abläufe beschreiben.

Textsorte/Kommunikationsform <ul style="list-style-type: none"> ▪ Kundengespräch ▪ Beratungsgespräch ▪ Fachgespräch ▪ Brief (formell) ▪ E-Mail (formell) Aktivität produktiv mündlich/ produktiv schriftlich Partner_innen Mitarbeiter_in – Externe_r Register formell/informell	Kann Produkte und betriebliche Abläufe flüssig, korrekt und wirkungsvoll und in klaren, gut strukturierten, ausführlichen Äußerungen beschreiben und dabei die Sprache flexibel und effektiv einsetzen; sofern dabei Fehler vorkommen, fallen sie kaum auf; der Grad an Formalität ist den Umständen angemessen. Kann Produkte und betriebliche Abläufe in einem klaren, gut strukturierten schriftlichen Text beschreiben; sofern dabei Fehler vorkommen, fallen sie kaum auf.	C1
	Kann Produkte und betriebliche Abläufe relativ spontan und mit guter Beherrschung der Grammatik beschreiben, praktisch ohne den Eindruck zu erwecken, sich in dem, was sie_er sagen möchte, einschränken zu müssen; dabei ist der Grad an Formalität den Umständen angemessen. Kann Produkte und betriebliche Abläufe in einem klaren, zusammenhängenden schriftlichen Text beschreiben; dabei kommen keine Fehler vor, die zu Missverständnissen führen können.	B2
	Kann Produkte und betriebliche Abläufe in einfachen zusammenhängenden Äußerungen beschreiben; auch wenn dabei evtl. Formulierungsprobleme vorkommen, ist sie_er meist ohne Schwierigkeiten zu verstehen. Kann Produkte und betriebliche Abläufe in einem kurzen schriftlichen Text in einfachen zusammenhängenden Sätzen beschreiben, auch wenn dabei Fehler vorkommen.	B1
	Kann Produkte und betriebliche Abläufe in kurzen Sätzen und einfachen Wendungen und in Form einfacher Aufzählungen beschreiben, auch wenn sie_er dabei evtl. stockt und neu ansetzen muss. Kann Produkte und betriebliche Abläufe in einem kurzen schriftlichen Text in kurzen Sätzen und einfachen Wendungen und in Form einer einfachen Aufzählung beschreiben, auch wenn dabei einige Fehler vorkommen.	A2

32.9 Kann ein Geschäftsdossier zusammenstellen.

Textsorte/Kommunikationsform <ul style="list-style-type: none"> ▪ Geschäftsdossier Aktivität produktiv schriftlich Partner_innen – Register formell/informell	Kann Unterlagen für ein Geschäftsdossier zusammenstellen, sie wenn nötig mit eigenen Texten und Erläuterungen ergänzen und dabei auch abstrakte Begründungen anführen und komplexe Zusammenhänge herstellen; sofern Fehler vorkommen, fallen sie kaum auf.	C1
	Kann Unterlagen für ein Geschäftsdossier zusammenstellen, sie wenn nötig mit eigenen Texten und Erläuterungen ergänzen und dabei auch Begründungen anführen und Zusammenhänge herstellen; es kommen keine Fehler vor, die zu Missverständnissen führen können.	B2
	Kann Unterlagen für ein Geschäftsdossier zusammenstellen und z.B. mit einem Inhaltsverzeichnis ergänzen, auch wenn dabei Fehler vorkommen.	B1
	Kann mit Hilfe einer Vorlage Unterlagen für ein Geschäftsdossier zusammenstellen und mit eigenen kurzen, einfachen Notizen ergänzen, auch wenn dabei einige Fehler vorkommen.	A2

32.10 Kann einen Überblick über den Ablauf einer Betriebsbesichtigung geben.

Textsorte/Kommunikationsform ▪ Geschäftsdossier Aktivität produktiv mündlich/ produktiv schriftlich Partner_innen Mitarbeiter_in – Externe_r Register formell/informell	Kann flüssig, korrekt und wirkungsvoll und in klaren, gut strukturierten, ausführlichen Äußerungen einen Überblick über den Ablauf einer Betriebsbesichtigung geben und dabei die Sprache flexibel und effektiv einsetzen; sofern Fehler vorkommen, fallen sie kaum auf; der Grad an Formalität ist den Umständen angemessen. Kann in einer klaren, gut strukturierten schriftlichen Nachricht einen Überblick über den Ablauf einer Betriebsbesichtigung geben; sofern dabei Fehler vorkommen, fallen sie kaum auf.	C1
	Kann relativ spontan und mit guter Beherrschung der Grammatik einen Überblick über den Ablauf einer Betriebsbesichtigung geben, praktisch ohne den Eindruck zu erwecken, sich in dem, was sie_er sagen möchte, einschränken zu müssen; dabei ist der Grad an Formalität den Umständen angemessen. Kann in einer klaren, zusammenhängenden schriftlichen Nachricht einen Überblick über den Ablauf einer Betriebsbesichtigung geben; dabei kommen keine Fehler vor, die zu Missverständnissen führen können.	B2
	Kann in einfachen zusammenhängenden Äußerungen einen Überblick über den Ablauf einer Betriebsbesichtigung geben; auch wenn dabei evtl. Formulierungsprobleme vorkommen, ist sie_er meist ohne Schwierigkeiten zu verstehen. Kann in einer kurzen schriftlichen Nachricht in einfachen zusammenhängenden Äußerungen einen Überblick über den Ablauf einer Betriebsbesichtigung geben, auch wenn dabei Fehler vorkommen.	B1
	Kann in kurzen Sätzen und einfachen Wendungen einen Überblick über den Ablauf einer Betriebsbesichtigung geben, auch wenn sie_er dabei evtl. stockt und neu ansetzen muss. Kann in einer kurzen schriftlichen Nachricht in kurzen Sätzen und einfachen Wendungen einen Überblick über den Ablauf einer Betriebsbesichtigung geben, auch wenn dabei einige Fehler vorkommen.	A2

32.11 Kann Fragen zu Produkten und betrieblichen Abläufen beantworten.

Textsorte/Kommunikationsform ▪ Präsentation ▪ Führung ▪ E-Mail Aktivität produktiv mündlich/ produktiv schriftlich Partner_innen Mitarbeiter_in – Externe_r Register formell/informell	Kann flüssig, korrekt und wirkungsvoll in klaren, gut strukturierten, ausführlichen Äußerungen Fragen zu Produkten und betrieblichen Abläufen beantworten und dabei die Sprache flexibel und effektiv einsetzen; sofern Fehler vorkommen, fallen sie kaum auf; der Grad an Formalität ist den Umständen angemessen. Kann in einer klaren, gut strukturierten schriftlichen Nachricht Fragen zu Produkten und betrieblichen Abläufen beantworten; sofern dabei Fehler vorkommen, fallen sie kaum auf; der Grad an Formalität ist den Umständen angemessen.	C1
	Kann relativ spontan und mit guter Beherrschung der Grammatik Fragen zu Produkten und betrieblichen Abläufen beantworten, praktisch ohne den Eindruck zu erwecken, sich in dem, was sie_er sagen möchte, einschränken zu müssen; dabei ist der Grad an Formalität den Umständen angemessen. Kann in einer klaren, zusammenhängenden schriftlichen Nachricht Fragen zu Produkten und betrieblichen Abläufen beantworten; dabei kommen keine Fehler vor, die zu Missverständnissen führen können; der Grad an Formalität ist den Umständen angemessen.	B2
	Kann in einfachen zusammenhängenden Äußerungen grundlegende Fragen zu Produkten und betrieblichen Abläufen beantworten; auch wenn dabei evtl. Formulierungsprobleme vorkommen, ist sie_er meist ohne Schwierigkeiten zu verstehen. Kann in einer kurzen schriftlichen Nachricht in einfachen zusammenhängenden Sätzen grundlegende Fragen zu Produkten und betrieblichen Abläufen beantworten, auch wenn dabei Fehler vorkommen.	B1
	Kann in kurzen Sätzen und einfachen Wendungen ganz grundlegende Fragen zu Produkten und betrieblichen Abläufen beantworten, auch wenn sie_er dabei evtl. stockt und neu ansetzen muss. Kann in einer kurzen schriftlichen Nachricht in kurzen Sätzen und einfachen Wendungen ganz grundlegende Fragen zu Produkten und betrieblichen Abläufen beantworten, auch wenn dabei einige Fehler vorkommen.	A2

33 Eine adressatenbezogene Präsentation zu einem Fachthema halten, die bspw. Unternehmensprodukte oder die Ergebnisse der eigenen Arbeit beinhaltet

Strategische Kompetenz

- Kann sich sprachlich auf eine Situation vorbereiten, z. B. Fragen notieren, Fachbegriffe übersetzen, Gliederung planen.
- Kann eigene Erfahrungen, Qualifikationen, Arbeitsergebnisse etc. situationsangemessen und adressatenorientiert darstellen.
- Kann eigene Standpunkte und Vorschläge einbringen und verteidigen. Kann Vorschläge und Diskussionsbeiträge anderer aufgreifen und kommentieren.
- Kann Informationen aufnehmen sowie für sich und andere weiterverarbeiten.
- Kann einen situativ angemessenen Grad an (In-)Formalität sprachlich umsetzen.
- Kann arbeitsplatzbezogene Interaktion auf sozialer Ebene angemessen gestalten, z. B. durch Small Talk.

Außersprachliches Wissen

- Weiß, wie man sich über das eigene Unternehmen informieren kann.
- Kennt übliche Abteilungsstrukturen in deutschen Unternehmen (Produktion, Lager, Vertrieb, Marketing, Finanzen etc.).
- Kann zwischen Information und Werbung unterscheiden.
- Weiß, dass vertrauliche, interne Informationen nicht extern kommuniziert werden dürfen.

Produkte präsentieren/Arbeiten übergeben

33.1 Kann Entwürfe/Konzepte/Angebote präsentieren.

Textsorte/Kommunikationsform <ul style="list-style-type: none"> ▪ Präsentation ▪ Präsentationsfolien ▪ Workshop ▪ Vortrag ▪ Projektpräsentation ▪ Handout Aktivität produktiv mündlich Partner_innen Mitarbeiter_in – Externe_r Register formell/informell	Kann flüssig, korrekt und wirkungsvoll in klaren, gut strukturierten, ausführlichen Äußerungen Entwürfe/Konzepte/Angebote präsentieren und dabei die Sprache flexibel und effektiv einsetzen; sofern Fehler vorkommen, fallen sie kaum auf; der Grad an Formalität ist den Umständen angemessen.	C1
	Kann relativ spontan und mit guter Beherrschung der Grammatik Entwürfe/Konzepte/Angebote präsentieren und dabei Begründungen geben und Zusammenhänge herstellen, praktisch ohne den Eindruck zu erwecken, sich in dem, was sie_er sagen möchte, einschränken zu müssen; der Grad an Formalität ist den Umständen angemessen.	B2
	Kann in einfachen zusammenhängenden Äußerungen Entwürfe/Konzepte/Angebote präsentieren; auch wenn dabei evtl. Formulierungsprobleme vorkommen, ist sie_er meist ohne Schwierigkeiten zu verstehen.	B1
	Kann in kurzen Sätzen und einfachen Wendungen Entwürfe/Konzepte/Angebote präsentieren, auch wenn sie_er dabei evtl. stockt und neu ansetzen muss.	A2

33.2 Kann Arbeiten nach der Fertigstellung übergeben.

Textsorte/Kommunikationsform <ul style="list-style-type: none"> ▪ Kundengespräch ▪ Servicegespräch ▪ Schulung ▪ Präsentation Aktivität interaktiv mündlich/ produktiv schriftlich	Kann Arbeiten nach der Fertigstellung flüssig, korrekt und wirkungsvoll in klaren, gut strukturierten, ausführlichen Äußerungen übergeben und dabei die Sprache flexibel und effektiv einsetzen; sofern Fehler vorkommen, fallen sie kaum auf; der Grad an Formalität ist den Umständen angemessen. Kann Arbeiten nach der Fertigstellung in einer klaren, gut strukturierten schriftlichen Nachricht übergeben; sofern dabei Fehler vorkommen, fallen sie kaum auf; der Grad an Formalität ist den Umständen angemessen.	C1	
	Partner_innen Mitarbeiter_in – Externe_r	Kann Arbeiten nach der Fertigstellung relativ spontan und mit guter Beherrschung der Grammatik übergeben und dabei Begründungen geben und Zusammenhänge herstellen, praktisch ohne den Eindruck zu erwecken, sich in dem, was sie_er sagen möchte, einschränken zu müssen; der Grad an Formalität ist den Umständen angemessen. Kann Arbeiten nach der Fertigstellung in einer klaren, zusammenhängenden schriftlichen Nachricht übergeben; dabei kommen keine Fehler vor, die zu Missverständnissen führen können; der Grad an Formalität ist den Umständen angemessen.	B2
	Register formell/informell	Kann Arbeiten nach der Fertigstellung in einfachen zusammenhängenden Äußerungen übergeben; auch wenn dabei evtl. Formulierungsprobleme vorkommen, ist sie_er meist ohne Schwierigkeiten zu verstehen. Kann Arbeiten nach der Fertigstellung in einer kurzen schriftlichen Nachricht in einfachen zusammenhängenden Sätzen übergeben, auch wenn dabei Fehler vorkommen.	B1
		Kann Arbeiten nach der Fertigstellung in kurzen Sätzen und einfachen Wendungen übergeben, auch wenn sie_er dabei evtl. stockt und neu ansetzen muss. Kann Arbeiten nach der Fertigstellung in einer kurzen, einfachen schriftlichen Nachricht in kurzen Sätzen und einfachen Wendungen übergeben, auch wenn dabei einige Fehler vorkommen.	A2

33.3 Ein Produkt am Zielort präsentieren und einrichten.

Textsorte/Kommunikationsform <ul style="list-style-type: none"> ▪ Kundengespräch ▪ Servicegespräch ▪ Schulung ▪ Präsentation Aktivität produktiv schriftlich	Kann ein Produkt am Zielort flüssig, korrekt und wirkungsvoll in klaren, gut strukturierten, ausführlichen Äußerungen präsentieren und einrichten und dabei die Sprache flexibel und effektiv einsetzen; sofern Fehler vorkommen, fallen sie kaum auf; der Grad an Formalität ist den Umständen angemessen.	C1	
	Partner_innen Mitarbeiter_in – Externe_r	Kann ein Produkt am Zielort relativ spontan und mit guter Beherrschung der Grammatik präsentieren und einrichten und dabei Begründungen geben und Zusammenhänge herstellen, praktisch ohne den Eindruck zu erwecken, sich in dem, was sie_er sagen möchte, einschränken zu müssen; der Grad an Formalität ist den Umständen angemessen.	B2
	Register formell/informell	Kann ein Produkt am Zielort in einfachen zusammenhängenden Äußerungen präsentieren und einrichten; auch wenn dabei evtl. Formulierungsprobleme vorkommen, ist sie_er meist ohne Schwierigkeiten zu verstehen.	B1
		Kann ein Produkt am Zielort in kurzen Sätzen und einfachen Wendungen präsentieren und einrichten, auch wenn sie_er dabei evtl. stockt und neu ansetzen muss.	A2

Management

33.4 Kann Unternehmensaktivitäten beschreiben.

<p>Textsorte/Kommunikationsform</p> <ul style="list-style-type: none"> ▪ Präsentation ▪ Präsentationsfolien ▪ Vortrag (ab B1) ▪ Handout ▪ Entwurf ▪ Statistik ▪ Spreadsheet ▪ Budgetplan ▪ Finanzplanung (Listen, Statistiken) 	<p>Kann flüssig, korrekt und wirkungsvoll und in klaren, gut strukturierten, ausführlichen Äußerungen Unternehmensaktivitäten beschreiben, dabei Prozesse und Produkte detailliert und präzise beschreiben und in Zusammenhang mit komplexen Zielen bringen und Ergebnisse im Detail bewerten; sofern Fehler vorkommen, fallen sie kaum auf; der Grad an Formalität ist den Umständen angemessen.</p> <p>Kann Unternehmensaktivitäten in einem klaren, gut strukturierten Text beschreiben, dabei Prozesse und Produkte detailliert und präzise erläutern und in Zusammenhang mit komplexen Zielen bringen und Ergebnisse im Detail bewerten; sofern Fehler vorkommen, fallen sie kaum auf.</p>	C1
<ul style="list-style-type: none"> ▪ Organigramm ▪ Businessplan ▪ Zeitplan ▪ Fachartikel zu Wirtschafts-/ Managementthemen, Presseartikel zu Wirtschaftsthemen (ab B1) ▪ Marketingkonzept (ab B1) ▪ (Strategie-)Konzept (ab B1) ▪ Fachgespräche (ab B1) ▪ Webseite 	<p>Kann relativ spontan und mit guter Beherrschung der Grammatik Unternehmensaktivitäten beschreiben, dabei Prozesse und Produkte beschreiben und in Zusammenhang mit Zielen bringen und Ergebnisse bewerten, praktisch ohne den Eindruck zu erwecken, sich in dem, was sie_er sagen möchte, einschränken zu müssen; der Grad an Formalität ist den Umständen angemessen.</p> <p>Kann Unternehmensaktivitäten in einem klaren, zusammenhängenden Text beschreiben, dabei Prozesse und Produkte erläutern und in Zusammenhang mit Zielen bringen und Ergebnisse bewerten; es kommen keine Fehler vor, die zu Missverständnissen führen können.</p>	B2
<p>Aktivität produktiv mündlich/ produktiv schriftlich</p> <p>Partner_innen Mitarbeiter_in – Externe_r</p> <p>Register formell/informell</p>	<p>Kann in einfachen zusammenhängenden Äußerungen grundlegende Unternehmensaktivitäten beschreiben, dabei kurz Prozesse und Produkte beschreiben und in Zusammenhang mit Zielen und Ergebnissen bringen; auch wenn dabei evtl. Formulierungsprobleme vorkommen, ist sie_er meist ohne Schwierigkeiten zu verstehen.</p> <p>Kann in einem kurzen zusammenhängenden Text grundlegende Unternehmensaktivitäten beschreiben, dabei kurz Prozesse und Produkte erläutern und in Zusammenhang mit Zielen und Ergebnissen bringen, auch wenn dabei Fehler vorkommen.</p>	B1
	<p>Kann in kurzen Sätzen und einfachen üblichen Wendungen ganz grundlegende Unternehmensaktivitäten beschreiben und dabei in Form einer einfachen Aufzählung Prozesse, Produkte, Ziele und Ergebnisse benennen, sofern die Inhalte gleichzeitig visualisiert werden (z.B. in einem Organigramm, einem Spreadsheet), auch wenn sie_er dabei evtl. stockt und neu ansetzen muss.</p> <p>Kann in kurzen Sätzen und einfachen üblichen Wendungen ganz grundlegende Unternehmensaktivitäten beschreiben und dabei in Form einer einfachen Aufzählung Prozesse, Produkte, Ziele und Ergebnisse schriftlich benennen, um z.B. ein Organigramm oder ein Spreadsheet zu ergänzen, auch wenn dabei einige Fehler vorkommen.</p>	A2

33.5 Kann Sachverhalte vorklären, Entscheidungsgrundlagen und -hilfen erarbeiten und bereitstellen.

Textsorte/Kommunikationsform	Kann flüssig, korrekt und wirkungsvoll und in klaren, gut strukturierten, ausführlichen Äußerungen Sachverhalte vorklären, dabei komplexe Problemstellungen und Sachverhalte erfragen bzw. beschreiben; sofern Fehler vorkommen, fallen sie kaum auf; der Grad an Formalität ist den Umständen angemessen.	C1
<ul style="list-style-type: none"> ▪ Entwurf ▪ Statistik ▪ Spreadsheet ▪ Finanzierungsplan ▪ Risikoanalyse ▪ Budgetplan ▪ Finanzplanungen (Listen, Statistiken) ▪ (Strategie-)Konzept ▪ Fachgespräch 	Kann flüssig, korrekt und wirkungsvoll und in klaren, gut strukturierten, ausführlichen Äußerungen Entscheidungsgrundlagen und -hilfen erarbeiten und bereitstellen, dabei komplexe Lösungen formulieren und Alternativen abwägen und überzeugend bewerten; sofern Fehler vorkommen, fallen sie kaum auf; der Grad an Formalität ist den Umständen angemessen.	
Aktivität produktiv mündlich/ produktiv schriftlich	Kann relativ spontan und mit guter Beherrschung der Grammatik Sachverhalte vorklären, dabei komplexere Problemstellungen und Sachverhalte erfragen bzw. beschreiben, praktisch ohne den Eindruck zu erwecken, sich in dem, was sie_er sagen möchte, einschränken zu müssen; der Grad an Formalität ist den Umständen angemessen.	B2
Partner_innen Mitarbeiter_in – Externe_r	Kann relativ spontan und mit guter Beherrschung der Grammatik Entscheidungsgrundlagen und -hilfen erarbeiten und bereitstellen, dabei komplexere Lösungen formulieren und Alternativen abwägen und im Detail bewerten; es kommen keine Fehler vor, die zu Missverständnissen führen können; der Grad an Formalität ist den Umständen angemessen.	
Register formell/informell	Kann bei der Vorklärung von Sachverhalten in einfachen zusammenhängenden Äußerungen grundlegende Problemstellungen und Sachverhalte erfragen bzw. beschreiben; auch wenn dabei evtl. Formulierungsprobleme vorkommen, ist sie_er meist ohne Schwierigkeiten zu verstehen.	B1
	Kann bei der Erarbeitung von Entscheidungsgrundlagen und -hilfen in einfachen zusammenhängenden Äußerungen grundlegende Lösungen formulieren und Alternativen abwägen und bewerten, auch wenn dabei Fehler vorkommen.	
	Kann bei der Vorklärung von Sachverhalten in kurzen Sätzen und einfachen Wendungen ganz grundlegende Problemstellungen und Sachverhalte erfragen bzw. beschreiben, auch wenn sie_er dabei evtl. stockt und neu ansetzen muss.	A2
	Kann bei der Erarbeitung von Entscheidungsgrundlagen und -hilfen in kurzen Sätzen und einfachen üblichen Wendungen in Form einer einfachen Aufzählung ganz grundlegende Lösungsmöglichkeiten benennen, auch wenn dabei einige Fehler vorkommen.	

34 Spezielle Fragen zu einem Produkt, einem Verfahren oder einer Leistung beantworten und selbst stellen

Strategische Kompetenz

- Kann Informationen aufnehmen sowie für sich und andere weiterverarbeiten.
- Kann Abläufe und Vorgänge am Arbeitsplatz in angemessener, adressatengerechter Sprache erläutern.
- Kann eigene Erfahrungen, Qualifikationen, Arbeitsergebnisse etc. situationsangemessen und adressatenorientiert darstellen.
- Kann einen situativ angemessenen Grad an Höflichkeit sprachlich umsetzen.
- Kann die am Arbeitsplatz gebotene Sachlichkeit sprachlich umsetzen.
- Kann arbeitsplatzbezogene Interaktion auf sozialer Ebene angemessen gestalten, z. B. durch Small Talk.
- Kann sich sprachlich aktiv und konstruktiv in ein Team einbringen, z. B. durch Sprachmittlung (in einem mehrsprachigen Umfeld).

Außersprachliches Wissen

- Weiß Produkte und Dienstleistungen zu unterscheiden.
- Weiß, wie man sich über Produkte und Dienstleistungen des eigenen Unternehmens informieren kann.
- Weiß, dass vertrauliche, interne Informationen nicht extern kommuniziert werden dürfen.

34.1 Kann Entwürfe/Konzepte/Angebote präsentieren.		
Textsorte/Kommunikationsform <ul style="list-style-type: none"> ▪ Kundengespräch ▪ Servicegespräch ▪ Schulung 	Kann flüssig, korrekt und wirkungsvoll und in klaren, gut strukturierten, ausführlichen Äußerungen über Angebote und verschiedene Möglichkeiten informieren und dabei die Sprache flexibel und effektiv einsetzen; sofern Fehler vorkommen, fallen sie kaum auf; der Grad an Formalität ist den Umständen angemessen.	C1
Aktivität produktiv mündlich	Kann relativ spontan und mit guter Beherrschung der Grammatik über Angebote und verschiedene Möglichkeiten informieren, dabei Begründungen geben und Zusammenhänge herstellen, praktisch ohne den Eindruck zu erwecken, sich in dem, was sie_er sagen möchte, einschränken zu müssen; der Grad an Formalität ist den Umständen angemessen.	B2
Partner_innen Mitarbeiter_in – Externe_r		
Register formell/informell	Kann in einfachen zusammenhängenden Äußerungen grundlegende Informationen über Angebote und verschiedene Möglichkeiten geben; auch wenn dabei evtl. Formulierungsprobleme vorkommen, ist sie_er meist ohne Schwierigkeiten zu verstehen.	B1
	Kann in kurzen Sätzen und einfachen Wendungen in Form einer einfachen Aufzählung ganz grundlegende Informationen über Angebote und verschiedene Möglichkeiten geben, auch wenn sie_er dabei evtl. stockt und neu ansetzen muss.	A2

34.2 Kann Wartungs- und Pflegeanleitungen erläutern.		
Textsorte/Kommunikationsform <ul style="list-style-type: none"> ▪ Kundengespräch ▪ Servicegespräch ▪ Schulung Aktivität produktiv mündlich Partner_innen Mitarbeiter_in – Externe_r Register formell/informell	Kann flüssig, korrekt und wirkungsvoll und in klaren, gut strukturierten, ausführlichen Äußerungen Wartungs- und Pflegeanleitungen erläutern und dabei die Sprache flexibel und effektiv einsetzen; sofern Fehler vorkommen, fallen sie kaum auf; der Grad an Formalität ist den Umständen angemessen.	C1
	Kann relativ spontan und mit guter Beherrschung der Grammatik Wartungs- und Pflegeanleitungen erläutern, dabei Begründungen geben und Zusammenhänge herstellen, praktisch ohne den Eindruck zu erwecken, sich in dem, was sie_er sagen möchte, einschränken zu müssen; der Grad an Formalität ist den Umständen angemessen.	B2
	Kann in einfachen zusammenhängenden Äußerungen grundlegende Informationen zu Wartung und Pflege geben; auch wenn dabei evtl. Formulierungsprobleme vorkommen, ist sie_er meist ohne Schwierigkeiten zu verstehen.	B1
	Kann in kurzen Sätzen und einfachen Wendungen ganz grundlegende Informationen zu Wartung und Pflege geben, sofern die Möglichkeit besteht, die Wartung bzw. Pflege gleichzeitig zu demonstrieren, auch wenn sie_er dabei evtl. stockt und neu ansetzen muss.	A2

34.3 Kann Kundinnen_Kunden und Benutzer_innen beraten.		
Textsorte/Kommunikationsform <ul style="list-style-type: none"> ▪ Kundengespräch ▪ Servicegespräch ▪ Schulung Aktivität interaktiv mündlich Partner_innen Mitarbeiter_in – Externe_r Register formell/informell	Kann flüssig, korrekt und wirkungsvoll und in klaren, gut strukturierten, ausführlichen Äußerungen Kundinnen_Kunden und Benutzer_innen beraten und dabei die Sprache flexibel und effektiv einsetzen; sofern Fehler vorkommen, fallen sie kaum auf; der Grad an Formalität ist den Umständen angemessen.	C1
	Kann relativ spontan und mit guter Beherrschung der Grammatik Kundinnen_Kunden und Benutzer_innen beraten, dabei Begründungen geben und Zusammenhänge herstellen, praktisch ohne den Eindruck zu erwecken, sich in dem, was sie_er sagen möchte, einschränken zu müssen; der Grad an Formalität ist den Umständen angemessen.	B2
	Kann in einfachen zusammenhängenden Äußerungen Kundinnen_Kunden und Benutzer_innen grundlegende Vorschläge unterbreiten; auch wenn dabei evtl. Formulierungsprobleme vorkommen, ist sie_er meist ohne Schwierigkeiten zu verstehen.	B1
	Kann in kurzen Sätzen und einfachen Wendungen Kundinnen_Kunden und Benutzer_innen ganz grundlegende Vorschläge unterbreiten, auch wenn sie_er dabei evtl. stockt und neu ansetzen muss.	A2

34.4 Kann Kundinnen_Kunden und Benutzer_innen in die Bedienung einweisen.

Textsorte/Kommunikationsform <ul style="list-style-type: none"> ▪ Kundengespräch ▪ Servicegespräch ▪ Schulung ▪ Handbuch (ab B1) ▪ Präsentation (ab B1) ▪ Präsentationsfolien (ab B1) Aktivität produktiv mündlich	Kann Kundinnen_Kunden und Benutzer_innen flüssig, korrekt und wirkungsvoll und in klaren, gut strukturierten, ausführlichen Äußerungen in die Bedienung einweisen und dabei die Sprache flexibel und effektiv einsetzen; sofern Fehler vorkommen, fallen sie kaum auf; der Grad an Formalität ist den Umständen angemessen.	C1
	Kann Kundinnen_Kunden und Benutzer_innen relativ spontan und mit guter Beherrschung der Grammatik in die Bedienung einweisen, dabei Begründungen geben und Zusammenhänge herstellen, praktisch ohne den Eindruck zu erwecken, sich in dem, was sie_er sagen möchte, einschränken zu müssen; der Grad an Formalität ist den Umständen angemessen.	B2
	Kann Kundinnen_Kunden und Benutzer_innen in einfachen zusammenhängenden Äußerungen grundlegende Informationen über die Bedienung geben; auch wenn dabei evtl. Formulierungsprobleme vorkommen, ist sie_er meist ohne Schwierigkeiten zu verstehen.	B1
	Kann Kundinnen_Kunden und Benutzer_innen in kurzen Sätzen und einfachen Wendungen ganz grundlegende Informationen über die Bedienung geben, sofern die Möglichkeit besteht, die Bedienung gleichzeitig zu demonstrieren, auch wenn sie_er dabei evtl. stockt und neu ansetzen muss.	A2
Partner_innen Mitarbeiter_in – Externe_r		
Register formell/informell		

34.5 Kann Anwenderschulungen durchführen.

Textsorte/Kommunikationsform <ul style="list-style-type: none"> ▪ Schulung ▪ Schulungsunterlagen (ab B1) ▪ Handbuch (ab B2) ▪ Präsentation (ab B2) ▪ Präsentationsfolien (ab B2) Aktivität interaktiv mündlich	Kann flüssig, korrekt und wirkungsvoll und in klaren, gut strukturierten, ausführlichen Äußerungen umfangreiche Anwenderschulungen zu komplizierten Themen durchführen und dabei die Sprache flexibel und effektiv einsetzen; sofern Fehler vorkommen, fallen sie kaum auf; der Grad an Formalität ist den Umständen angemessen.	C1
	Kann relativ spontan und mit guter Beherrschung der Grammatik umfangreichere Anwenderschulungen zu komplizierteren Themen durchführen, praktisch ohne den Eindruck zu erwecken, sich in dem, was sie_er sagen möchte, einschränken zu müssen; der Grad an Formalität ist den Umständen angemessen.	B2
	Kann in einfachen zusammenhängenden Äußerungen kurze Anwenderschulungen durchführen; auch wenn dabei evtl. Formulierungsprobleme vorkommen, ist sie_er meist ohne Schwierigkeiten zu verstehen.	B1
	Kann Anwenderinnen_Anwendern in kurzen Sätzen und einfachen Wendungen ganz grundlegende Informationen zur Bedienung geben, sofern es sich um vertraute Themen handelt und die Möglichkeit besteht, die Inhalte gleichzeitig zu demonstrieren, auch wenn sie_er dabei evtl. stockt und neu ansetzen muss.	A2
Partner_innen Mitarbeiter_in – Externe_r		
Register formell/informell		

34.6 Kann Kundinnen_Kunden, Benutzer_innen und Mitarbeiter_innen schulen und betreuen.		
Textsorte/Kommunikationsform <ul style="list-style-type: none"> ▪ Kundengespräch ▪ Servicegespräch ▪ Schulung ▪ Schulungsunterlagen (ab B1) ▪ Handbuch (ab B2) ▪ Präsentation (ab B2) ▪ Präsentationsfolien (ab B2) Aktivität interaktiv mündlich Partner_innen Mitarbeiter_in – Externe_r Register formell/informell	<p>Kann Kundinnen_Kunden, Benutzer_innen und Mitarbeiter_innen flüssig, korrekt und wirkungsvoll und in klaren, gut strukturierten, ausführlichen Äußerungen zu komplizierten Themen schulen und betreuen und dabei die Sprache flexibel und effektiv einsetzen; sofern Fehler vorkommen, fallen sie kaum auf; der Grad an Formalität ist den Umständen angemessen.</p>	C1
	<p>Kann Kundinnen_Kunden, Benutzer_innen und Mitarbeiter_innen relativ spontan und mit guter Beherrschung der Grammatik zu komplizierteren Themen schulen und betreuen, praktisch ohne den Eindruck zu erwecken, sich in dem, was sie_er sagen möchte, einschränken zu müssen; der Grad an Formalität ist den Umständen angemessen.</p>	B2
	<p>Kann Kundinnen_Kunden, Benutzer_innen und Mitarbeiter_innen in einfachen zusammenhängenden Äußerungen zu einigermaßen vertrauten Themen schulen und betreuen; auch wenn dabei evtl. Formulierungsprobleme vorkommen, ist sie_er meist ohne Schwierigkeiten zu verstehen.</p>	B1
	<p>Kann Kundinnen_Kunden, Benutzer_innen und Mitarbeiter_innen in kurzen Sätzen und einfachen Wendungen ganz grundlegende Informationen zu vertrauten Themen geben, sofern die Möglichkeit besteht, die Inhalte gleichzeitig zu demonstrieren, auch wenn sie_er dabei evtl. stockt und neu ansetzen muss.</p>	A2

34.7 Kann als Ansprechpartner_in für Fachabteilungen sowie gegenüber Herstellern und Anbietern zur Verfügung stehen.

<p>Textsorte/Kommunikationsform</p> <ul style="list-style-type: none"> ▪ Kundengespräch ▪ Servicegespräch ▪ Schulung ▪ Schulungsunterlagen (ab B1) ▪ Handbuch (ab B2) ▪ Präsentation (ab B2) ▪ Präsentationsfolien (ab B2) <p>Aktivität rezeptiv mündlich/ rezeptiv schriftlich/ produktiv mündlich/ produktiv schriftlich</p>	<p>Kann umfangreiche, komplizierte mündliche oder schriftliche Anfragen von Fachabteilungen, Herstellern und Anbietern ohne größere Mühe verstehen.</p> <p>Kann Anfragen von Fachabteilungen, Herstellern und Anbietern flüssig, korrekt und wirkungsvoll in klaren, gut strukturierten, ausführlichen Äußerungen mündlich beantworten, auch wenn es um komplizierte Sachverhalte geht, und dabei die Sprache flexibel und effektiv einsetzen; sofern Fehler vorkommen, fallen sie kaum auf; der Grad an Formalität ist den Umständen angemessen.</p> <p>Kann umfangreiche, komplexe Anfragen von Fachabteilungen, Herstellern und Anbietern schriftlich beantworten, auch wenn es um komplizierte Sachverhalte geht; sofern dabei Fehler vorkommen, fallen sie kaum auf; der Grad an Formalität ist den Umständen angemessen.</p>	C1
<p>Partner_innen Mitarbeiter_in – Externe_r</p> <p>Register formell/informell</p>	<p>Kann umfangreichere, kompliziertere mündliche oder schriftliche Anfragen von Fachabteilungen, Herstellern und Anbietern ohne größere Mühe verstehen.</p> <p>Kann Anfragen von Fachabteilungen, Herstellern und Anbietern relativ spontan und mit guter Beherrschung der Grammatik mündlich beantworten, auch wenn es um kompliziertere Sachverhalte geht, praktisch ohne den Eindruck zu erwecken, sich in dem, was sie_er sagen möchte, einschränken zu müssen; der Grad an Formalität ist den Umständen angemessen.</p> <p>Kann umfangreichere, kompliziertere Anfragen von Fachabteilungen, Herstellern und Anbietern schriftlich beantworten, auch wenn es um kompliziertere Sachverhalte geht; dabei kommen keine Fehler vor, die zu Missverständnissen führen können; der Grad an Formalität ist den Umständen angemessen.</p>	B2
	<p>Kann in kurzen, einfachen mündlichen oder schriftlichen Anfragen von Fachabteilungen, Herstellern und Anbietern grundlegende Informationen erfassen.</p> <p>Kann Anfragen von Fachabteilungen, Herstellern und Anbietern zu einigermaßen vertrauten Themen in einfachen zusammenhängenden Äußerungen mündlich beantworten; auch wenn dabei evtl. Formulierungsprobleme vorkommen, ist sie_er meist ohne Schwierigkeiten zu verstehen.</p> <p>Kann Anfragen von Fachabteilungen, Herstellern und Anbietern zu einigermaßen vertrauten Themen in einer kurzen zusammenhängenden schriftlichen Nachricht beantworten, auch wenn dabei Fehler vorkommen.</p>	B1
	<p>Kann in kurzen, einfachen mündlichen oder schriftlichen Anfragen von Fachabteilungen, Herstellern und Anbietern das Thema und die Hauptpunkte erfassen.</p> <p>Kann kurze, einfache Anfragen von Fachabteilungen, Herstellern und Anbietern zu vertrauten Themen in kurzen Sätzen und einfachen Wendungen mündlich beantworten, auch wenn sie_er dabei evtl. stockt und neu ansetzen muss.</p> <p>Kann kurze, einfache Anfragen von Fachabteilungen, Herstellern und Anbietern zu vertrauten Themen in einer kurzen, einfachen schriftlichen Nachricht in kurzen Sätzen und einfachen Wendungen beantworten, auch wenn dabei einige Fehler vorkommen.</p>	A2

34.8 Kann spezielle Fragen zu einem Produkt, einem Verfahren oder einer Leistung an eine Kollegin_einen Kollegen weitergeben.

Textsorte/Kommunikationsform

- Gespräch mit Kolleginnen_Kollegen

Aktivität

produktiv mündlich/
produktiv schriftlich

Partner_innen

Kollegin_Kollege – Kollegin_Kollege

Register

formell/informell

Kann Fragen zu einem Produkt, einem Verfahren oder einer Leistung flüssig, korrekt und wirkungsvoll und in klaren, gut strukturierten, ausführlichen Äußerungen an eine Kollegin_einen Kollegen weitergeben, auch wenn es um komplizierte Sachverhalte geht, und dabei die Sprache flexibel und effektiv einsetzen; sofern Fehler vorkommen, fallen sie kaum auf; der Grad an Formalität ist den Umständen angemessen.

Kann umfangreiche, komplexe Fragen zu einem Produkt, einem Verfahren oder einer Leistung schriftlich an eine Kollegin_einen Kollegen weitergeben, auch wenn es um komplizierte Sachverhalte geht; sofern dabei Fehler vorkommen, fallen sie kaum auf; der Grad an Formalität ist den Umständen angemessen.

C1

Kann Fragen zu einem Produkt, einem Verfahren oder einer Leistung relativ spontan und mit guter Beherrschung der Grammatik an eine Kollegin_einen Kollegen weitergeben, auch wenn es um kompliziertere Sachverhalte geht, praktisch ohne den Eindruck zu erwecken, sich in dem, was sie_er sagen möchte, einschränken zu müssen; der Grad an Formalität ist den Umständen angemessen.

Kann umfangreichere, kompliziertere Fragen zu einem Produkt, einem Verfahren oder einer Leistung schriftlich an eine Kollegin_einen Kollegen weitergeben, auch wenn es um kompliziertere Sachverhalte geht; dabei kommen keine Fehler vor, die zu Missverständnissen führen können; der Grad an Formalität ist den Umständen angemessen.

B2

Kann Fragen zu einem einigermaßen vertrauten Produkt, einem einigermaßen vertrauten Verfahren oder einer einigermaßen vertrauten Leistung in einfachen zusammenhängenden Äußerungen an eine Kollegin_einen Kollegen weitergeben; auch wenn dabei evtl. Formulierungsprobleme vorkommen, ist sie_er meist ohne Schwierigkeiten zu verstehen.

Kann Fragen zu einem einigermaßen vertrauten Produkt, einem einigermaßen vertrauten Verfahren oder einer einigermaßen vertrauten Leistung in einer kurzen zusammenhängenden schriftlichen Nachricht an eine Kollegin_einen Kollegen weitergeben, auch wenn dabei Fehler vorkommen.

B1

Kann kurze, einfache Fragen zu einem vertrauten Produkt, einem vertrauten Verfahren oder einer vertrauten Leistung in kurzen Sätzen und einfachen Wendungen an eine Kollegin_einen Kollegen weitergeben, auch wenn sie_er dabei evtl. stockt und neu ansetzen muss.

Kann kurze, einfache Fragen zu einem vertrauten Produkt, einem vertrauten Verfahren oder einer vertrauten Leistung in einer kurzen, einfachen schriftlichen Nachricht in kurzen Sätzen und einfachen Wendungen an eine Kollegin_einen Kollegen weitergeben, auch wenn dabei einige Fehler vorkommen.

A2

35 Vor- und Nachteile in einem Kundengespräch erläutern und die eigene Vorgehensweise begründen

Strategische Kompetenz

- Kann Informationen aufnehmen sowie für sich und andere weiterverarbeiten.
- Kann Abläufe und Vorgänge am Arbeitsplatz in angemessener, adressatengerechter Sprache erläutern.
- Kann eigene Erfahrungen, Qualifikationen, Arbeitsergebnisse etc. situationsangemessen und adressatenorientiert darstellen.
- Kann eigene Standpunkte und Vorschläge einbringen und verteidigen. Kann Vorschläge und Diskussionsbeiträge anderer aufgreifen und kommentieren.
- Kann einen situativ angemessenen Grad an Höflichkeit sprachlich umsetzen.
- Kann arbeitsplatzbezogene Interaktion auf sozialer Ebene angemessen gestalten, z. B. durch Small Talk.
- Kann sich sprachlich aktiv und konstruktiv in ein Team einbringen, z. B. durch Sprachmittlung (in einem mehrsprachigen Umfeld).

Außersprachliches Wissen

- Weiß, wie man sich über Produkte und Dienstleistungen des eigenen Unternehmens informieren kann.
- Kann zwischen Information und Werbung unterscheiden.
- Weiß, dass vertrauliche, interne Informationen nicht extern kommuniziert werden dürfen.

Kunden beraten

35.1 Kann mit Kundinnen_Kunden verhandeln und über Produkte informieren.		
Textsorte/Kommunikationsform <ul style="list-style-type: none"> ▪ Kundengespräch ▪ Verkaufsgespräch ▪ Verhandlungsgespräch ▪ Servicegespräch 	Kann flüssig, korrekt und wirkungsvoll mit Kundinnen_Kunden verhandeln und über Produkte informieren, dabei die Sprache flexibel und effektiv einsetzen, die eigenen Beiträge geschickt mit denen anderer verknüpfen und spontan und beinahe mühelos mit Zwischenrufen umgehen; sofern dabei Fehler vorkommen, fallen sie kaum auf; der Grad an Formalität ist den Umständen angemessen.	C1
Aktivität interaktiv mündlich Partner_innen Mitarbeiter_in – Externe_r Register formell/informell	Kann relativ flüssig, korrekt und wirkungsvoll mit Kundinnen_Kunden verhandeln und über Produkte informieren, dabei entscheidende Punkte in angemessener Weise hervorheben und stützende Einzelheiten anführen, praktisch ohne den Eindruck zu erwecken, sich in dem, was sie_er sagen möchte, einschränken zu müssen; der Grad an Formalität ist den Umständen angemessen.	B2
	Kann in einfachen zusammenhängenden Äußerungen mit Kundinnen_Kunden über einigermaßen vertraute Angelegenheiten verhandeln und über einigermaßen vertraute Produkte informieren; auch wenn dabei evtl. Formulierungsprobleme vorkommen, ist sie_er meist ohne Schwierigkeiten zu verstehen.	B1
	Kann im Rahmen von Verhandlungen mit Kundinnen_Kunden in kurzen Sätzen und einfachen Wendungen grundlegende Informationen über vertraute Sachverhalte und Produkte geben, auch wenn sie_er dabei evtl. stockt und neu ansetzen muss.	A2

35.2 Kann Ware bei der Kundin_ beim Kunden anpreisen und auf Sonderaktionen hinweisen.		
Textsorte/Kommunikationsform <ul style="list-style-type: none"> ▪ Kundengespräch ▪ Verkaufsgespräch ▪ Verhandlungsgespräch (ab B1) Aktivität interaktiv mündlich Partner_innen Mitarbeiter_in – Externe_r Register formell/informell	<p>Kann Ware flüssig, korrekt und wirkungsvoll und in klaren, gut strukturierten, ausführlichen Äußerungen bei der Kundin_ beim Kunden anpreisen und auf Sonderaktionen hinweisen, dabei Begründungen geben und Zusammenhänge herstellen, die Sprache flexibel und effektiv einsetzen und auch idiomatische Ausdrücke und umgangssprachliche Wendungen verwenden; sofern Fehler vorkommen, fallen sie kaum auf; der Grad an Formalität ist den Umständen angemessen.</p>	C1
	<p>Kann Ware relativ spontan, flüssig, überzeugend und mit guter Beherrschung der Grammatik bei der Kundin_ beim Kunden anpreisen und auf Sonderaktionen hinweisen, dabei Begründungen geben und Zusammenhänge herstellen, praktisch ohne den Eindruck zu erwecken, sich in dem, was sie_er sagen möchte, einschränken zu müssen; der Grad an Formalität ist den Umständen angemessen.</p>	B2
	<p>Kann Ware in einfachen zusammenhängenden Äußerungen bei der Kundin_ beim Kunden anpreisen und in einfachen zusammenhängenden Sätzen auf Sonderaktionen hinweisen; auch wenn dabei evtl. Formulierungsprobleme vorkommen, ist sie_er meist ohne Schwierigkeiten zu verstehen.</p>	B1
	<p>Kann Ware in kurzen Sätzen und einfachen Wendungen bei der Kundin_ beim Kunden anpreisen und in Form einer einfachen Aufzählung auf Sonderaktionen hinweisen, auch wenn sie_er dabei evtl. stockt und neu ansetzen muss.</p>	A2
35.3 Kann Kundenfragen gezielt beantworten.		
Textsorte/Kommunikationsform <ul style="list-style-type: none"> ▪ Kundengespräch ▪ Verkaufsgespräch ▪ Verhandlungsgespräch ▪ Servicegespräch ▪ E-Mail Aktivität interaktiv mündlich/ produktiv schriftlich Partner_innen Mitarbeiter_in – Externe_r Register formell/informell	<p>Kann Kundenfragen flüssig und korrekt in klaren, gut strukturierten, ausführlichen Äußerungen gezielt beantworten, komplexe Begründungen geben und Zusammenhänge herstellen; sofern dabei Fehler vorkommen, fallen sie kaum auf; der Grad an Formalität ist den Umständen angemessen.</p> <p>Kann Kundenfragen in einer klaren, gut strukturierten, ausführlichen, präzisen schriftlichen Nachricht gezielt beantworten, komplexe Begründungen geben und Zusammenhänge herstellen; sofern dabei Fehler vorkommen, fallen sie kaum auf; der Grad an Formalität ist den Umständen angemessen.</p>	C1
	<p>Kann Kundenfragen relativ spontan und in klaren, gut strukturierten Äußerungen gezielt beantworten, Begründungen geben und Zusammenhänge herstellen; dabei ist der Grad an Formalität den Umständen angemessen.</p> <p>Kann Kundenfragen in einer klaren, gut strukturierten schriftlichen Nachricht gezielt beantworten, Begründungen geben und Zusammenhänge herstellen; dabei kommen keine Fehler vor, die zu Missverständnissen führen können; der Grad an Formalität ist den Umständen angemessen.</p>	B2
	<p>Kann grundlegende Kundenfragen in einfachen zusammenhängenden Äußerungen gezielt beantworten; auch wenn dabei evtl. Formulierungsprobleme vorkommen, ist sie_er meist ohne Schwierigkeiten zu verstehen.</p> <p>Kann grundlegende Kundenfragen in einer kurzen schriftlichen Nachricht in einfachen zusammenhängenden Sätzen gezielt beantworten, auch wenn dabei Fehler vorkommen.</p>	B1
	<p>Kann ganz grundlegende Kundenfragen in kurzen Sätzen und einfachen Wendungen gezielt beantworten, sofern die Möglichkeit besteht, um Hilfe beim Formulieren zu bitten.</p> <p>Kann ganz grundlegende Kundenfragen in einer kurzen, schriftlichen Nachricht in kurzen Sätzen und einfachen Wendungen gezielt beantworten, auch wenn dabei einige Fehler vorkommen.</p>	A2

35.4 Kann technische Unterlagen benutzergerecht aufbereiten.

Textsorte/Kommunikationsform <ul style="list-style-type: none"> ▪ Produktdokumentation ▪ Merkblätter ▪ Anleitungen 	Kann umfangreiche technische Unterlagen zu komplexen Themen gut strukturiert, präzise und detailliert benutzergerecht aufbereiten; sofern dabei Fehler vorkommen, fallen sie kaum auf.	C1
Aktivität produktiv schriftlich	Kann umfangreichere technische Unterlagen zu komplexeren Themen benutzergerecht aufbereiten; dabei kommen keine Fehler vor, die zu Missverständnissen führen können.	B2
Partner_innen –	Kann technische Unterlagen benutzergerecht aufbereiten, auch wenn dabei Fehler vorkommen.	B1
Register formell/informell	Kann einfache technische Unterlagen z.B. mit Bildern und kurzen, einfachen Texten benutzergerecht aufbereiten, auch wenn dabei einige Fehler vorkommen.	A2

35.5 Kann Support- und Serviceleistungen vereinbaren und durchführen.

Textsorte/Kommunikationsform <ul style="list-style-type: none"> ▪ Kundengespräch ▪ Servicegespräch ▪ E-Mail ▪ Textnachricht 	<p>Kann umfangreiche, komplexe Support- und Serviceleistungen beinahe mühelos spontan und fließend detailliert und präzise besprechen, erläutern und vereinbaren; sofern dabei Fehler vorkommen, fallen sie kaum auf; der Grad an Formalität ist den Umständen angemessen.</p> <p>Kann umfangreiche, komplexe Support- und Serviceleistungen detailliert und präzise schriftlich erläutern und vereinbaren; sofern dabei Fehler vorkommen, fallen sie kaum auf; der Grad an Formalität ist den Umständen angemessen.</p> <p>Kann flüssig, korrekt und in klaren, gut strukturierten, ausführlichen Äußerungen Support- und Serviceleistungen durchführen; sofern dabei Fehler vorkommen, fallen sie kaum auf; der Grad an Formalität ist den Umständen angemessen.</p>	C1
Aktivität interaktiv mündlich/ interaktiv schriftlich		
Partner_innen Mitarbeiter_in – Externe_r		
Register formell/informell	<p>Kann umfangreichere, komplexere Support- und Serviceleistungen relativ spontan und fließend besprechen und vereinbaren; der Grad der Formalität ist dabei den Umständen angemessen.</p> <p>Kann umfangreichere, komplexere Support- und Serviceleistungen detailliert schriftlich erläutern und vereinbaren; dabei kommen keine Fehler vor, die zu Missverständnissen führen können; der Grad an Formalität ist den Umständen angemessen.</p> <p>Kann relativ spontan und mit guter Beherrschung der Grammatik Support- und Serviceleistungen durchführen und dabei Gründe und Zusammenhänge erläutern; dabei ist der Grad an Formalität den Umständen angemessen.</p>	B2
	<p>Kann grundlegende Support- und Serviceleistungen in einfachen zusammenhängenden Äußerungen mündlich vereinbaren, auch wenn dabei evtl. Formulierungsprobleme vorkommen.</p> <p>Kann in einer kurzen schriftlichen Nachricht in einfachen zusammenhängenden Sätzen grundlegende Support- und Serviceleistungen vereinbaren, auch wenn dabei Fehler vorkommen.</p> <p>Kann in einfachen zusammenhängenden Äußerungen grundlegende Support- und Serviceleistungen durchführen; auch wenn dabei evtl. Formulierungsprobleme vorkommen, ist sie_er meist ohne Schwierigkeiten zu verstehen.</p>	B1
	<p>Kann ganz grundlegende Support- und Serviceleistungen in kurzen Sätzen und einfachen üblichen Wendungen mündlich vereinbaren, auch wenn sie_er dabei evtl. stockt und neu ansetzen muss.</p> <p>Kann in einer kurzen, einfachen schriftlichen Nachricht in kurzen Sätzen und einfachen üblichen Wendungen ganz grundlegende Support- und Serviceleistungen vereinbaren, auch wenn dabei einige Fehler vorkommen.</p> <p>Kann in kurzen Sätzen und einfachen üblichen Wendungen ganz grundlegende Support- und Serviceleistungen durchführen, auch wenn sie_er dabei evtl. stockt und neu ansetzen muss.</p>	A2

Ein Verkaufs- oder Beratungsgespräch führen

35.6 Kann Beratungs- und Verkaufsgespräche planen und durchführen.			
Textsorte/Kommunikationsform <ul style="list-style-type: none"> ▪ Kundengespräch ▪ Verkaufsgespräch ▪ Servicegespräch Aktivität produktiv schriftlich/ interaktiv mündlich	Kann umfangreiche Beratungs- und Verkaufsgespräche vorbereiten, auch wenn es um komplizierte Sachverhalte geht. Kann umfangreiche Beratungs- und Verkaufsgespräche flüssig, korrekt und überzeugend führen, dabei ausführliche Begründungen geben und komplexe Zusammenhänge herstellen und die Sprache flexibel und effektiv einsetzen; sofern Fehler vorkommen, fallen sie kaum auf; der Grad an Formalität ist den Umständen angemessen.	C1	
	Partner_innen Mitarbeiter_in – Externe_r	Kann längere Beratungs- und Verkaufsgespräche vorbereiten, auch wenn es um kompliziertere Sachverhalte geht. Kann längere Beratungs- und Verkaufsgespräche relativ spontan, fließend, überzeugend und mit guter Beherrschung der Grammatik durchführen und dabei Begründungen geben und Zusammenhänge herstellen, praktisch ohne den Eindruck zu erwecken, sich in dem, was sie_er sagen möchte, einschränken zu müssen; der Grad an Formalität ist den Umständen angemessen.	B2
	Register formell/informell	Kann kurze Beratungs- und Verkaufsgespräche mit Hilfe einer Checkliste planen. Kann kurze Beratungs- und Verkaufsgespräche in einfachen zusammenhängenden üblichen Äußerungen durchführen; auch wenn dabei evtl. Formulierungsprobleme vorkommen, ist sie_er meist ohne Schwierigkeiten zu verstehen.	B1
		Kann kurze, einfache Beratungs- und Verkaufsgespräche mit Hilfe einer einfachen Checkliste vorbereiten. Kann kurze, einfache Beratungs- und Verkaufsgespräche anhand einer Checkliste in kurzen Sätzen und einfachen üblichen Wendungen durchführen, auch wenn sie_er dabei evtl. stockt und neu ansetzen muss.	A2
35.7 Kann Waren präsentieren und verkaufen, dabei Kundinnen_Kunden über Beschaffenheit, Handhabung, Anwendung und Wirkungsweise der verschiedenen Produkte beraten.			
Textsorte/Kommunikationsform <ul style="list-style-type: none"> ▪ Kundengespräch ▪ Verkaufsgespräch ▪ Servicegespräch Aktivität interaktiv mündlich	Kann Waren präsentieren und verkaufen und dabei Kundinnen_Kunden in klaren, gut strukturierten, ausführlichen Äußerungen flüssig, korrekt und wirkungsvoll über Beschaffenheit, Handhabung, Anwendung und Wirkungsweise der verschiedenen Produkte beraten, Begründungen geben und Zusammenhänge herstellen und die Sprache flexibel und effektiv einsetzen; sofern Fehler vorkommen, fallen sie kaum auf; der Grad an Formalität ist den Umständen angemessen.	C1	
	Partner_innen Mitarbeiter_in – Externe_r	Kann Waren präsentieren und verkaufen und dabei Kundinnen_Kunden relativ spontan, flüssig und überzeugend über Beschaffenheit, Handhabung, Anwendung und Wirkungsweise der verschiedenen Produkte beraten, Begründungen geben und Zusammenhänge herstellen, praktisch ohne den Eindruck zu erwecken, sich in dem, was sie_er sagen möchte, einschränken zu müssen; der Grad an Formalität ist den Umständen angemessen.	B2
	Register formell/informell	Kann Waren präsentieren und verkaufen und dabei Kundinnen_Kunden in einfachen zusammenhängenden Äußerungen und üblichen Wendungen über Beschaffenheit, Handhabung, Anwendung und Wirkungsweise der verschiedenen Produkte informieren; auch wenn dabei evtl. Formulierungsprobleme vorkommen, ist sie_er meist ohne Schwierigkeiten zu verstehen.	B1
		Kann Waren präsentieren und verkaufen und dabei Kundinnen_Kunden in kurzen Sätzen und einfachen üblichen Wendungen ganz grundlegende Informationen über Beschaffenheit, Handhabung, Anwendung und Wirkungsweise der verschiedenen Produkte geben, auch wenn sie_er dabei evtl. stockt und neu ansetzen muss.	A2

V Regularien am Arbeitsplatz

Die Teilnehmerin bzw. der Teilnehmer kann ...

36 einen Arbeitsvertrag verstehen und Nachfragen stellen.

37 Unterweisungen zur Arbeitssicherheit, zum Gesundheitsschutz und Datenschutz verstehen.

38 Regelungen, Informationen, Ratgebertexte, Beratungen zum Arbeitsrecht verstehen.

39 Anträge stellen, amtliche Bescheide verstehen, ggf. Widerspruch einlegen.

36 Einen Arbeitsvertrag verstehen und Nachfragen stellen

Strategische Kompetenz

- Kann mit berufsbezogenen Textsorten umgehen, kennt die entsprechenden sprachlichen Konventionen und kann sie auch selbst anwenden.
- Kann gezielt nach relevanten Informationen suchen und dabei die Technik des selektiven Lesens anwenden.
- Kann unverständliche Informationen, Fachtermini und Abkürzungen aus dem Kontext erschließen.
- Kann Nicht-Verstehen signalisieren und nachfragen.
- Kann das eigene Verstehen durch Mitschreiben, mündliche Wiedergabe, Zusammenfassung o. Ä. sichern.

Außersprachliches Wissen

- Kennt unterschiedliche Arten von Arbeitsverhältnissen, z.B. befristet/unbefristet, Zeitarbeit.
- Weiß, welche Bestandteile ein Arbeitsvertrag enthält.
- Weiß, dass es arbeitsrechtliche Bestimmungen gibt, denen der Arbeitsvertrag nicht widersprechen darf.
- Weiß, dass ggf. auch Tarifverträge und Betriebsvereinbarungen bestehen, die das Arbeitsverhältnis regulieren.

36.1 Kann einen Arbeitsvertrag verstehen.

Textsorte/Kommunikationsform ▪ Arbeitsvertrag	Kann in einem Arbeitsvertrag komplexe Inhalte im Detail verstehen, z.B. zu Verschwiegenheit, vermögenswirksamen Leistungen und Nebentätigkeiten, auch wenn es um abstrakte Sachverhalte geht und wenn juristische Formulierungen verwendet werden.	C1
Aktivität rezeptiv schriftlich		
Partner_innen –	Kann in einem Arbeitsvertrag komplexere Inhalte verstehen, z.B. zu Überstundenregelungen, Zulagen, Aufwendungsersatz und Sorgfaltspflichten.	B2
Register formell/informell	Kann in einem Arbeitsvertrag grundlegende Informationen verstehen, z.B. zu Probezeit, Befristung und Urlaubsanspruch.	B1
	Kann in einem Arbeitsvertrag ganz grundlegende Informationen erfassen, z.B. zu Arbeitszeit, Arbeitsantritt und Lohn.	A2

36.2 Kann Nachfragen zu einem Arbeitsvertrag stellen.

Textsorte/Kommunikationsform ▪ Einstellungsgespräch	Kann spontan und fließend Nachfragen zu einem Arbeitsvertrag stellen; dabei ist der Grad an Formalität den Umständen angemessen.	C1
Aktivität interaktiv mündlich	Kann relativ spontan und fließend Nachfragen zu einem Arbeitsvertrag stellen; dabei ist der Grad an Formalität den Umständen angemessen.	B2
Partner_innen Bewerber_in – Mitarbeiter_in der Personalabteilung	Kann in einfachen zusammenhängenden Äußerungen grundlegende Nachfragen zu einem Arbeitsvertrag stellen; auch wenn dabei evtl. Formulierungsprobleme vorkommen, ist sie_er meist ohne Schwierigkeiten zu verstehen.	B1
Register formell	Kann in kurzen Sätzen und einfachen Wendungen ganz grundlegende Nachfragen zu einem Arbeitsvertrag stellen, sofern die Möglichkeit besteht, um Hilfe beim Formulieren zu bitten.	A2

36.3 Kann Erläuterungen zu einem Arbeitsvertrag verstehen.

Textsorte/Kommunikationsform ▪ Einstellungsgespräch	wie B2	C1
Aktivität rezeptiv mündlich	Kann komplexere Erläuterungen zu einem Arbeitsvertrag verstehen.	B2
Partner_innen Bewerber_in – Mitarbeiter_in der Personalabteilung	Kann in Erläuterungen zu einem Arbeitsvertrag grundlegende Informationen verstehen, muss aber möglicherweise um Wiederholung bitten, falls zu schnell gesprochen wurde.	B1
Register formell	Kann in Erläuterungen zu einem Arbeitsvertrag ganz grundlegende Informationen erfassen, sofern die Möglichkeit besteht, um Wiederholung oder um Hilfe beim Formulieren zu bitten.	A2

37 Unterweisungen zur Arbeitssicherheit, zum Gesundheitsschutz und zum Datenschutz verstehen

Strategische Kompetenz

- Kann mit berufsbezogenen Textsorten umgehen, kennt die entsprechenden sprachlichen Konventionen und kann sie auch selbst anwenden.
- Kann gezielt nach relevanten Informationen suchen und dabei die Technik des selektiven Lesens anwenden.
- Kann unbekannte Informationen, Fachtermini und Abkürzungen aus dem Kontext erschließen.
- Kann Nicht-Verstehen signalisieren und nachfragen.
- Kann das eigene Verstehen durch Mitschreiben, mündliche Wiedergabe, Zusammenfassung o. Ä. sichern.

Außersprachliches Wissen

- Weiß, dass Regelungen zu Arbeitssicherheit, Hygiene, Datenschutz etc. zu befolgen sind.
- Weiß, was Gefahrenpiktogramme bedeuten.
- Weiß, dass bei Nicht-Verstehen Fragen erwünscht sind.

37.1 Kann Hinweisschilder und Sicherheitsvorschriften am Arbeitsplatz verstehen.		
Textsorte/Kommunikationsform ▪ (Gesundheits-)Vorschriften ▪ Broschüren/Flyer (z. B. zur Arbeitssicherheit oder zum Gesundheitsschutz) ▪ Hinweisschilder ▪ Piktogramme ▪ Schilder zum Unfallschutz ▪ Signalschilder ▪ Hygienevorschriften ▪ Sicherheitsvorschriften Aktivität rezeptiv schriftlich Partner_innen – Register formell/informell	wie B2	C1
	Kann Hinweisschilder am Arbeitsplatz verstehen. Kann komplexere und abstraktere Informationen aus den Texten zu Arbeitssicherheit und Gesundheitsschutz am Arbeitsplatz verstehen.	B2
	Kann Hinweisschilder am Arbeitsplatz verstehen. Kann Texten zu Arbeitssicherheit und Gesundheitsschutz am Arbeitsplatz grundlegende Informationen entnehmen.	B1
	Kann Hinweisschilder am Arbeitsplatz verstehen. Kann in kurzen, einfachen Texten zu Arbeitssicherheit und Gesundheitsschutz am Arbeitsplatz ganz grundlegende Informationen erfassen.	A2
37.2 Kann fragen, welche Vorschriften man einhalten muss.		
Textsorte/Kommunikationsform ▪ Einweisungsgespräch Aktivität interaktiv mündlich Partner_innen Mitarbeiter_in – Vorgesetzte_r/ Kollegin_Kollege – Kollegin_Kollege Register formell/informell	Kann in spontanen, fließenden und klaren Äußerungen fragen, welche Vorschriften man einhalten muss; dabei ist der Grad an Formalität den Umständen angemessen.	C1
	Kann in relativ spontanen, fließenden und klaren Äußerungen fragen, welche Vorschriften man einhalten muss; dabei ist der Grad an Formalität den Umständen angemessen.	B2
	Kann in einfachen zusammenhängenden Äußerungen fragen, welche Vorschriften man einhalten muss; dabei ist sie_er meist ohne Schwierigkeiten zu verstehen.	B1
	Kann in kurzen Sätzen und einfachen Wendungen fragen, welche Vorschriften man einhalten muss, sofern die Möglichkeit besteht, um Hilfe beim Formulieren zu bitten.	A2

37.3 Kann Regelungen zum Datenschutz verstehen.

Textsorte/Kommunikationsform <ul style="list-style-type: none"> ▪ Einstellungsgespräch ▪ Informationsunterlagen zum Betrieb und zu betrieblichen Abläufen 	<p>Kann komplexe Regelungen zum Datenschutz verstehen und dabei auch feinere Details erfassen.</p> <p>Kann umfangreiche Informationsunterlagen zum Datenschutz verstehen, auch wenn abstrakte, komplexe, nicht vertraute Themen behandelt werden.</p>	C1
Aktivität rezeptiv mündlich/rezeptiv schriftlich Partner_innen Mitarbeiter_in – Vorgesetzte_r	<p>Kann komplexere Regelungen zum Datenschutz verstehen und dabei auch Details erfassen.</p> <p>Kann umfangreichere Informationsunterlagen zum Datenschutz verstehen, auch wenn komplexere Zusammenhänge dargestellt werden.</p>	B2
Register formell/informell	<p>Kann grundlegende Regelungen zum Datenschutz verstehen, muss aber möglicherweise um Wiederholung bitten, falls zu schnell gesprochen wurde.</p> <p>Kann Informationsunterlagen zum Datenschutz grundlegende Informationen entnehmen.</p>	B1
	<p>Kann ganz grundlegende, unkomplizierte, voraussagbare Regelungen zum Datenschutz verstehen, sofern die Möglichkeit besteht, um Wiederholung zu bitten.</p> <p>Kann in Informationsunterlagen zum Datenschutz ganz grundlegende, unkomplizierte, voraussagbare Informationen erfassen.</p>	A2

38 Regelungen, Informationen, Ratgebertexte, Beratungen zum Arbeitsrecht verstehen

Strategische Kompetenz

- Kann mit berufsbezogenen Textsorten umgehen, kennt die entsprechenden sprachlichen Konventionen und kann sie auch selbst anwenden.
- Kann gezielt nach relevanten Informationen suchen und dabei die Technik des selektiven Lesens anwenden.
- Kann entscheiden, ob ein Text, ein Video o.Ä. im Hinblick auf die inhaltliche Relevanz und Seriosität hilfreich im Sinne des eigenen Informationsbedarfs ist.
- Kann unverständliche Informationen, Fachtermini und Abkürzungen aus dem Kontext erschließen.
- Kann Nicht-Verstehen signalisieren und nachfragen.
- Kann das eigene Verstehen durch Mitschreiben, mündliche Wiedergabe, Zusammenfassung o.Ä. sichern.
- Kann eigene Wünsche und Bedürfnisse effektiv und angemessen äußern. Kann auf Wünsche anderer auf konstruktive und sachliche Weise eingehen.

Außersprachliches Wissen

- Weiß, wie man Informationen zum Arbeitsrecht recherchiert.
- Weiß, wo man ggf. Beratung und Unterstützung suchen kann.
- Weiß, dass im Konfliktfall der Betriebs- oder Personalrat um Unterstützung gebeten werden kann.

Lohn-/Gehaltsabrechnung

38.1 Kann einer Lohn-/Gehaltsabrechnung Detailinformationen entnehmen.		
Textsorte/Kommunikationsform ▪ Lohn-/Gehaltsabrechnung	wie B1	C1
Aktivität rezeptiv schriftlich	wie B1	B2
Partner_innen –	Kann einer Lohn-/Gehaltsabrechnung Detailinformationen entnehmen.	B1
Register formell	Kann in einer Lohn-/Gehaltsabrechnung ganz grundlegende Detailinformationen erfassen, z.B. den Bruttolohn, die Abzüge und den Nettolohn.	A2

Steuerfragen

38.2 Kann amtliche Terminankündigungen und mitzubringende Dokumente in einem Schreiben verstehen.		
Textsorte/Kommunikationsform ▪ Schreiben des Finanzamts ▪ Brief (formell)	wie B1	C1
Aktivität rezeptiv schriftlich	wie B1	B2
Partner_innen –	Kann amtliche Terminankündigungen und mitzubringende Dokumente in einem Schreiben verstehen.	B1
Register formell	Kann amtliche Terminankündigungen und mitzubringende Dokumente in einem Schreiben erfassen.	A2

38.3 Kann in einem Informationsgespräch beim Finanzamt Informationen zur persönlichen Situation austauschen und die Korrektheit der Steuerbeträge überprüfen.

Textsorte/Kommunikationsform <ul style="list-style-type: none"> ▪ Lohn-/Gehaltsabrechnung ▪ Steuererklärung/-bescheid ▪ Beratungsgespräch ▪ Informationsgespräch Aktivität interaktiv mündlich/ rezeptiv schriftlich Partner_innen Mitarbeiter_in – Externe_r Register formell	Kann in einem Informationsgespräch beim Finanzamt beinahe mühelos spontan und fließend Informationen zur persönlichen Situation austauschen und die Korrektheit der Steuerbeträge überprüfen; der Grad an Formalität ist den Umständen angemessen.	C1
	Kann in einem Informationsgespräch beim Finanzamt relativ spontan und fließend Informationen zur persönlichen Situation austauschen und die Korrektheit der Steuerbeträge überprüfen; der Grad an Formalität ist den Umständen angemessen.	B2
	Kann in einem Informationsgespräch beim Finanzamt mit einiger Sicherheit grundlegende Informationen zur persönlichen Situation austauschen und die Korrektheit der Steuerbeträge überprüfen, muss aber möglicherweise um Wiederholung bitten, falls zu schnell gesprochen wurde.	B1
	Kann in einem Informationsgespräch beim Finanzamt in kurzen Sätzen und einfachen Wendungen unkomplizierte, ganz grundlegende Informationen zur persönlichen Situation austauschen und die Korrektheit der Steuerbeträge überprüfen, sofern die Möglichkeit besteht, um Wiederholung oder um Hilfe beim Formulieren zu bitten.	A2

38.4 Kann im Fall einer Rückerstattung relevante Daten austauschen.

Textsorte/Kommunikationsform <ul style="list-style-type: none"> ▪ Lohn-/Gehaltsabrechnung ▪ Steuererklärung/-bescheid ▪ Beratungsgespräch ▪ Informationsgespräch Aktivität interaktiv mündlich Partner_innen Mitarbeiter_in – Externe_r Register formell	Kann im Fall einer Rückerstattung spontan und fließend Daten austauschen; der Grad an Formalität ist den Umständen angemessen.	C1
	Kann im Fall einer Rückerstattung relativ spontan und fließend Daten austauschen; der Grad an Formalität ist den Umständen angemessen.	B2
	Kann im Fall einer Rückerstattung mit einiger Sicherheit relevante Daten austauschen, muss aber möglicherweise um Wiederholung bitten, falls zu schnell gesprochen wurde.	B1
	Kann im Fall einer Rückerstattung in kurzen Sätzen und einfachen Wendungen unkomplizierte Daten austauschen, sofern die Möglichkeit besteht, um Wiederholung oder um Hilfe beim Formulieren zu bitten.	A2

Arbeitsrecht

38.5 Kann bei Fragen zum Arbeitsrecht Informationen recherchieren und verstehen.

Textsorte/Kommunikationsform <ul style="list-style-type: none"> ▪ Flyer ▪ Informationsbroschüren ▪ Webseiten ▪ Internetforen ▪ Ratgeberliteratur Aktivität rezeptiv schriftlich Partner_innen – Register formell	Kann bei Fragen zum Arbeitsrecht Informationen recherchieren und verstehen und dabei auch komplexe Zusammenhänge nachvollziehen.	C1
	Kann bei Fragen zum Arbeitsrecht Informationen recherchieren und verstehen.	B2
	Kann erkennen, ob Informationen zum Arbeitsrecht für sie_ihn interessant sind. Kann in Texten zum Arbeitsrecht grundlegende Informationen verstehen.	B1
	Kann das Thema von Informationen zum Arbeitsrecht erfassen. Kann in Texten zum Arbeitsrecht ganz grundlegende Informationen zu eigenen Fragen erfassen.	A2

38.6 Kann an einem Beratungsgespräch zu Rechtsfragen aktiv teilnehmen.		
Textsorte/Kommunikationsform ▪ Beratungsgespräch ▪ Informationsgespräch Aktivität interaktiv mündlich Partner_innen Mitarbeiter_in – Externe_r Register formell	Kann im Rahmen eines Beratungsgesprächs zu Rechtsfragen komplexe Informationen verstehen und dabei auch feinere Details erfassen. Kann beinahe mühelos spontan und fließend Nachfragen stellen und Begründungen erbitten.	C1
	Kann im Rahmen eines Beratungsgesprächs zu Rechtsfragen komplexere Informationen verstehen und dabei auch Details erfassen. Kann relativ spontan und fließend Nachfragen stellen und Begründungen erbitten; der Grad an Formalität ist den Umständen angemessen.	B2
	Kann im Rahmen eines Beratungsgesprächs zu Rechtsfragen grundlegende Informationen verstehen, muss aber möglicherweise um Wiederholung bitten, falls zu schnell gesprochen wurde. Kann mit einiger Sicherheit Nachfragen stellen.	B1
	Kann im Rahmen eines Beratungsgesprächs zu Rechtsfragen unkomplizierte, vorhersehbare Informationen verstehen, sofern die Möglichkeit besteht, um Wiederholung zu bitten. Kann in kurzen Sätzen und einfachen Wendungen Nachfragen stellen, sofern die Möglichkeit besteht, um Hilfe beim Formulieren zu bitten.	A2

Rente, Elternzeit, Pflegezeiten

38.7 Kann Informationen über Renteneintritt, Elternzeit, Pflegezeiten etc. verstehen.		
Textsorte/Kommunikationsform ▪ Beratungsgespräch ▪ Informationsgespräch ▪ Flyer ▪ Informationsbroschüren ▪ Webseiten Aktivität rezeptiv mündlich/ rezeptiv schriftlich Partner_innen Mitarbeiter_in – Externe_r Register formell	Kann komplexe Informationen über Renteneintritt, Elternzeit, Pflegezeiten etc. verstehen und dabei auch feinere Details erfassen.	C1
	Kann komplexere Informationen über Renteneintritt, Elternzeit, Pflegezeiten etc. verstehen und dabei auch Details erfassen.	B2
	Kann Informationen über Renteneintritt, Elternzeit, Pflegezeiten etc. verstehen, muss aber möglicherweise um Wiederholung bitten, falls zu schnell gesprochen wurde.	B1
	Kann unkomplizierte, voraussagbare Informationen über Renteneintritt, Elternzeit, Pflegezeiten etc. verstehen, sofern die Möglichkeit besteht, um Wiederholung zu bitten.	A2

38.8 Kann sich in einem Beratungsgespräch über Rente, Elternzeit, Pflegezeiten etc. informieren lassen.

Textsorte/Kommunikationsform ▪ Beratungsgespräch Aktivität interaktiv mündlich Partner_innen Mitarbeiter_in – Externe_r Register formell	Kann in einem Beratungsgespräch komplexe Informationen über Rente, Elternzeit, Pflegezeiten etc. verstehen und dabei auch feinere Details erfassen.	C1
	Kann in einem Beratungsgespräch komplexere Informationen über Rente, Elternzeit, Pflegezeiten etc. verstehen und dabei auch Details erfassen. Kann relativ spontan und fließend Nachfragen stellen; dabei ist der Grad an Formalität den Umständen angemessen.	B2
	Kann in einem Beratungsgespräch grundlegende Informationen über Rente, Elternzeit, Pflegezeiten etc. verstehen, muss aber möglicherweise um Wiederholung bitten, falls zu schnell gesprochen wurde. Kann mit einiger Sicherheit Nachfragen stellen.	B1
	Kann in einem Beratungsgespräch unkomplizierte, voraussagbare Informationen über Rente, Elternzeit, Pflegezeiten etc. verstehen, sofern die Möglichkeit besteht, um Wiederholung zu bitten. Kann in kurzen Sätzen und einfachen Wendungen ganz grundlegende Nachfragen stellen, sofern die Möglichkeit besteht, um Hilfe beim Formulieren zu bitten.	A2

38.9 Kann den Rentenanspruch stellen.

Textsorte/Kommunikationsform ▪ Formular ▪ Flyer ▪ Informationsbroschüren ▪ Webseiten Aktivität interaktiv schriftlich/ rezeptiv schriftlich Partner_innen – Register formell	wie B1	C1
	wie B1	B2
	Kann die relevanten Angaben ohne große Mühe in das Rentenanspruchsformular eintragen. Kann aus einem Text ohne große Mühe die Informationen über notwendige Unterlagen herausgreifen.	B1
	Kann mit Hilfe einer Vorlage wichtige Angaben wie Steuernummer, Name der Krankenkasse, Versichertennummer in das Rentenanspruchsformular eintragen. Kann in einem Text ganz grundlegende Informationen über notwendige Unterlagen erfassen.	A2

38.10 Kann den Rentenbescheid verstehen.

Textsorte/Kommunikationsform ▪ Rentenbescheid Aktivität rezeptiv schriftlich Partner_innen – Register formell	Kann im Rentenbescheid auch komplexe Formulierungen im Detail verstehen.	C1
	Kann den Rentenbescheid verstehen.	B2
	Kann im Rentenbescheid grundlegende Informationen auffinden und verstehen.	B1
	Kann im Rentenbescheid ganz grundlegende Informationen erfassen.	A2

39 Anträge stellen, amtliche Bescheide verstehen, ggf. Widerspruch einlegen

Strategische Kompetenz

- Kann mit berufsbezogenen Textsorten umgehen, kennt die entsprechenden sprachlichen Konventionen und kann sie auch selbst anwenden.
- Kann unverständliche Informationen, Fachtermini und Abkürzungen aus dem Kontext erschließen.
- Kann gezielt nach relevanten Informationen suchen und dabei die Technik des selektiven Lesens anwenden.
- Kann Nicht-Verstehen signalisieren und nachfragen.
- Kann das eigene Verstehen durch Mitschreiben, mündliche Wiedergabe, Zusammenfassung o. Ä. sichern.
- Kann eigene Wünsche und Bedürfnisse effektiv und angemessen äußern. Kann auf Wünsche anderer auf konstruktive und sachliche Weise eingehen.
- Kann einen situativ angemessenen Grad an (In-)Formalität sprachlich umsetzen.

Außersprachliches Wissen

- Weiß, dass personenbezogene Informationen wie Steuernummer, Sozialversicherungsnummer etc. immer wieder angegeben werden müssen.
- Weiß, dass wichtige Unterlagen wie Zeugnisse, Geburtsurkunde etc. sorgfältig aufzubewahren und immer wieder vorzulegen sind.
- Weiß, dass man Ämtern gegenüber wahrheitsgemäße und vollständige Angaben machen muss.
- Weiß, dass amtliche Bescheide zu befolgen sind bzw. formell Widerspruch dagegen eingelegt werden kann.

39.1 Kann Antragsformulare, Bescheide etc. einer Behörde verstehen.

Textsorte/Kommunikationsform ▪ Formular ▪ Brief (formell) Aktivität rezeptiv schriftlich Partner_innen – Register formell	Kann Dokumente einer Behörde im Detail verstehen.	C1
	Kann Dokumente einer Behörde verstehen.	B2
	Kann in Dokumenten einer Behörde grundlegende Informationen erfassen.	B1
	Kann in Dokumenten einer Behörde voraussagbare Informationen erfassen.	A2

39.2 Kann telefonisch Rückfragen stellen.

Textsorte/Kommunikationsform ▪ Telefonat (formell) Aktivität interaktiv mündlich Partner_innen Mitarbeiter_in – Externe_r Register formell	Kann am Telefon spontan und fließend Rückfragen stellen und Begründungen erbitten; sofern dabei Fehler vorkommen, fallen sie kaum auf; der Grad an Formalität ist den Umständen angemessen.	C1
	Kann am Telefon relativ spontan und fließend Rückfragen stellen und Begründungen erbitten; es kommen keine Fehler vor, die zu Missverständnissen führen können; der Grad an Formalität ist den Umständen angemessen.	B2
	Kann am Telefon grundlegende Rückfragen stellen; auch wenn dabei evtl. Formulierungsprobleme vorkommen, ist sie_er meist ohne Schwierigkeiten zu verstehen.	B1
	Kann am Telefon in einfachen Wendungen und Sätzen ganz grundlegende Rückfragen stellen, auch wenn sie_er dabei evtl. stockt und neu ansetzen muss.	A2

39.3 Kann einen Widerspruch angemessen formulieren und begründen.

Textsorte/Kommunikationsform <ul style="list-style-type: none"> ▪ Formular ▪ Fragebogen ▪ Brief (formell) 	Kann einen Widerspruch gut strukturiert, detailliert und präzise formulieren und klar und überzeugend begründen, dabei die entscheidenden Punkte hervorheben und sich effektiv schriftlich ausdrücken.	C1
Aktivität produktiv schriftlich	Kann einen Widerspruch klar und gut strukturiert formulieren und klar begründen und dabei wesentliche Punkte und relevante unterstützende Details hervorheben.	B2
Partner_innen Mitarbeiter_in – Externe_r	Kann mit Hilfe einer Vorlage einen Widerspruch formulieren und begründen, wobei einzelne kürzere Teile in linearer Abfolge verbunden werden.	B1
Register formell	Kann mit Hilfe einer Vorlage einen Widerspruch in kurzen Sätzen und einfachen Wendungen formulieren und Gründe nennen.	A2

VI Berufliche Aus-, Fort- und Weiterbildung

Die Teilnehmerin bzw. der Teilnehmer kann ...

- 40 Informationsmaterialien zu Aus-, Fort- und Weiterbildungsmöglichkeiten in Deutschland vor dem Hintergrund eigener beruflicher und privater Ziele verstehen und sich über sie austauschen.
-
- 41 im Beratungsgespräch Angaben zu eigenen bisherigen Abschlüssen und zum beruflichen Werdegang machen sowie die eigenen Qualifikationen, Kompetenzen und Ziele/Wünsche darstellen.
-
- 42 Beratungsinhalte verstehen und vor dem Hintergrund eigener Vorhaben gezielt nachfragen.
-
- 43 allgemein verfügbare Informationen aus verschiedenen Quellen entnehmen und für sich und andere nutzbar machen.
-
- 44 Informationen erfragen und weitergeben.
-

40 Informationsmaterialien zu Aus-, Fort- und Weiterbildungsmöglichkeiten in Deutschland vor dem Hintergrund eigener beruflicher und privater Ziele verstehen und sich über sie austauschen

Strategische Kompetenz

- Kann einem gesprochenen Text selektiv relevante Informationen entnehmen.
- Kann gezielt nach relevanten Informationen suchen und dabei die Technik des selektiven Lesens anwenden.
- Kann entscheiden, ob ein Text, ein Video o. Ä. im Hinblick auf die inhaltliche Relevanz und Seriosität hilfreich im Sinne des eigenen Informationsbedarfs ist.
- Kann Nicht-Verstehen signalisieren und nachfragen.
- Kann eigene Wünsche und Bedürfnisse effektiv und angemessen äußern. Kann auf Wünsche anderer auf konstruktive und sachliche Weise eingehen.
- Kann einen situativ angemessenen Grad an (In-)Formalität sprachlich umsetzen.
- Kann einen situativ angemessenen Grad an Höflichkeit sprachlich umsetzen.

Außersprachliches Wissen

- Weiß, wie man Informationen zu Aus-, Fort- und Weiterbildungsmöglichkeiten und deren Förderung recherchiert.
- Weiß, wie man Informationen zu Trägern der Aus-, Fort- und Weiterbildung erhält, z. B. auf Jobmessen.
- Weiß, wo man persönliche Berufsberatung erhält.
- Weiß, dass man auch den Arbeitgeber nach Möglichkeiten der Weiterentwicklung fragen kann.

Sich über Weiterbildungsmöglichkeiten oder Deutschkurse informieren

40.1 Kann sich in einem informellen Gespräch über Weiterbildungsmöglichkeiten oder Deutschkurse informieren.		
Textsorte/Kommunikationsform <ul style="list-style-type: none"> ▪ informelles Pausengespräch ▪ informelles Gruppengespräch 	Kann sich in einem informellen Gespräch beinahe mühelos spontan und fließend über Weiterbildungsmöglichkeiten oder Deutschkurse austauschen und dabei auch detaillierte Erläuterungen geben bzw. erfragen; der Grad an Formalität ist den Umständen angemessen.	C1
Aktivität interaktiv mündlich Partner_innen Kollegin_Kollege – Kollegin_Kollege	Kann sich in einem informellen Gespräch relativ spontan und fließend über Weiterbildungsmöglichkeiten oder Deutschkurse austauschen und dabei auch Begründungen geben oder erbitten; der Grad an Formalität ist den Umständen angemessen.	B2
Register formell/informell	Kann sich in einem informellen Gespräch mit einiger Sicherheit über grundlegende Informationen zu Weiterbildungsmöglichkeiten oder Deutschkursen austauschen und dabei auch Nachfragen stellen, muss aber möglicherweise um Wiederholung bitten, falls zu schnell gesprochen wurde.	B1
	Kann sich in einem informellen Gespräch in kurzen Sätzen und einfachen Wendungen über unkomplizierte Informationen zu Weiterbildungsmöglichkeiten oder Deutschkursen austauschen, sofern die Möglichkeit besteht, um Wiederholung oder um Hilfe beim Formulieren zu bitten.	A2

40.2 Kann sich während des Gesprächs wichtige Informationen notieren.

Textsorte/Kommunikationsform <ul style="list-style-type: none"> ▪ informelles Pausengespräch ▪ informelles Gruppengespräch ▪ Notiz Aktivität rezeptiv mündlich/ produktiv schriftlich Partner_innen – Register formell	Kann sich während des Gesprächs komplexe Informationen detailliert notieren; sofern dabei Fehler vorkommen, fallen sie kaum auf.	C1
	Kann sich während des Gesprächs komplexere Informationen notieren; dabei kommen keine Fehler vor, die zu Missverständnissen führen können.	B2
	Kann sich während des Gesprächs grundlegende Informationen notieren.	B1
	Kann sich während des Gesprächs in Form einer einfachen Aufzählung ganz grundlegende Informationen notieren.	A2

40.3 Kann im Internet Informationen zu Weiterbildungsangeboten oder Deutschkursen suchen und sie notieren.

Textsorte/Kommunikationsform <ul style="list-style-type: none"> ▪ Webseite ▪ Kursbeschreibung Aktivität rezeptiv schriftlich/ produktiv schriftlich Partner_innen – Register formell	Kann im Internet komplexe Informationen zu Weiterbildungsangeboten oder Deutschkursen suchen und sie detailliert notieren; sofern dabei Fehler vorkommen, fallen sie kaum auf.	C1
	Kann im Internet komplexere Informationen zu Weiterbildungsangeboten oder Deutschkursen suchen und sie notieren; dabei kommen keine Fehler vor, die zu Missverständnissen führen können.	B2
	Kann im Internet Informationen zu Weiterbildungsangeboten oder Deutschkursen suchen und sie notieren.	B1
	Kann im Internet Informationen zu Weiterbildungsangeboten oder Deutschkursen suchen und sie in Form einer einfachen Aufzählung notieren.	A2

40.4 Kann der Webseite eines Kursanbieters Informationen zum Kursangebot entnehmen und einen passenden Deutschkurs auswählen.

Textsorte/Kommunikationsform <ul style="list-style-type: none"> ▪ Webseite ▪ Kursbeschreibung Aktivität rezeptiv schriftlich Partner_innen – Register formell	wie B1	C1
	wie B1	B2
	Kann auf der Webseite eines Kursanbieters die Informationen zum Kursangebot verstehen und einen passenden Deutschkurs auswählen.	B1
	Kann auf der Webseite eines Kursanbieters ganz grundlegende Informationen zum Kursangebot erfassen, aus denen hervorgeht, welcher Deutschkurs für sie_ihn passt.	A2

Sich über Möglichkeiten der Berufsberatung informieren

40.5 Kann sich nach Möglichkeiten für eine Berufsberatung erkundigen.		
Textsorte/Kommunikationsform <ul style="list-style-type: none"> ▪ Telefonat (formell) ▪ Beratungsgespräch ▪ Informationsgespräch Aktivität interaktiv mündlich Partner_innen Mitarbeiter_in – Externe_r Register formell	Kann sich spontan und fließend nach Möglichkeiten für eine Berufsberatung erkundigen; der Grad an Formalität ist den Umständen angemessen.	C1
	Kann sich relativ spontan und fließend nach Möglichkeiten für eine Berufsberatung erkundigen; der Grad an Formalität ist den Umständen angemessen.	B2
	Kann sich mit einiger Sicherheit nach Möglichkeiten für eine Berufsberatung erkundigen, muss aber möglicherweise um Wiederholung bitten, falls zu schnell gesprochen wurde.	B1
	Kann sich in kurzen Sätzen und einfachen Wendungen nach Möglichkeiten für eine Berufsberatung erkundigen, sofern die Möglichkeit besteht, um Wiederholung oder um Hilfe beim Formulieren zu bitten.	A2

40.6 Kann sich im Gespräch die Adresse der Beratungsstelle und wichtige Telefonnummern notieren.		
Textsorte/Kommunikationsform <ul style="list-style-type: none"> ▪ Notiz ▪ Telefonat (formell) ▪ Beratungsgespräch ▪ Informationsgespräch Aktivität rezeptiv mündlich/ produktiv schriftlich Partner_innen Mitarbeiter_in – Externe_r Register formell	wie A2	C1
	wie A2	B2
	wie A2	B1
	Kann sich im Gespräch die Adresse der Beratungsstelle und wichtige Telefonnummern notieren.	A2

Einen Termin für ein Beratungsgespräch vereinbaren

40.7 Kann mit der Berufsberaterin_dem Berufsberater am Telefon Informationen zum Grund des Beratungsgesprächs und zur Person austauschen.		
Textsorte/Kommunikationsform <ul style="list-style-type: none"> ▪ Telefonat (formell) ▪ Informationsgespräch Aktivität interaktiv mündlich Partner_innen Mitarbeiter_in – Externe_r Register formell	Kann mit der Berufsberaterin_dem Berufsberater am Telefon spontan und fließend Informationen zum Grund des Beratungsgesprächs und zur Person austauschen; der Grad an Formalität ist den Umständen angemessen.	C1
	Kann mit der Berufsberaterin_dem Berufsberater am Telefon relativ spontan und fließend Informationen zum Grund des Beratungsgesprächs und zur Person austauschen; der Grad an Formalität ist den Umständen angemessen	B2
	Kann mit der Berufsberaterin_dem Berufsberater am Telefon mit einiger Sicherheit grundlegende Informationen zum Grund des Beratungsgesprächs und zur Person austauschen, muss aber möglicherweise um Wiederholung bitten, falls zu schnell gesprochen wurde.	B1
	Kann mit der Berufsberaterin_dem Berufsberater am Telefon in kurzen Sätzen und einfachen Wendungen ganz grundlegende Informationen zum Grund des Beratungsgesprächs und zur Person austauschen, sofern die Möglichkeit besteht, um Wiederholung oder um Hilfe beim Formulieren zu bitten.	A2

40.8 Kann am Telefon einen ersten Termin vereinbaren und die entsprechenden Modalitäten klären (z.B. notwendige Dokumente).		
Textsorte/Kommunikationsform ▪ Telefonat (formell) ▪ Informationsgespräch Aktivität interaktiv mündlich Partner_innen Mitarbeiter_in – Externe_r Register formell	wie B2	C1
	Kann am Telefon einen ersten Termin vereinbaren; der Grad der Formalität ist dabei den Umständen angemessen. Kann am Telefon die entsprechenden Modalitäten im Detail verstehen.	B2
	Kann am Telefon mit einiger Sicherheit in einfachen zusammenhängenden Äußerungen einen ersten Termin vereinbaren; auch wenn dabei evtl. Formulierungsprobleme vorkommen, ist sie_er meist ohne Schwierigkeiten zu verstehen. Kann am Telefon grundlegende Informationen zu den entsprechenden Modalitäten verstehen, muss aber möglicherweise um Wiederholung bitten, falls zu schnell gesprochen wurde.	B1
	Kann am Telefon in kurzen Sätzen und einfachen üblichen Wendungen einen ersten Termin vereinbaren, auch wenn sie_er dabei evtl. stockt und neu ansetzen muss. Kann am Telefon ganz grundlegende Informationen zu den entsprechenden Modalitäten (z.B. notwendige Dokumente) verstehen, sofern die Möglichkeit besteht, um Wiederholung oder um Hilfe beim Formulieren zu bitten.	A2

Sich für eine Weiterbildung oder einen Deutschkurs anmelden

40.9 Kann dem Kursprogramm einer Weiterbildungsinstitution die Anmeldemodalitäten entnehmen.		
Textsorte/Kommunikationsform ▪ Webseite ▪ Kursbeschreibung Aktivität rezeptiv schriftlich Partner_innen – Register formell	wie B1	C1
	wie B1	B2
	Kann im Kursprogramm einer Weiterbildungsinstitution die Anmeldemodalitäten verstehen.	B1
	Kann im Kursprogramm einer Weiterbildungsinstitution ganz grundlegende Anmeldemodalitäten erfassen.	A2

40.10 Kann der Webseite eines Kursanbieters die Anmeldemodalitäten entnehmen.		
Textsorte/Kommunikationsform ▪ Webseite ▪ Kursbeschreibung Aktivität rezeptiv schriftlich Partner_innen – Register formell	wie B1	C1
	wie B1	B2
	Kann auf der Webseite eines Kursanbieters die Anmeldemodalitäten verstehen.	B1
	Kann auf der Webseite eines Kursanbieters ganz grundlegende Anmeldemodalitäten erfassen.	A2

40.11 Kann Informationen über die Anmeldemodalitäten erfragen.

Textsorte/Kommunikationsform <ul style="list-style-type: none"> ▪ Telefonat (formell) ▪ E-Mail (formell) ▪ Informationsgespräch Aktivität interaktiv mündlich/ produktiv schriftlich Partner_innen Mitarbeiter_in – Externe_r Register formell	wie B2	C1
	Kann Informationen über die Anmeldemodalitäten erfragen; der Grad an Formalität ist den Umständen angemessen. Kann in einer E-Mail in klaren, zusammenhängenden Informationen über die Anmeldemodalitäten erfragen; dabei kommen keine Fehler vor, die zu Missverständnissen führen können.	B2
	Kann grundlegende Informationen über die Anmeldemodalitäten erfragen, muss aber möglicherweise um Wiederholung bitten, falls zu schnell gesprochen wurde. Kann in einer kurzen E-Mail in einfachen, zusammenhängenden Sätzen grundlegende Informationen über die Anmeldemodalitäten erfragen, auch wenn dabei Fehler vorkommen.	B1
	Kann ganz grundlegende Informationen über die Anmeldemodalitäten erfragen, sofern die Möglichkeit besteht, um Hilfe beim Formulieren zu bitten. Kann in einer kurzen E-Mail in kurzen Sätzen und einfachen Wendungen ganz grundlegende Informationen über die Anmeldemodalitäten erfragen, auch wenn sie_er dabei einige Fehler macht.	A2

40.12 Kann das Anmeldeformular für eine Weiterbildung oder einen Deutschkurs ausfüllen.

Textsorte/Kommunikationsform <ul style="list-style-type: none"> ▪ Anmeldeformular Aktivität produktiv schriftlich Partner_innen – Register formell	wie A2	C1
	wie A2	B2
	wie A2	B1
	Kann grundlegende Angaben zur eigenen Person wie Geburtsdatum oder Adresse in das Anmeldeformular für eine Weiterbildung oder einen Deutschkurs eintragen.	A2

41 Im Beratungsgespräch Angaben zu eigenen bisherigen Abschlüssen und zum beruflichen Werdegang machen sowie die eigenen Qualifikationen, Kompetenzen und Ziele/Wünsche darstellen

Strategische Kompetenz

- Kann sich sprachlich auf eine Situation vorbereiten, z.B. Fragen notieren, Fachbegriffe übersetzen, Gliederung planen.
- Kann eigene Wünsche und Bedürfnisse effektiv und angemessen äußern. Kann auf Wünsche anderer auf konstruktive und sachliche Weise eingehen.
- Kann eigene Erfahrungen, Qualifikationen, Arbeitsergebnisse etc. situationsangemessen und adressatenorientiert darstellen.
- Kann Nicht-Verstehen signalisieren und nachfragen.
- Kann arbeitsbezogene Bitten in sachlicher Form äußern. Kann auf Bitten anderer auf konstruktive und sachliche Weise eingehen.
- Kann einen situativ angemessenen Grad an (In-)Formalität sprachlich umsetzen.
- Kann einen situativ angemessenen Grad an Höflichkeit sprachlich umsetzen.

Außersprachliches Wissen

- Kennt den deutschen Arbeitsmarkt und verschiedene Zugänge, z. B. über eine Ausbildung oder ein Studium.
- Kennt wichtige Branchen in Deutschland und weiß, wo Arbeitskräfte gesucht werden.
- Weiß, wo man persönliche Berufsberatung erhält.
- Weiß, dass wichtige Unterlagen wie Ausbildungs- und Arbeitszeugnisse etc. sorgfältig aufzubewahren sind.
- Weiß den eigenen Werdegang nachzuvollziehen und darzulegen.
- Weiß, dass ausländische Abschlüsse ggf. ein Anerkennungsverfahren durchlaufen müssen.

41.1 Kann Informationen über das eigene Profil geben.

Textsorte/Kommunikationsform ▪ Beratungsgespräch Aktivität interaktiv mündlich/ produktiv mündlich Partner_innen Arbeitssuchende_r – Berufsberater_in Register formell	Kann in klaren, gut strukturierten, ausführlichen Äußerungen das eigene Profil detailliert und präzise erläutern; sofern dabei Fehler vorkommen, fallen sie kaum auf; der Grad an Formalität ist den Umständen angemessen.	C1
	Kann in klaren, zusammenhängenden Äußerungen das eigene Profil erläutern; dabei kommen keine Fehler vor, die zu Missverständnissen führen können; der Grad an Formalität ist den Umständen angemessen.	B2
	Kann in einfachen zusammenhängenden Äußerungen grundlegende Informationen über das eigene Profil geben.	B1
	Kann in kurzen Sätzen und einfachen Wendungen und in Form einer einfachen Aufzählung ganz grundlegende Informationen über das eigene Profil geben.	A2

41.2 Kann die eigene Firma und die dortige Tätigkeit beschreiben.

Textsorte/Kommunikationsform ▪ Beratungsgespräch Aktivität interaktiv mündlich/ produktiv mündlich Partner_innen Arbeitssuchende_r – Berufsberater_in Register formell	Kann in klaren, gut strukturierten, ausführlichen Äußerungen die eigene Firma und die dortige Tätigkeit beschreiben, Fragen beantworten, dabei ausführliche Begründungen geben und komplexe Zusammenhänge erläutern; sofern Fehler vorkommen, fallen sie kaum auf; der Grad an Formalität ist den Umständen angemessen.	C1
	Kann in klaren, detaillierten, zusammenhängenden Äußerungen die eigene Firma und die dortige Tätigkeit beschreiben, Fragen beantworten, dabei Begründungen geben und Zusammenhänge erläutern; es kommen keine Fehler vor, die zu Missverständnissen führen können; der Grad an Formalität ist den Umständen angemessen.	B2
	Kann in einfachen zusammenhängenden Äußerungen die eigene Firma und die dortige Tätigkeit beschreiben.	B1
	Kann in kurzen Sätzen und einfachen Wendungen und in Form einer einfachen Aufzählung ganz grundlegende Informationen über die eigene Firma und die dortige Tätigkeit geben.	A2

41.3 Kann persönliche Weiterbildungswünsche äußern und mit der Berufsberaterin_ dem Berufsberater passende Vorschläge diskutieren.

Textsorte/Kommunikationsform ▪ Beratungsgespräch Aktivität interaktiv mündlich Partner_innen Arbeitssuchende_r – Berufsberater_in Register formell	Kann beinahe mühelos spontan und fließend und in klaren, gut strukturierten, ausführlichen Äußerungen persönliche Weiterbildungswünsche äußern und begründen; sofern dabei Fehler vorkommen, fallen sie kaum auf; der Grad an Formalität ist den Umständen angemessen. Kann in klaren, gut strukturierten, ausführlichen Äußerungen passende Vorschläge mit der Berufsberaterin_ dem Berufsberater diskutieren, dabei die eigene Meinung durch relevante Erklärungen und Argumente klar begründen und die Sprache flexibel und effektiv einsetzen; sofern Fehler vorkommen, fallen sie kaum auf; der Grad an Formalität ist den Umständen angemessen.	C1
	Kann relativ spontan und fließend persönliche Weiterbildungswünsche äußern und begründen; dabei kommen keine Fehler vor, die zu Missverständnissen führen können; der Grad an Formalität ist den Umständen angemessen. Kann relativ spontan und fließend passende Vorschläge mit der Berufsberaterin_ dem Berufsberater diskutieren, dabei die eigene Meinung durch relevante Erklärungen und Argumente klar begründen und verteidigen; es kommen keine Fehler vor, die zu Missverständnissen führen können; der Grad an Formalität ist den Umständen angemessen.	B2
	Kann in einfachen zusammenhängenden Äußerungen persönliche Weiterbildungswünsche äußern; auch wenn dabei evtl. Formulierungsprobleme vorkommen, ist sie_er meist ohne Schwierigkeiten zu verstehen. Kann in einfachen zusammenhängenden Äußerungen passende Vorschläge mit der Berufsberaterin_ dem Berufsberater diskutieren; auch wenn dabei evtl. Formulierungsprobleme vorkommen, ist sie_er meist ohne Schwierigkeiten zu verstehen.	B1
	Kann in kurzen Sätzen und einfachen Wendungen in Form einer einfachen Aufzählung persönliche Weiterbildungswünsche äußern, auch wenn sie_er dabei evtl. stockt und neu ansetzen muss. Kann mit einfachen Worten und in einfachen Wendungen passende Vorschläge mit der Berufsberaterin_ dem Berufsberater diskutieren, auch wenn sie_er dabei evtl. stockt und neu ansetzen muss.	A2

41.4 Kann genauere Informationen zu möglichen Kursen erfragen.

Textsorte/Kommunikationsform ▪ Beratungsgespräch Aktivität interaktiv mündlich Partner_innen Arbeitssuchende_r – Berufsberater_in Register formell	wie B2	C1
	Kann weitergehende Informationen zu möglichen Kursen erfragen.	B2
	Kann mit einiger Sicherheit grundlegende Informationen zu möglichen Kursen erfragen.	B1
	Kann in kurzen Sätzen und einfachen Wendungen ganz grundlegende Informationen zu möglichen Kursen erfragen, sofern die Möglichkeit besteht, um Hilfe beim Formulieren zu bitten.	A2

41.5 Kann mit der Berufsberaterin_dem Berufsberater das weitere Vorgehen besprechen.

Textsorte/Kommunikationsform ▪ Beratungsgespräch	Kann mit der Berufsberaterin_dem Berufsberater beinahe mühelos spontan und fließend das weitere Vorgehen besprechen; der Grad an Formalität ist den Umständen angemessen.	C1
Aktivität interaktiv mündlich	Kann mit der Berufsberaterin_dem Berufsberater relativ spontan und fließend das weitere Vorgehen besprechen; der Grad an Formalität ist den Umständen angemessen.	B2
Partner_innen Arbeitssuchende_r – Berufsberater_in	Kann mit der Berufsberaterin_dem Berufsberater mit einiger Sicherheit das weitere Vorgehen besprechen, muss aber möglicherweise um Wiederholung bitten, falls zu schnell gesprochen wurde.	B1
Register formell	Kann mit der Berufsberaterin_dem Berufsberater in kurzen Sätzen und einfachen Wendungen unkomplizierte Informationen zum weiteren Vorgehen besprechen, sofern die Möglichkeit besteht, um Wiederholung oder um Hilfe beim Formulieren zu bitten.	A2

42 Beratungsinhalte verstehen und vor dem Hintergrund eigener Vorhaben gezielt nachfragen

Strategische Kompetenz

- Kann gezielt nach relevanten Informationen suchen und dabei die Technik des selektiven Lesens anwenden.
- Kann Nicht-Verstehen signalisieren und nachfragen.
- Kann das eigene Verstehen durch Mitschreiben, mündliche Wiedergabe, Zusammenfassung o.Ä. sichern.
- Kann eigene Wünsche und Bedürfnisse effektiv und angemessen äußern. Kann auf Wünsche anderer auf konstruktive und sachliche Weise eingehen.
- Kann einen situativ angemessenen Grad an (In-)Formalität sprachlich umsetzen.
- Kann einen situativ angemessenen Grad an Höflichkeit sprachlich umsetzen.

Außersprachliches Wissen

- Kennt den deutschen Arbeitsmarkt und verschiedene Zugänge, z. B. über eine Ausbildung oder ein Studium.
- Kennt wichtige Branchen in Deutschland und weiß, wo Arbeitskräfte gesucht werden.
- Weiß den eigenen Werdegang nachzuvollziehen und darzulegen.
- Weiß, dass ausländische Abschlüsse ggf. ein Anerkennungsverfahren durchlaufen müssen.

42.1 Kann Beratungstexten/-präsentationen Informationen entnehmen.

Textsorte/Kommunikationsform <ul style="list-style-type: none"> ▪ Seminar ▪ Workshop ▪ Vortrag ▪ Präsentation ▪ Präsentationsfolien ▪ Handout ▪ Mitschrift ▪ Beschreibungen/Hinweise etc. auf Webseiten Aktivität rezeptiv mündlich/ rezeptiv schriftlich	Partner_innen –	Register formell	Kann umfangreichen Beratungspräsentationen folgen, auch wenn abstrakte, komplexe, nicht vertraute Themen behandelt und Zusammenhänge nicht explizit ausgedrückt werden, und dabei auch feinere Details erfassen. Kann umfangreiche Beratungstexte verstehen, auch wenn abstrakte, komplexe, nicht vertraute Themen behandelt und Zusammenhänge nicht explizit ausgedrückt werden, und dabei auch feinere Details erfassen.	C1	
			Kann längeren Beratungspräsentationen ohne große Mühe folgen, auch wenn darin komplexere Argumentationen enthalten sind, und dabei auch Details erfassen. Kann umfangreichere Beratungstexte im Detail verstehen, auch wenn komplexere Zusammenhänge dargestellt werden.	B2	
				Kann Beratungspräsentationen folgen, wenn klare Standardsprache verwendet wird und wenn es um einigermaßen vertraute Dinge geht. Kann in Beratungspräsentationen grundlegende Informationen verstehen. Kann erkennen, ob ein Beratungstext für sie_ihn interessant ist. Kann in Beratungstexten grundlegende Informationen verstehen.	B1
				Kann Beratungspräsentationen folgen, vorausgesetzt, es wird langsam und deutlich gesprochen, es geht um vertraute Dinge und wichtige Inhalte werden gleichzeitig visualisiert. Kann in Beratungspräsentationen ganz grundlegende Informationen erfassen. Kann in kurzen, einfachen Beratungstexten das Thema erkennen. Kann aus kurzen, einfachen Beratungstexten ganz grundlegende Informationen erfassen.	A2

42.2 Kann vor dem Hintergrund eigener Vorhaben gezielt nachfragen.

Textsorte/Kommunikationsform <ul style="list-style-type: none"> ▪ Beratungsgespräch ▪ Seminar ▪ Workshop ▪ Vortrag Aktivität interaktiv mündlich	Partner_innen Mitarbeiter_in – Externe_r	Register formell	Kann vor dem Hintergrund eigener Vorhaben beinahe mühelos spontan und fließend gezielt nachfragen.	C1
			Kann vor dem Hintergrund eigener Vorhaben relativ spontan und fließend gezielt nachfragen.	B2
			Kann vor dem Hintergrund eigener Vorhaben in einfachen zusammenhängenden Äußerungen gezielt nachfragen.	B1
			Kann vor dem Hintergrund eigener Vorhaben in kurzen Sätzen und einfachen Wendungen gezielt nachfragen, sofern die Möglichkeit besteht, um Hilfe beim Formulieren zu bitten.	A2

43 Allgemein verfügbare Informationen aus verschiedenen Quellen entnehmen und für sich und andere nutzbar machen

Strategische Kompetenz

- Kann entscheiden, ob ein Text, ein Video o.Ä. im Hinblick auf die inhaltliche Relevanz und Seriosität hilfreich im Sinne des eigenen Informationsbedarfs ist.
- Kann gezielt nach relevanten Informationen suchen und dabei die Technik des selektiven Lesens anwenden.
- Kann Informationen aufnehmen sowie für sich und andere weiterverarbeiten.
- Kann sich sprachlich auf eine Situation vorbereiten, z.B. Fragen notieren, Fachbegriffe übersetzen, Gliederung planen.
- Kann eigene Erfahrungen, Qualifikationen, Arbeitsergebnisse etc. situationsangemessen und adressatenorientiert darstellen.

Außersprachliches Wissen

- Weiß, wie man Informationen zu Aus-, Fort- und Weiterbildungsmöglichkeiten und deren Förderung recherchiert.
- Weiß, wie man Informationen zu Trägern der Aus-, Fort- und Weiterbildung erhält, z. B. auf Jobmessen.

Informationen zum Thema einer Präsentation recherchieren/sammeln

43.1 Kann im Internet Informationen und Bilder zum Thema einer Präsentation suchen.		
Textsorte/Kommunikationsform ▪ Beschreibungen/Hinweise etc. auf (Firmen-)Webseiten	wie B2	C1
Aktivität rezeptiv schriftlich	Kann im Internet umfangreichere, komplexere schriftliche Informationen sowie Bilder und Grafiken zum Thema einer Präsentation suchen.	B2
Partner_innen –	Kann im Internet Informationen und Bilder zum Thema einer Präsentation suchen.	B1
Register formell/informell	Kann im Internet Bilder und kurze, einfache schriftliche Informationen zum Thema einer Präsentation suchen.	A2
43.2 Kann Texte zum Thema einer Präsentation lesen und zusammenfassen.		
Textsorte/Kommunikationsform ▪ Beschreibungen/Hinweise etc. auf (Firmen-)Webseiten ▪ Broschüren (z.B. Firmenbroschüre) ▪ Flyer (z.B. zur Arbeitssicherheit oder zum Gesundheitsschutz) ▪ Fachartikel zu Wirtschafts-/ Management-/Gesellschafts- und Rechtsthemen (ab B2) ▪ Kursmaterialien ▪ Lehrwerke	Kann umfangreiche, komplexe Texte zum Thema einer Präsentation lesen und gut strukturiert, detailliert und präzise zusammenfassen.	C1
Aktivität rezeptiv schriftlich/ produktiv schriftlich	Kann längere, komplexere Texte zum Thema einer Präsentation lesen und gut strukturiert und detailliert zusammenfassen.	B2
Partner_innen –	Kann Texte zum Thema einer Präsentation lesen und wichtige Inhalte zusammenfassen.	B1
Register formell/informell	Kann kurze, einfache Texte zum Thema einer Präsentation lesen und die Hauptpunkte in kurzen Sätzen und einfachen Wendungen in Form einer einfachen Aufzählung zusammenfassen.	A2

43.3 Kann die gesammelten Informationen mit eigenen Notizen ergänzen.

Textsorte/Kommunikationsform ▪ Notizen	Kann die gesammelten Informationen mit eigenen Notizen ergänzen und dabei auch abstrakte Begründungen anführen und komplexe Zusammenhänge herstellen.	C1
Aktivität produktiv schriftlich	Kann die gesammelten Informationen mit eigenen Notizen ergänzen und dabei auch Begründungen anführen und Zusammenhänge herstellen.	B2
Partner_innen –	Kann die gesammelten Informationen mit eigenen Notizen ergänzen, auch wenn dabei Fehler vorkommen.	B1
Register formell/informell	Kann die gesammelten Informationen mit eigenen kurzen, einfachen Notizen ergänzen, auch wenn dabei einige Fehler vorkommen.	A2

Eine Präsentation vorbereiten und halten**43.4 Kann Bilder, Texte und Notizen ordnen und die einzelnen Teile der Präsentation mit Überschriften versehen.**

Textsorte/Kommunikationsform ▪ Notizen	wie B1	C1
▪ Präsentationsfolien	wie B1	B2
Aktivität rezeptiv schriftlich/ produktiv schriftlich	Kann Bilder, Texte und Notizen ordnen und die einzelnen Teile der Präsentation mit Überschriften versehen, auch wenn dabei Fehler vorkommen.	B1
Partner_innen –	Kann Bilder und kurze, einfache Texte und Notizen ordnen und die einzelnen Teile der Präsentation mit Überschriften versehen, auch wenn dabei einige Fehler vorkommen.	A2
Register formell/informell		

43.5 Kann sich bei der Vorbereitung wichtige Informationen als Stichwörter notieren.

Textsorte/Kommunikationsform ▪ Notizen	wie B2	C1
Aktivität produktiv schriftlich	Kann sich bei der Vorbereitung die Inhalte der Präsentation als strukturierte Stichwortliste, Mindmap, auf Karten o. Ä. notieren.	B2
Partner_innen –	Kann sich bei der Vorbereitung grundlegende Informationen als Stichwörter notieren.	B1
Register formell/informell	Kann sich bei der Vorbereitung ganz grundlegende Informationen als Stichwörter in einer einfachen Aufzählung notieren.	A2

43.6 Kann mit Bildern, Texten und Notizen eine computerbasierte Präsentation erstellen.

Textsorte/Kommunikationsform ▪ Präsentationsfolien	Kann mit Bildern, Texten und Notizen eine umfangreiche computerbasierte Präsentation erstellen; sofern dabei Fehler vorkommen, fallen sie kaum auf.	C1
Aktivität produktiv schriftlich	Kann mit Bildern, Texten und Notizen eine umfangreichere computerbasierte Präsentation erstellen; dabei kommen keine Fehler vor, die zu Missverständnissen führen können.	B2
Partner_innen –		
Register formell/informell	Kann mit Bildern, Texten und Notizen eine kurze computerbasierte Präsentation erstellen, auch wenn dabei Fehler vorkommen.	B1
	Kann mit Bildern und kurzen, einfachen Texten und Notizen eine kurze, einfache computerbasierte Präsentation erstellen, auch wenn dabei einige Fehler vorkommen.	A2

43.7 Kann eine Präsentation halten.

Textsorte/Kommunikationsform ▪ Präsentation Aktivität produktiv mündlich Partner_innen Kollegin_Kollege – Kollegin_Kollege Register formell/informell	Kann eine umfangreiche, gut strukturierte, detaillierte Präsentation zu komplexen und abstrakten Themen halten und dabei die Sprache flüssig, korrekt und wirkungsvoll gebrauchen; sofern Fehler vorkommen, fallen sie kaum auf; der Grad an Formalität ist den Umständen angemessen.	C1
	Kann eine längere, gut strukturierte Präsentation halten, auch zu komplexeren Themen und praktisch ohne den Eindruck zu erwecken, sich in dem, was sie_er sagen möchte, einschränken zu müssen; dabei kommen keine Fehler vor, die zu Missverständnissen führen können; der Grad an Formalität ist den Umständen angemessen.	B2
	Kann in einfachen zusammenhängenden Äußerungen eine kurze Präsentation halten; auch wenn dabei evtl. Formulierungsprobleme vorkommen, ist sie_er meist ohne Schwierigkeiten zu verstehen.	B1
	Kann in einfachen Worten und Wendungen eine kurze, einfache Präsentation halten, auch wenn dabei einige Fehler vorkommen und sie_er evtl. stockt und neu ansetzen muss.	A2

44 Informationen erfragen und weitergeben

Strategische Kompetenz

- Kann Informationen aufnehmen sowie für sich und andere weiterverarbeiten.
- Kann Nicht-Verstehen signalisieren und nachfragen.

Außersprachliches Wissen

- Weiß, wie man Informationen zu Aus-, Fort- und Weiterbildungsmöglichkeiten und deren Förderung recherchiert.
- Weiß, wie man Informationen zu Trägern der Aus-, Fort- und Weiterbildung erhält, z.B. auf Jobmessen.

44.1 Kann Informationen erfragen.		
<p>Textsorte/Kommunikationsform</p> <ul style="list-style-type: none"> ▪ Auskunftsgespräch ▪ Beratungsgespräch ▪ Informationsgespräch ▪ Fachgespräch (ab B2) ▪ Gruppengespräch ▪ Teammeeting ▪ Seminargespräch ▪ Servicegespräch ▪ Kundengespräch ▪ Telefonat <p>Aktivität interaktiv mündlich</p> <p>Partner_innen Mitarbeiter_in – Vorgesetzte_r/ Kollegin_Kollege – Kollegin_ Kollege/Mitarbeiter_in – Externe_r</p> <p>Register formell/informell</p>	<p>Kann spontan und fließend komplexere Informationen zu nicht vertrauten Themen erfragen und Begründungen und Erläuterungen erbitten; sofern dabei Fehler vorkommen, fallen sie kaum auf; der Grad an Formalität ist den Umständen angemessen. Kann in einer klaren, zusammenhängenden schriftlichen Nachricht Informationen erfragen und Begründungen und Erläuterungen erbitten; dabei kommen keine Fehler vor, die zu Missverständnissen führen können.</p> <p>Kann relativ spontan und fließend komplexere Informationen zu nicht vertrauten Themen erfragen und Begründungen und Erläuterungen erbitten; es kommen keine Fehler vor, die zu Missverständnissen führen können; der Grad an Formalität ist den Umständen angemessen. Kann in einer klaren, zusammenhängenden schriftlichen Nachricht Informationen erfragen und Begründungen und Erläuterungen erbitten; dabei kommen keine Fehler vor, die zu Missverständnissen führen können.</p> <p>Kann in einfachen zusammenhängenden Äußerungen grundlegende Informationen zu einigermaßen vertrauten Themen erfragen; auch wenn dabei evtl. Formulierungsprobleme vorkommen, ist sie_er meist ohne Schwierigkeiten zu verstehen. Kann in einer kurzen schriftlichen Nachricht in Form von einfachen zusammenhängenden Sätzen grundlegende Informationen erfragen, auch wenn dabei Fehler vorkommen.</p> <p>Kann in kurzen Sätzen und einfachen Wendungen ganz grundlegende Informationen erfragen, sofern die Möglichkeit besteht, um Hilfe beim Formulieren zu bitten. Kann in einer kurzen, einfachen schriftlichen Nachricht in kurzen Sätzen und einfachen Wendungen ganz grundlegende Informationen erfragen, auch wenn sie_er dabei einige Fehler macht.</p>	<p>C1</p> <p>B2</p> <p>B1</p> <p>A2</p>

44.2 Kann Informationen weitergeben.

Textsorte/Kommunikationsform	<p>Kann Informationen beinahe mühelos spontan und fließend in klaren, gut strukturierten Äußerungen weitergeben und dabei Begründungen geben und komplexe Zusammenhänge erläutern; sofern Fehler vorkommen, fallen sie kaum auf; der Grad an Formalität ist den Umständen angemessen.</p> <p>Kann Informationen in einem klaren, gut strukturierten Text weitergeben und dabei Begründungen geben und komplexe Zusammenhänge erläutern; sofern Fehler vorkommen, fallen sie kaum auf.</p>	C1
<ul style="list-style-type: none"> ▪ Notiz ▪ E-Mail ▪ Textnachricht ▪ Auskunftsgespräch ▪ Beratungsgespräch ▪ Informationsgespräch ▪ Fachgespräch (ab B2) ▪ Gruppengespräch ▪ Teammeeting ▪ Seminargespräch (ab B2) ▪ Servicegespräch ▪ Kundengespräch ▪ Telefonat 	<p>Kann Informationen relativ spontan und fließend weitergeben und dabei Begründungen geben und Zusammenhänge erläutern; es kommen keine Fehler vor, die zu Missverständnissen führen können; der Grad an Formalität ist den Umständen angemessen.</p> <p>Kann Informationen in einem klaren, zusammenhängenden Text weitergeben, dabei Begründungen geben und Zusammenhänge erläutern; es kommen keine Fehler vor, die zu Missverständnissen führen können.</p>	B2
<p>Aktivität interaktiv mündlich/ produktiv schriftlich</p>	<p>Kann grundlegende Informationen in einfachen zusammenhängenden Äußerungen weitergeben; auch wenn dabei evtl. Formulierungsprobleme vorkommen, ist sie_er meist ohne Schwierigkeiten zu verstehen.</p>	B1
<p>Partner_innen Mitarbeiter_in – Vorgesetzte_r/ Kollegin_Kollege – Kollegin_ Kollege/Mitarbeiter_in – Externe_r</p>	<p>Kann grundlegende Informationen in einer Notiz in Form von einfachen zusammenhängenden Sätzen weitergeben, auch wenn dabei Fehler vorkommen.</p>	A2
<p>Register formell/informell</p>	<p>Kann ganz grundlegende Informationen in kurzen Sätzen und einfachen Wendungen und in Form einer einfachen Aufzählung weitergeben, sofern die Möglichkeit besteht, um Hilfe beim Formulieren zu bitten.</p> <p>Kann ganz grundlegende Informationen in einer kurzen Notiz in Form einer einfachen Aufzählung weitergeben, auch wenn sie_er dabei einige Fehler macht.</p>	A2

VII Wechsel/Beendigung des Arbeitsverhältnisses

Die Teilnehmerin bzw. der Teilnehmer kann ...

45 ein Kündigungsschreiben verstehen, ein Kündigungsschreiben verfassen, einer Mitarbeiterin_einem Mitarbeiter kündigen.

45 Ein Kündigungsschreiben verstehen, ein Kündigungsschreiben verfassen, einer Mitarbeiterin_einem Mitarbeiter kündigen

Strategische Kompetenz

- Kann mit berufsbezogenen Textsorten umgehen, kennt die entsprechenden sprachlichen Konventionen und kann sie auch selbst anwenden.
- Kann eigene Wünsche und Bedürfnisse effektiv und angemessen äußern. Kann auf Wünsche anderer auf konstruktive und sachliche Weise eingehen.
- Kann arbeitsbezogene Bitten in sachlicher Form äußern. Kann auf Bitten anderer auf konstruktive und sachliche Weise eingehen.
- Kann auf angemessene Weise Dank aussprechen und entgegennehmen.
- Kann einen situativ angemessenen Grad an (In-)Formalität sprachlich umsetzen.
- Kann die am Arbeitsplatz gebotene Sachlichkeit sprachlich umsetzen.

Außersprachliches Wissen

- Kennt die arbeitsrechtlichen Rahmenbedingungen einer Kündigung.
- Weiß, dass ggf. Leistungsbezug frühzeitig bei der Agentur für Arbeit zu beantragen ist.
- Kennt die Konventionen für Kündigungen und Arbeitszeugnisse.
- Kennt unterschiedliche Arten von Arbeitsverhältnissen, z.B. befristet/unbefristet, Zeitarbeit.

Die Stelle schriftlich kündigen

45.1 Kann ein Kündigungsschreiben verfassen.

Textsorte/Kommunikationsform ▪ Kündigungsschreiben	Kann ein klares, gut strukturiertes Kündigungsschreiben verfassen und sich dabei effektiv schriftlich ausdrücken; sofern Fehler vorkommen, fallen sie kaum auf; der Grad an Formalität ist den Umständen angemessen.	C1
Aktivität produktiv schriftlich	Kann in klaren, zusammenhängenden Sätzen ein Kündigungsschreiben verfassen und sich dabei effektiv schriftlich ausdrücken; es kommen keine Fehler vor, die zu Missverständnissen führen können; der Grad an Formalität ist den Umständen angemessen.	B2
Partner_innen –		
Register formell	Kann mit oder ohne Vorlage ein unkompliziertes Kündigungsschreiben verfassen, auch wenn dabei Fehler vorkommen.	B1
	Kann mit Hilfe einer Vorlage in kurzen Sätzen und einfachen Wendungen ein unkompliziertes Kündigungsschreiben verfassen, auch wenn dabei einige Fehler vorkommen.	A2

Mit der_dem Vorgesetzten über die Kündigung sprechen

45.2 Kann die Vorgesetzte_den Vorgesetzten über die Kündigungsabsicht informieren.

Textsorte/Kommunikationsform ▪ Kündigungsgespräch	Kann die Vorgesetzte_den Vorgesetzten beinahe mühelos spontan, fließend und angemessen über die Kündigungsabsicht informieren und komplexe Begründungen geben; sofern dabei Fehler vorkommen, fallen sie kaum auf; der Grad an Formalität ist den Umständen angemessen.	C1
Aktivität produktiv mündlich		
Partner_innen Mitarbeiter_in – Vorgesetzte_r	Kann die Vorgesetzte_den Vorgesetzten relativ spontan, fließend und angemessen über die Kündigungsabsicht informieren und Begründungen geben; dabei kommen keine Fehler vor, die zu Missverständnissen führen können; der Grad an Formalität ist den Umständen angemessen.	B2
Register formell	Kann die Vorgesetzte_den Vorgesetzten in einfachen zusammenhängenden Äußerungen über die Kündigungsabsicht informieren; auch wenn dabei evtl. Formulierungsprobleme vorkommen, ist sie_er meist ohne Schwierigkeiten zu verstehen.	B1
	Kann die Vorgesetzte_den Vorgesetzten in kurzen Sätzen und einfachen Wendungen über die Kündigungsabsicht informieren, auch wenn sie_er dabei evtl. stockt und neu ansetzen muss.	A2

45.3 Kann die Mitteilung einer bevorstehenden Kündigung entgegennehmen und darauf reagieren.

Textsorte/Kommunikationsform ▪ Kündigungsgespräch Aktivität interaktiv mündlich Partner_innen Mitarbeiter_in – Vorgesetzte_r Register formell/informell	Kann die Mitteilung einer bevorstehenden Kündigung verstehen und dabei auch feinere Details und nicht explizit ausgedrückte Zusammenhänge erfassen. Kann angemessen und beinahe mühelos spontan und fließend auf die Mitteilung einer bevorstehenden Kündigung reagieren; der Grad an Formalität ist den Umständen angemessen.	C1
	Kann die Mitteilung einer bevorstehenden Kündigung verstehen, auch wenn komplexere Zusammenhänge dargestellt werden. Kann relativ spontan, fließend und angemessen auf die Mitteilung einer bevorstehenden Kündigung reagieren; der Grad an Formalität ist den Umständen angemessen.	B2
	Kann die Mitteilung einer bevorstehenden Kündigung verstehen, muss aber möglicherweise um Wiederholung bitten, falls zu schnell gesprochen wurde. Kann mit einiger Sicherheit angemessen auf die Mitteilung einer bevorstehenden Kündigung reagieren.	B1
	Kann die Hauptpunkte in der Mitteilung einer bevorstehenden Kündigung erfassen, wenn langsam und deutlich gesprochen wird und die Möglichkeit besteht, um Wiederholung zu bitten. Kann in kurzen Sätzen und einfachen üblichen Wendungen auf die Mitteilung einer bevorstehenden Kündigung reagieren.	A2

45.4 Kann sich mit der_dem Vorgesetzten über die Gründe der Kündigung austauschen.

Textsorte/Kommunikationsform ▪ Kündigungsgespräch Aktivität interaktiv mündlich Partner_innen Mitarbeiter_in – Vorgesetzte_r Register formell/informell	Kann sich beinahe mühelos spontan und fließend mit der_dem Vorgesetzten über die Gründe der Kündigung austauschen, dabei Erläuterungen erbitten und Zusammenhänge erfragen; sofern Fehler vorkommen, fallen sie kaum auf; der Grad an Formalität ist den Umständen angemessen.	C1
	Kann sich relativ spontan und fließend mit der_dem Vorgesetzten über die Gründe der Kündigung austauschen, dabei Erläuterungen erbitten und Zusammenhänge erfragen, praktisch ohne den Eindruck zu erwecken, sich in dem, was sie_er sagen möchte, einschränken zu müssen; der Grad an Formalität ist den Umständen angemessen.	B2
	Kann sich mit einiger Sicherheit in einfachen zusammenhängenden Äußerungen mit der_dem Vorgesetzten in grundlegender Weise über Gründe der Kündigung austauschen; auch wenn dabei evtl. Formulierungsprobleme vorkommen, ist sie_er meist ohne Schwierigkeiten zu verstehen.	B1
	Kann sich in kurzen Sätzen und einfachen Wendungen mit der_dem Vorgesetzten in ganz grundlegender Weise über Gründe der Kündigung austauschen, sofern die Möglichkeit besteht, um Hilfe beim Formulieren zu bitten.	A2

45.5 Kann mit der_dem Vorgesetzten die Formalitäten im Zusammenhang mit der Kündigung besprechen.

Textsorte/Kommunikationsform ▪ Kündigungsgespräch Aktivität interaktiv mündlich Partner_innen Mitarbeiter_in – Vorgesetzte_r Register formell/informell	Kann beinahe mühelos spontan und fließend mit der_dem Vorgesetzten die Formalitäten im Zusammenhang mit der Kündigung besprechen; sofern dabei Fehler vorkommen, fallen sie kaum auf; der Grad an Formalität ist den Umständen angemessen.	C1
	Kann relativ spontan und fließend mit der_dem Vorgesetzten die Formalitäten im Zusammenhang mit der Kündigung besprechen; dabei kommen keine Fehler vor, die zu Missverständnissen führen können; der Grad an Formalität ist den Umständen angemessen.	B2
	Kann mit einiger Sicherheit in einfachen zusammenhängenden Äußerungen mit der_dem Vorgesetzten grundlegende Formalitäten im Zusammenhang mit der Kündigung besprechen; auch wenn dabei evtl. Formulierungsprobleme vorkommen, ist sie_er meist ohne Schwierigkeiten zu verstehen.	B1
	Kann in kurzen Sätzen und einfachen Wendungen mit der_dem Vorgesetzten ganz grundlegende Formalitäten im Zusammenhang mit der Kündigung (z.B. ausstehende Urlaubstage, Schlüsselabgabe) besprechen, sofern die Möglichkeit besteht, um Hilfe beim Formulieren zu bitten.	A2

45.6 Kann um die Ausstellung eines Arbeitszeugnisses bitten.

Textsorte/Kommunikationsform ▪ Kündigungsgespräch Aktivität produktiv mündlich Partner_innen Mitarbeiter_in – Vorgesetzte_r Register formell/informell	wie B2	C1
	Kann um die Ausstellung eines Arbeitszeugnisses bitten; der Grad der Formalität ist dabei den Umständen angemessen.	B2
	Kann um die Ausstellung eines Arbeitszeugnisses bitten, auch wenn dabei evtl. Formulierungsprobleme vorkommen.	B1
	Kann in kurzen Sätzen und einfachen Wendungen um die Ausstellung eines Arbeitszeugnisses bitten, auch wenn sie_er dabei evtl. stockt und neu ansetzen muss.	A2

Die schriftliche Kündigung und das Arbeitszeugnis verstehen

45.7 Kann ein Kündigungsschreiben verstehen.

Textsorte/Kommunikationsform ▪ Kündigungsschreiben Aktivität rezeptiv schriftlich Partner_innen – Register formell	Kann ein Kündigungsschreiben rasch und beinahe mühelos verstehen und die relevanten Informationen im Detail prüfen.	C1
	Kann ein Kündigungsschreiben rasch verstehen und die relevanten Informationen prüfen.	B2
	Kann einem Kündigungsschreiben die relevanten Informationen entnehmen.	B1
	Kann in einem Kündigungsschreiben voraussagbare Informationen erfassen.	A2

45.8 Kann ein Zwischenzeugnis/ein Arbeitszeugnis verstehen bzw. kritisch gelesen.

Textsorte/Kommunikationsform ▪ Zwischenzeugnis ▪ Arbeitszeugnis Aktivität rezeptiv schriftlich Partner_innen – Register formell	Kann ein Zwischenzeugnis/ein Arbeitszeugnis rasch und beinahe mühelos verstehen und die relevanten Informationen sowie die verwendeten Formulierungen im Detail prüfen.	C1
	Kann ein Zwischenzeugnis/ein Arbeitszeugnis rasch verstehen und die relevanten Informationen sowie die verwendeten Formulierungen prüfen.	B2
	Kann einem Zwischenzeugnis/einem Arbeitszeugnis die relevanten Informationen entnehmen und auf Richtigkeit prüfen.	B1
	Kann in einem Zwischenzeugnis/einem Arbeitszeugnis voraussagbare Informationen erfassen.	A2

Einen Auflösungsvertrag verstehen

45.9 Kann einen Auflösungsvertrag verstehen.		
Textsorte/Kommunikationsform ▪ Auflösungsvertrag	Kann einen Auflösungsvertrag rasch und beinahe mühelos verstehen und die relevanten Informationen sowie die verwendeten Formulierungen im Detail prüfen.	C1
Aktivität rezeptiv schriftlich	Kann einen Auflösungsvertrag rasch verstehen und die relevanten Informationen sowie die verwendeten Formulierungen prüfen.	B2
Partner_innen –	Kann einem Auflösungsvertrag die relevanten Informationen entnehmen und auf Richtigkeit prüfen.	B1
Register formell	Kann in einem Auflösungsvertrag voraussagbare Informationen erfassen.	A2

45.10 Kann einen Auflösungsvertrag verhandeln.		
Textsorte/Kommunikationsform ▪ Verhandlungsgespräch	Kann flüssig, korrekt und wirkungsvoll über einen Auflösungsvertrag verhandeln; dabei ist der Grad an Formalität den Umständen angemessen.	C1
Aktivität interaktiv mündlich	Kann relativ spontan und mit guter Beherrschung der Grammatik über einen Auflösungsvertrag verhandeln und dabei entscheidende Punkte in angemessener Weise hervorheben und stützende Einzelheiten anführen; dabei ist der Grad an Formalität den Umständen angemessen.	B2
Partner_innen Vorgesetzte_r – Mitarbeiter_in	Kann in einfachen zusammenhängenden Äußerungen Einverständnis bzw. Nichteinverständnis mit grundlegenden Punkten in einem Auflösungsvertrag bzw. eigene Vorstellungen mitteilen; auch wenn dabei evtl. Formulierungsprobleme vorkommen, ist sie_er meist ohne Schwierigkeiten zu verstehen.	B1
Register formell/informell	Kann in kurzen Sätzen und einfachen Wendungen Einverständnis bzw. Nichteinverständnis mit ganz grundlegenden Punkten in einem Auflösungsvertrag mitteilen, auch wenn sie_er dabei evtl. stockt und neu ansetzen muss.	A2

Einer Mitarbeiterin_einem Mitarbeiter kündigen

45.11 Kann mit einer Mitarbeiterin_einem Mitarbeiter ein Kündigungsgespräch führen.		
Textsorte/Kommunikationsform ▪ Kündigungsgespräch (ab B2)	Kann beinahe mühelos spontan, fließend und angemessen mit einer Mitarbeiterin_einem Mitarbeiter ein Kündigungsgespräch führen und dabei komplexe Begründungen geben und Zusammenhänge erläutern, entscheidende Punkte in angemessener Weise hervorheben und stützende Einzelheiten anführen; sofern dabei Fehler vorkommen, fallen sie kaum auf; der Grad an Formalität ist den Umständen angemessen.	C1
Aktivität interaktiv mündlich	Kann relativ spontan und fließend mit einer Mitarbeiterin_einem Mitarbeiter ein angemessenes Kündigungsgespräch führen und dabei Begründungen geben und Zusammenhänge erläutern, entscheidende Punkte in angemessener Weise hervorheben und stützende Einzelheiten anführen; es kommen keine Fehler vor, die zu Missverständnissen führen können; der Grad an Formalität ist den Umständen angemessen.	B2
Partner_innen Vorgesetzte_r – Mitarbeiter_in	kein Deskriptor	B1
Register formell/informell	kein Deskriptor	A2

45.12 Kann ein Zwischenzeugnis schreiben.

Textsorte/Kommunikationsform ▪ Zwischenzeugnis (ab B2) ▪ Arbeitszeugnis (ab B2)	Kann ein klares, gut strukturiertes Zwischenzeugnis verfassen und sich dabei effektiv schriftlich ausdrücken; sofern Fehler vorkommen, fallen sie kaum auf; der Grad an Formalität ist den Umständen angemessen.	C1
Aktivität produktiv schriftlich Partner_innen –	Kann in klaren, zusammenhängenden Sätzen ein Zwischenzeugnis verfassen und sich dabei effektiv schriftlich ausdrücken; es kommen keine Fehler vor, die zu Missverständnissen führen können; der Grad an Formalität ist den Umständen angemessen.	B2
Register formell	kein Deskriptor	B1
	kein Deskriptor	A2

A Gestaltung sozialer Kontakte am Arbeitsplatz

Die Teilnehmerin bzw. der Teilnehmer kann ...

46 sich vorstellen, die Vorstellung anderer verstehen und darauf reagieren.

47 Small Talk führen.

48 um Rat fragen bzw. um Hilfe bitten und anderen Hinweise geben.

49 Probleme benennen und mögliche Lösungen besprechen.

50 Gespräche angemessen einleiten, sich konstruktiv daran beteiligen und sie abschließen.

51 bei unvollständigem Verstehen angemessen nachfragen bzw. um Erläuterung bitten.

46 Sich vorstellen, die Vorstellung anderer verstehen und darauf reagieren

Strategische Kompetenz

- Kann arbeitsplatzbezogene Interaktion auf sozialer Ebene angemessen gestalten, z.B. durch Small Talk.
- Kann einen situativ angemessenen Grad an Höflichkeit sprachlich umsetzen.
- Kann einen situativ angemessenen Grad an (In-)Formalität sprachlich umsetzen.

Außersprachliches Wissen

- Weiß, welche persönlichen Fragen im Rahmen eines beruflichen Kennenlernens üblich sind.
- Weiß, in welchen Situationen eine Selbstvorstellung in welchem Umfang angemessen ist.
- Kennt übliche Netiquette-Regeln (beruflicher) sozialer Netzwerke.

46.1 Kann sich vorstellen.

Textsorte/Kommunikationsform <ul style="list-style-type: none"> ▪ Gespräch mit Kolleginnen_ Kollegen, Vorgesetzten, Externen, Kundinnen_ Kunden ▪ Beratungsgespräch ▪ Bewerbungsgespräch ▪ Kundengespräch ▪ Arztbesuch ▪ E-Mail ▪ Textnachricht ▪ (berufliche) soziale Netzwerke 	<p>Kann sich beinahe mühelos spontan und fließend selbst vorstellen und dabei auch idiomatische Ausdrücke und umgangssprachliche Wendungen verwenden; der Grad an Formalität ist den Umständen angemessen. Kann sich in einer gut strukturierten, effektiv formulierten schriftlichen Nachricht selbst vorstellen; sofern dabei Fehler vorkommen, fallen sie kaum auf; der Grad an Formalität ist den Umständen angemessen.</p>	C1
Aktivität produktiv mündlich/ produktiv schriftlich	<p>Kann sich relativ spontan, fließend, detailreich und angemessen selbst vorstellen, praktisch ohne den Eindruck zu erwecken, sich in dem, was sie_er sagen möchte, einschränken zu müssen; der Grad an Formalität ist den Umständen angemessen. Kann sich in einer klaren, zusammenhängenden schriftlichen Nachricht detailreich und angemessen selbst vorstellen; dabei kommen keine Fehler vor, die zu Missverständnissen führen können; der Grad an Formalität ist den Umständen angemessen.</p>	B2
Partner_innen Mitarbeiter_in – Vorgesetzte_r/ Kollegin_Kollege – Kollegin_ Kollege/Mitarbeiter_in – Externe_r	<p>Kann sich unter Verwendung eines gewissen Repertoires üblicher Wendungen selbst vorstellen, auch wenn dabei Fehler vorkommen. Kann sich unter Verwendung eines gewissen Repertoires üblicher Wendungen in einer kurzen schriftlichen Nachricht selbst vorstellen, auch wenn dabei Fehler vorkommen.</p>	B1
Register formell/informell	<p>Kann sich unter Verwendung einiger einfacher üblicher Wendungen selbst vorstellen, auch wenn sie_er evtl. stockt und neu ansetzen muss. Kann sich unter Verwendung einiger einfacher üblicher Wendungen in einer kurzen, einfachen schriftlichen Nachricht selbst vorstellen, auch wenn dabei einige Fehler vorkommen.</p>	A2

46.2 Kann verstehen, wenn ihr_ihm am Arbeitsplatz andere vorgestellt werden, und auf die Vorstellung reagieren.

Textsorte/Kommunikationsform <ul style="list-style-type: none"> ▪ Gespräch mit Kolleginnen_Kollegen, Vorgesetzten, Externen, Kundinnen_Kunden Aktivität interaktiv mündlich/ rezeptiv schriftlich	Kann verstehen, wenn ihr_ihm am Arbeitsplatz andere vorgestellt werden, und dabei ein breites Spektrum idiomatischer Wendungen und umgangssprachlicher Ausdrucksformen verstehen, Registerwechsel richtig beurteilen und feinere Details und implizit vermittelte Einstellungen oder Beziehungen zwischen Sprechenden erkennen. Kann beinahe mühelos spontan und fließend auf eine Vorstellung reagieren; dabei macht sie_er keine größeren Fehler im Wortgebrauch und beherrscht auch idiomatische Ausdrücke und umgangssprachliche Wendungen; der Grad an Formalität ist den Umständen angemessen. Kann eine umfangreiche schriftliche Selbstvorstellung verstehen und dabei auch feinere Details und implizit vermittelte Einstellungen erfassen.	C1	
	Partner_innen Mitarbeiter_in – Vorgesetzte_r/ Kollegin_Kollege – Kollegin_Kollege/Mitarbeiter_in – Externe_r	Kann verstehen, wenn ihr_ihm am Arbeitsplatz andere vorgestellt werden, und dabei nicht nur den Informationsgehalt, sondern auch Standpunkte und Einstellungen der Sprechenden erfassen. Kann relativ spontan und fließend auf eine Vorstellung reagieren, praktisch ohne den Eindruck zu erwecken, sich in dem, was sie_er sagen möchte, einschränken zu müssen; der Grad an Formalität ist den Umständen angemessen. Kann eine umfangreichere schriftliche Selbstvorstellung verstehen und dabei nicht nur den Informationsgehalt, sondern auch Standpunkte und Einstellungen erfassen.	B2
	Register formell/informell	Kann verstehen, wenn ihr_ihm am Arbeitsplatz andere vorgestellt werden, sofern langsam und deutlich gesprochen wird. Kann unter Verwendung eines gewissen Repertoires üblicher Wendungen auf eine Vorstellung reagieren, auch wenn dabei Fehler vorkommen. Kann einer kurzen schriftlichen Selbstvorstellung grundlegende Informationen entnehmen.	B1
		Kann verstehen, wenn ihr_ihm am Arbeitsplatz andere vorgestellt werden, sofern die Möglichkeit besteht, um Wiederholung zu bitten. Kann unter Verwendung einiger einfacher üblicher Wendungen auf eine Vorstellung reagieren, auch wenn sie_er evtl. stockt und neu ansetzen muss. Kann in einer kurzen, einfachen schriftlichen Selbstvorstellung das Thema erkennen und ganz grundlegende Informationen erfassen.	A2

46.3 Kann entsprechend reagieren, wenn sie_er neu zu einer Gruppe hinzukommt und dieser vorgestellt wird.

Textsorte/Kommunikationsform <ul style="list-style-type: none"> ▪ Gespräch mit Kolleginnen_Kollegen, Vorgesetzten, Externen, Kundinnen_Kunden ▪ Beratungsgespräch ▪ Bewerbungsgespräch ▪ Kundengespräch Aktivität interaktiv mündlich	Kann beinahe mühelos spontan und fließend reagieren, wenn sie_er neu zu einer Gruppe hinzukommt und dieser vorgestellt wird; dabei macht sie_er keine größeren Fehler im Wortgebrauch und beherrscht auch idiomatische Ausdrücke und umgangssprachliche Wendungen; der Grad an Formalität ist den Umständen angemessen.	C1	
	Partner_innen Mitarbeiter_in – Vorgesetzte_r/ Kollegin_Kollege – Kollegin_Kollege/Mitarbeiter_in – Externe_r	Kann relativ spontan und fließend reagieren, wenn sie_er neu zu einer Gruppe hinzukommt und dieser vorgestellt wird, praktisch ohne den Eindruck zu erwecken, sich in dem, was sie_er sagen möchte, einschränken zu müssen, und dabei nicht nur den Informationsgehalt, sondern auch Standpunkte und Einstellungen der Sprechenden erfassen; der Grad an Formalität ist den Umständen angemessen.	B2
	Register formell/informell	Kann in einfachen zusammenhängenden Äußerungen und üblichen Wendungen reagieren, wenn sie_er neu zu einer Gruppe hinzukommt und dieser vorgestellt wird.	B1
		Kann in einfachen üblichen Wendungen reagieren, wenn sie_er neu zu einer Gruppe hinzukommt und dieser vorgestellt wird.	A2

47 Small Talk führen

Strategische Kompetenz

- Kann arbeitsplatzbezogene Interaktion auf sozialer Ebene angemessen gestalten, z.B. durch Small Talk.
- Kann einen situativ angemessenen Grad an (In-)Formalität sprachlich umsetzen.
- Kann einen situativ angemessenen Grad an Höflichkeit sprachlich umsetzen.
- Kann sich sprachlich aktiv und konstruktiv in ein Team einbringen, z.B. durch Sprachmittlung (in einem mehrsprachigen Umfeld).

Außersprachliches Wissen

- Weiß, dass Small Talk unter Kolleginnen_Kollegen zu Beginn des Arbeitstages und in der Pause üblich ist.
- Weiß, dass auch in formellen beruflichen Gesprächssituationen Small Talk geführt wird.
- Weiß, welche neutralen Themen sich für Small Talk eignen.
- Weiß, dass Small Talk im beruflichen Kontext nicht zu persönlich werden sollte.

Small Talk mit Kolleginnen_Kollegen und Vorgesetzten

47.1 Kann sich mit anderen über alltägliche Ereignisse und Themen von allgemeinem Interesse unterhalten.		
Textsorte/Kommunikationsform <ul style="list-style-type: none"> ▪ Small Talk ▪ informelles Pausengespräch ▪ informelles Gruppengespräch Aktivität interaktiv mündlich Partner_innen Mitarbeiter_in – Vorgesetzte_r/ Kollegin_Kollege – Kollegin_Kollege Register formell/informell	Kann im Rahmen eines Gesprächs über alltägliche Ereignisse und Themen von allgemeinem Interesse flüssig, korrekt und wirkungsvoll über ein breites Spektrum allgemeiner Themen und über Freizeithemen sprechen; dabei macht sie_er keine größeren Fehler im Wortgebrauch und beherrscht auch idiomatische Ausdrücke und umgangssprachliche Wendungen; der Grad an Formalität ist den Umständen angemessen.	C1
	Kann im Rahmen eines Gesprächs über alltägliche Ereignisse und Themen von allgemeinem Interesse relativ flüssig, korrekt und wirkungsvoll über ein breites Spektrum allgemeiner Themen und über Freizeithemen sprechen und kann sich dabei relativ spontan und mit guter Beherrschung der Grammatik verständigen, praktisch ohne den Eindruck zu erwecken, sich in dem, was sie_er sagen möchte, einschränken zu müssen; dabei ist der Grad an Formalität den Umständen angemessen.	B2
	Kann ohne Vorbereitung an einem Gespräch über alltägliche Ereignisse und Themen von allgemeinem Interesse teilnehmen und dabei in einfachen zusammenhängenden Sätzen z.B. eigene Erfahrungen und Ereignisse und die eigenen Gefühle und Reaktionen beschreiben.	B1
	Kann sich im Rahmen eines Gesprächs über alltägliche Ereignisse und Themen von allgemeinem Interesse relativ leicht verständigen, sofern die Gesprächspartnerinnen_Gesprächspartner, falls nötig, helfen; versteht aber normalerweise nicht genug, um selbst das Gespräch in Gang zu halten; kann in kurzen Sätzen und einfachen Wendungen erklären, was sie_er an etwas mag oder nicht mag; kann Fragen stellen und beantworten und Gedanken und Informationen zu vertrauten Themen austauschen.	A2
47.2 Kann Informationen über sich selbst geben.		
Textsorte/Kommunikationsform <ul style="list-style-type: none"> ▪ Small Talk ▪ informelles Pausengespräch ▪ informelles Gruppengespräch Aktivität interaktiv mündlich Partner_innen Mitarbeiter_in – Vorgesetzte_r/ Kollegin_Kollege – Kollegin_Kollege Register formell/informell	Kann spontan und fließend Informationen über sich selbst geben und dabei auch idiomatische Ausdrücke und umgangssprachliche Wendungen verwenden; der Grad an Formalität ist den Umständen angemessen.	C1
	Kann relativ spontan und fließend Informationen über sich selbst geben und dabei die Bedeutung von Ereignissen und Erfahrungen für sich selbst hervorheben; der Grad an Formalität ist den Umständen angemessen.	B2
	Kann in einfachen zusammenhängenden Äußerungen grundlegende Informationen über sich selbst geben, z.B. reale Ereignisse schildern, die wichtigsten Einzelheiten eines unvorhergesehenen Ereignisses (z.B. eines Unfalls) berichten, über eigene Erfahrungen berichten und dabei die eigenen Gefühle und Reaktionen beschreiben.	B1
	Kann in kurzen Sätzen und einfachen Wendungen und in Form einer einfachen Aufzählung ganz grundlegende Informationen über sich selbst geben, z.B. wo sie_er schon gearbeitet hat.	A2

47.3 Kann der Gesprächspartnerin_dem Gesprächspartner Fragen zu ihrer_seiner Person, zu ihren_seinen Interessen und persönlichen Lebensumständen stellen.

Textsorte/Kommunikationsform <ul style="list-style-type: none"> ▪ Small Talk ▪ informelles Pausengespräch ▪ informelles Gruppengespräch Aktivität interaktiv mündlich Partner_innen Mitarbeiter_in – Vorgesetzte_r/ Kollegin_Kollege – Kollegin_Kollege Register formell/informell	Kann der Gesprächspartnerin_dem Gesprächspartner spontan und fließend Fragen zu ihrer_seiner Person, zu ihren_seinen Interessen und persönlichen Lebensumständen stellen.	C1
	Kann der Gesprächspartnerin_dem Gesprächspartner relativ spontan und fließend Fragen zu ihrer_seiner Person, zu ihren_seinen Interessen und persönlichen Lebensumständen stellen.	B2
	Kann der Gesprächspartnerin_dem Gesprächspartner in einfachen zusammenhängenden Äußerungen grundlegende Fragen zu ihrer_seiner Person, zu ihren_seinen Interessen und persönlichen Lebensumständen stellen.	B1
	Kann der Gesprächspartnerin_dem Gesprächspartner in kurzen Sätzen und einfachen Wendungen ganz grundlegende Fragen zu ihrer_seiner Person, zu ihren_seinen Interessen und persönlichen Lebensumständen stellen.	A2

47.4 Kann sagen, was sie_er beruflich macht bzw. beruflich machen möchte.

Textsorte/Kommunikationsform <ul style="list-style-type: none"> ▪ Gruppengespräch ▪ informelles Pausengespräch ▪ informelles Gruppengespräch ▪ Small Talk Aktivität interaktiv mündlich Partner_innen Kollegin_Kollege – Kollegin_Kollege Register formell/informell	Kann spontan und fließend über berufliche Erfahrungen und Ziele sprechen und dabei auch idiomatische Ausdrücke und umgangssprachliche Wendungen verwenden; sofern dabei Fehler vorkommen, fallen sie kaum auf.	C1
	Kann relativ spontan und fließend über berufliche Erfahrungen und Ziele sprechen und dabei die Bedeutung von Ereignissen und Erfahrungen für sich selbst hervorheben; dabei kommen keine Fehler vor, die zu Missverständnissen führen können.	B2
	Kann in einfachen zusammenhängenden Äußerungen sagen, was sie_er beruflich macht bzw. beruflich machen möchte, auch wenn dabei Fehler vorkommen.	B1
	Kann in kurzen Sätzen und einfachen Wendungen und in Form einer einfachen Aufzählung sagen, was sie_er beruflich macht bzw. beruflich machen möchte, auch wenn dabei einige Fehler vorkommen.	A2

47.5 Kann sich in Pausen mit anderen über alltägliche Dinge unterhalten.

Textsorte/Kommunikationsform <ul style="list-style-type: none"> ▪ Teambesprechung ▪ Gruppengespräch ▪ Teammeeting ▪ (De-)Briefing ▪ informelles Pausengespräch ▪ informelles Gruppengespräch ▪ Small Talk ▪ (berufliche) soziale Netzwerke ▪ Videokonferenz Aktivität interaktiv mündlich Partner_innen Kollegin_Kollege – Kollegin_Kollege Register formell/informell	Kann sich im Rahmen von Pausengesprächen mit anderen flüssig, korrekt und wirkungsvoll über alltägliche Dinge unterhalten; dabei macht sie_er keine größeren Fehler im Wortgebrauch und beherrscht auch idiomatische Ausdrücke und umgangssprachliche Wendungen; der Grad an Formalität ist den Umständen angemessen.	C1
	Kann sich im Rahmen von Pausengesprächen mit anderen über alltägliche Dinge unterhalten und kann sich dabei relativ spontan und mit guter Beherrschung der Grammatik verständigen, praktisch ohne den Eindruck zu erwecken, sich in dem, was sie_er sagen möchte, einschränken zu müssen; der Grad an Formalität ist den Umständen angemessen.	B2
	Kann sich in Pausen ohne Vorbereitung mit anderen über alltägliche Dinge unterhalten und dabei in einfachen zusammenhängenden Äußerungen z.B. eigene Erfahrungen und Erlebnisse sowie eigene Gefühle und Reaktionen beschreiben.	B1
	Kann sich mit anderen in Pausen in kurzen Sätzen und einfachen Wendungen über alltägliche Dinge unterhalten, sofern die Gesprächspartnerinnen_Gesprächspartner, falls nötig, helfen; versteht aber normalerweise nicht genug, um selbst das Gespräch in Gang zu halten.	A2

47.6 Kann ein Kompliment aussprechen.

Textsorte/Kommunikationsform <ul style="list-style-type: none"> ▪ Beratungsgespräch ▪ Kundengespräch ▪ Servicegespräch ▪ Gruppengespräch ▪ Teammeeting ▪ informelles Pausengespräch ▪ informelles Gruppengespräch ▪ Small Talk ▪ Patientengespräch ▪ Präsentation ▪ Führung ▪ (berufliche) soziale Netzwerke ▪ Verhandlungsgespräch ▪ Verkaufsgespräch ▪ Videokonferenz ▪ Bewerbungsgespräch Aktivität interaktiv mündlich	Kann beinahe mühelos spontan und fließend ein Kompliment aussprechen und dabei auch idiomatische Ausdrücke und umgangssprachliche Wendungen verwenden; der Grad an Formalität ist den Umständen angemessen.	C1
	Kann relativ spontan und mit guter Beherrschung der Grammatik ein Kompliment aussprechen, praktisch ohne den Eindruck zu erwecken, sich in dem, was sie_er sagen möchte, einschränken zu müssen; der Grad an Formalität ist den Umständen angemessen.	B2
	Kann in einfachen zusammenhängenden Äußerungen ein Kompliment aussprechen.	B1
	Kann in kurzen Sätzen und einfachen Wendungen ein Kompliment aussprechen.	A2
Partner_innen Kollegin_Kollege – Kollegin_Kollege		
Register formell/informell		

47.7 Kann sich für ein Kompliment bedanken.

Textsorte/Kommunikationsform <ul style="list-style-type: none"> ▪ Beratungsgespräch ▪ Kundengespräch ▪ Servicegespräch ▪ Gruppengespräch ▪ Teammeeting ▪ informelles Pausengespräch ▪ informelles Gruppengespräch ▪ Small Talk ▪ Patientengespräch ▪ Präsentation ▪ Führung ▪ (berufliche) soziale Netzwerke ▪ Verhandlungsgespräch ▪ Verkaufsgespräch ▪ Videokonferenz ▪ Bewerbungsgespräch Aktivität interaktiv mündlich	Kann sich beinahe mühelos spontan und fließend für ein Kompliment bedanken und dabei auch idiomatische Ausdrücke und umgangssprachliche Wendungen verwenden; der Grad an Formalität ist den Umständen angemessen.	C1
	Kann sich relativ spontan und mit guter Beherrschung der Grammatik für ein Kompliment bedanken, praktisch ohne den Eindruck zu erwecken, sich in dem, was sie_er sagen möchte, einschränken zu müssen; der Grad an Formalität ist den Umständen angemessen.	B2
	Kann sich in einfachen zusammenhängenden Äußerungen und üblichen Wendungen für ein Kompliment bedanken.	B1
	Kann sich in kurzen Sätzen und einfachen üblichen Wendungen für ein Kompliment bedanken.	A2
Partner_innen Kollegin_Kollege – Kollegin_Kollege		
Register formell/informell		

Small Talk mit Externen

47.8 Kann mit Besucherinnen_Besuchern über Alltagsthemen plaudern.		
Textsorte/Kommunikationsform <ul style="list-style-type: none"> ▪ Kundengespräch ▪ Präsentation (ab B2) ▪ Führung ▪ mündliche Betriebsbeschreibung ▪ Verhandlungsgespräch (ab B2) Aktivität interaktiv mündlich Partner_innen Mitarbeiter_in – Externe_r Register formell/informell	<p>Kann mit Besucherinnen_Besuchern über Alltagsthemen plaudern und dabei die Sprache flüssig, korrekt und wirkungsvoll gebrauchen; dabei macht sie_er keine größeren Fehler im Wortgebrauch und beherrscht auch idiomatische Ausdrücke und umgangssprachliche Wendungen; der Grad an Formalität ist den Umständen angemessen.</p>	C1
	<p>Kann mit Besucherinnen_Besuchern über Alltagsthemen plaudern und kann sich dabei relativ spontan und mit guter Beherrschung der Grammatik verständigen, praktisch ohne den Eindruck zu erwecken, sich in dem, was sie_er sagen möchte, einschränken zu müssen; der Grad an Formalität ist den Umständen angemessen.</p>	B2
	<p>Kann mit Besucherinnen_Besuchern über Alltagsthemen plaudern und dabei in einfachen zusammenhängenden Äußerungen z.B. eigene Erfahrungen und Ereignisse und die eigenen Gefühle und Reaktionen beschreiben.</p>	B1
	<p>Kann mit Besucherinnen_Besuchern in kurzen Sätzen und einfachen Wendungen über Alltagsthemen plaudern, sofern diese, falls nötig, helfen; versteht aber normalerweise nicht genug, um selbst das Gespräch in Gang zu halten.</p>	A2

48 Um Rat fragen bzw. um Hilfe bitten und anderen Hinweise geben

Strategische Kompetenz

- Kann arbeitsbezogene Bitten in sachlicher Form äußern. Kann auf Bitten anderer auf konstruktive und sachliche Weise eingehen.
- Kann auf angemessene Weise Dank aussprechen und entgegennehmen.
- Kann auf Probleme anderer sprachlich konstruktiv und wertschätzend eingehen. Kann eigene arbeitsplatzbezogene Probleme angemessen zur Sprache bringen.
- Kann sich sprachlich aktiv und konstruktiv in ein Team einbringen, z.B. durch Sprachmittlung (in einem mehrsprachigen Umfeld).

Außersprachliches Wissen

- Weiß, dass Arbeit in Deutschland oft teamorientiert und in flachen Hierarchien organisiert ist und dass Teamfähigkeit erwartet wird.
- Kennt Formen der Zusammenarbeit im Team, z.B. Teambesprechung, Rundmail.
- Weiß, dass Fragen erwünscht sind und Probleme benannt werden sollten.
- Weiß, dass alle eine Mitverantwortung für die Arbeitsabläufe übernehmen sollten.

Um Rat fragen

48.1 Kann in fachlichen Angelegenheiten um Rat fragen.

Textsorte/Kommunikationsform <ul style="list-style-type: none"> ▪ Gespräch mit Kolleginnen_ Kollegen, Vorgesetzten ▪ E-Mail ▪ Textnachricht 	<p>Kann in komplizierteren fachlichen Angelegenheiten spontan und fließend in klaren, gut strukturierten Äußerungen um Rat fragen; sofern dabei Fehler vorkommen, fallen sie kaum auf; der Grad an Formalität ist den Umständen angemessen.</p> <p>Kann in komplizierteren fachlichen Angelegenheiten in einer klaren, zusammenhängenden schriftlichen Nachricht um Rat fragen; sofern dabei Fehler vorkommen, fallen sie kaum auf; der Grad an Formalität ist den Umständen angemessen.</p>	C1
Aktivität interaktiv mündlich/ produktiv schriftlich Partner_innen Mitarbeiter_in – Vorgesetzte_r/ Kollegin_Kollege – Kollegin_ Kollege/Mitarbeiter_in – Externe_r Register formell/informell	<p>Kann in komplizierteren fachlichen Angelegenheiten relativ spontan und fließend und mit guter Beherrschung der Grammatik um Rat fragen; dabei kommen keine Fehler vor, die zu Missverständnissen führen können; der Grad an Formalität ist den Umständen angemessen.</p> <p>Kann in komplizierteren fachlichen Angelegenheiten in einer klaren, zusammenhängenden schriftlichen Nachricht um Rat fragen; dabei kommen keine Fehler vor, die zu Missverständnissen führen können; der Grad an Formalität ist den Umständen angemessen.</p>	B2
	<p>Kann in grundlegenden fachlichen Angelegenheiten in einfachen zusammenhängenden Äußerungen und üblichen Wendungen um Rat fragen.</p> <p>Kann in grundlegenden fachlichen Angelegenheiten in einer kurzen schriftlichen Nachricht in einfachen zusammenhängenden Sätzen und üblichen Wendungen um Rat fragen, auch wenn dabei Fehler vorkommen.</p>	B1
	<p>Kann in ganz grundlegenden fachlichen Angelegenheiten in kurzen Sätzen und einfachen üblichen Wendungen um Rat fragen.</p> <p>Kann in ganz grundlegenden fachlichen Angelegenheiten in einer kurzen schriftlichen Nachricht in kurzen Sätzen und einfachen üblichen Wendungen um Rat fragen, auch wenn dabei einige Fehler vorkommen.</p>	A2

Hilfe erbitten

48.2 Kann bei einem Problem oder einer Unsicherheit andere um Hilfe bitten.		
Textsorte/Kommunikationsform <ul style="list-style-type: none"> ▪ Gespräch mit Kolleginnen_ Kollegen, Vorgesetzten ▪ E-Mail ▪ Textnachricht Aktivität interaktiv mündlich/ produktiv schriftlich Partner_innen Mitarbeiter_in – Vorgesetzte_r/ Kollegin_Kollege – Kollegin_ Kollege/Mitarbeiter_in – Externe_r Register formell/informell	<p>Kann bei einem komplexen Problem oder einer Unsicherheit spontan und fließend in klaren, gut strukturierten Äußerungen andere um Hilfe bitten; sofern dabei Fehler vorkommen, fallen sie kaum auf; der Grad an Formalität ist den Umständen angemessen.</p> <p>Kann bei einem komplexeren Problem oder einer Unsicherheit in einer klaren, zusammenhängenden schriftlichen Nachricht andere um Hilfe bitten; dabei kommen keine Fehler vor, die zu Missverständnissen führen können; der Grad an Formalität ist den Umständen angemessen.</p>	C1
	<p>Kann bei einem komplexeren Problem oder einer Unsicherheit relativ spontan und fließend und mit guter Beherrschung der Grammatik andere um Hilfe bitten; dabei kommen keine Fehler vor, die zu Missverständnissen führen können; der Grad an Formalität ist den Umständen angemessen.</p> <p>Kann bei einem komplexeren Problem oder einer Unsicherheit in einer klaren, zusammenhängenden schriftlichen Nachricht andere um Hilfe bitten; dabei kommen keine Fehler vor, die zu Missverständnissen führen können; der Grad an Formalität ist den Umständen angemessen.</p>	B2
	<p>Kann bei einem grundlegenden Problem oder einer grundlegenden Unsicherheit in einfachen zusammenhängenden Äußerungen und üblichen Wendungen andere um Hilfe bitten.</p> <p>Kann bei einem grundlegenden Problem oder einer grundlegenden Unsicherheit in einer kurzen schriftlichen Nachricht in einfachen zusammenhängenden Sätzen und üblichen Wendungen andere um Hilfe bitten, auch wenn dabei Fehler vorkommen.</p>	B1
	<p>Kann bei einem ganz grundlegenden Problem oder einer ganz grundlegenden Unsicherheit in kurzen Sätzen und einfachen üblichen Wendungen andere um Hilfe bitten.</p> <p>Kann bei einem ganz grundlegenden Problem oder einer ganz grundlegenden Unsicherheit in einer kurzen schriftlichen Nachricht in kurzen Sätzen und einfachen üblichen Wendungen andere um Hilfe bitten, auch wenn dabei einige Fehler vorkommen.</p>	A2
48.3 Kann andere um eine Erklärung bitten, wenn sie_er etwas nicht versteht.		
Textsorte/Kommunikationsform <ul style="list-style-type: none"> ▪ Gespräch mit Kolleginnen_ Kollegen, Vorgesetzten ▪ E-Mail ▪ Textnachricht Aktivität interaktiv mündlich/ produktiv schriftlich Partner_innen Mitarbeiter_in – Vorgesetzte_r/ Kollegin_Kollege – Kollegin_ Kollege/Mitarbeiter_in – Externe_r Register formell/informell	<p>Kann spontan, fließend und mit guter Beherrschung der Grammatik andere um eine Erklärung bitten, wenn sie_er etwas nicht versteht; der Grad an Formalität ist den Umständen angemessen.</p> <p>Kann andere in einer klaren, zusammenhängenden schriftlichen Nachricht um eine Erklärung bitten, wenn sie_er etwas nicht versteht; dabei kommen keine Fehler vor, die zu Missverständnissen führen können.</p>	C1
	<p>Kann relativ spontan und fließend und mit guter Beherrschung der Grammatik andere um eine Erklärung bitten, wenn sie_er etwas nicht versteht; der Grad an Formalität ist den Umständen angemessen.</p> <p>Kann andere in einer klaren, zusammenhängenden schriftlichen Nachricht um eine Erklärung bitten, wenn sie_er etwas nicht versteht; dabei kommen keine Fehler vor, die zu Missverständnissen führen können.</p>	B2
	<p>Kann in einfachen zusammenhängenden Äußerungen und üblichen Wendungen andere bei einer Unsicherheit um eine Erklärung bitten, wenn sie_er etwas nicht versteht.</p> <p>Kann andere in einer kurzen schriftlichen Nachricht in einfachen zusammenhängenden Sätzen und üblichen Wendungen um eine Erklärung bitten, wenn sie_er etwas nicht versteht, auch wenn dabei Fehler vorkommen.</p>	B1
	<p>Kann in kurzen Sätzen und einfachen üblichen Wendungen andere um eine Erklärung bitten, wenn sie_er etwas nicht versteht.</p> <p>Kann andere in einer kurzen schriftlichen Nachricht in kurzen Sätzen und einfachen üblichen Wendungen um eine Erklärung bitten, wenn sie_er etwas nicht versteht, auch wenn dabei einige Fehler vorkommen.</p>	A2

Anderen Hinweise geben

48.4 Kann anderen bei Fragen, Problemen und Unsicherheiten Hinweise und Ratschläge geben.		
<p>Textsorte/Kommunikationsform</p> <ul style="list-style-type: none"> ▪ Gespräch mit Kolleginnen_ Kollegen, Vorgesetzten ▪ E-Mail ▪ Textnachricht <p>Aktivität interaktiv mündlich/ produktiv schriftlich</p> <p>Partner_innen Mitarbeiter_in – Vorgesetzte_r/ Kollegin_Kollege – Kollegin_ Kollege/Mitarbeiter_in – Externe_r</p>	<p>Kann anderen bei Fragen, Problemen und Unsicherheiten beinahe mühelos spontan und fließend Hinweise und Ratschläge geben, auch wenn es um komplexe Sachverhalte geht, und dabei auch idiomatische Ausdrücke und umgangssprachliche Wendungen verwenden; sofern dabei Fehler vorkommen, fallen sie kaum auf; der Grad an Formalität ist den Umständen angemessen.</p> <p>Kann anderen bei Fragen, Problemen und Unsicherheiten in einer klaren, gut strukturierten schriftlichen Nachricht Hinweise und Ratschläge geben, auch wenn es um komplexe Sachverhalte geht, und dabei auch idiomatische Ausdrücke und umgangssprachliche Wendungen verwenden; sofern dabei Fehler vorkommen, fallen sie kaum auf; der Grad an Formalität ist den Umständen angemessen.</p>	C1
<p>Register formell/informell</p>	<p>Kann anderen bei Fragen, Problemen und Unsicherheiten relativ spontan und fließend und mit guter Beherrschung der Grammatik Hinweise und Ratschläge geben, auch wenn es um komplexere Sachverhalte geht; der Grad an Formalität ist den Umständen angemessen.</p> <p>Kann anderen bei Fragen, Problemen und Unsicherheiten in einer klaren, zusammenhängenden schriftlichen Nachricht Hinweise und Ratschläge geben, auch wenn es um komplexere Sachverhalte geht; dabei kommen keine Fehler vor, die zu Missverständnissen führen können; der Grad an Formalität ist den Umständen angemessen.</p>	B2
	<p>Kann anderen bei grundlegenden Fragen, Problemen und Unsicherheiten in einfachen zusammenhängenden Äußerungen und üblichen Wendungen Hinweise und Ratschläge geben.</p> <p>Kann anderen bei grundlegenden Fragen, Problemen und Unsicherheiten in einer kurzen schriftlichen Nachricht in einfachen zusammenhängenden Sätzen und üblichen Wendungen Hinweise und Ratschläge geben, auch wenn dabei Fehler vorkommen.</p>	B1
	<p>Kann anderen bei ganz grundlegenden Fragen, Problemen und Unsicherheiten in kurzen Äußerungen und einfachen üblichen Wendungen Hinweise und Ratschläge geben.</p> <p>Kann anderen bei ganz grundlegenden Fragen, Problemen und Unsicherheiten in einer kurzen schriftlichen Nachricht in kurzen Sätzen und einfachen üblichen Wendungen Hinweise und Ratschläge geben, auch wenn dabei einige Fehler vorkommen.</p>	A2

49 Probleme benennen und mögliche Lösungen besprechen

Strategische Kompetenz

- Kann auf Probleme anderer sprachlich konstruktiv und wertschätzend eingehen. Kann eigene arbeitsplatzbezogene Probleme angemessen zur Sprache bringen.
- Kann Informationen aufnehmen sowie für sich und andere weiterverarbeiten.
- Kann konstruktiv Kritik üben und entgegennehmen.
- Kann eigene Standpunkte und Vorschläge einbringen und verteidigen. Kann Vorschläge und Diskussionsbeiträge anderer aufgreifen und kommentieren.
- Kann arbeitsbezogene Bitten in sachlicher Form äußern. Kann auf Bitten anderer auf konstruktive und sachliche Weise eingehen.
- Kann sich sprachlich aktiv und konstruktiv in ein Team einbringen, z.B. durch Sprachmittlung (in einem mehrsprachigen Umfeld).
- Kann die am Arbeitsplatz gebotene Sachlichkeit sprachlich umsetzen.

Außersprachliches Wissen

- Weiß, dass Arbeit in Deutschland oft teamorientiert und in flachen Hierarchien organisiert ist und dass Teamfähigkeit erwartet wird.
- Weiß, dass Fragen erwünscht sind und Probleme benannt werden sollten.
- Weiß, dass das Vertuschen von Fehlern negative Konsequenzen haben kann.
- Weiß, dass eigene Vorschläge vorgebracht werden dürfen.

Probleme benennen

49.1 Kann andere über ein Problem informieren.		
Textsorte/Kommunikationsform <ul style="list-style-type: none"> ▪ Gespräch mit Kolleginnen_Kollegen/Vorgesetzten/Externen ▪ E-Mail ▪ Brief (formell) ▪ Textnachricht ▪ Notiz 	<p>Kann andere beinahe mühelos spontan und fließend über ein kompliziertes Problem informieren; sofern dabei Fehler vorkommen, fallen sie kaum auf; der Grad an Formalität ist den Umständen angemessen.</p> <p>Kann andere in einer klaren, gut strukturierten schriftlichen Nachricht über ein kompliziertes Problem informieren, dabei ausführliche Begründungen geben und komplexe Zusammenhänge erläutern; sofern Fehler vorkommen, fallen sie kaum auf.</p>	C1
Aktivität produktiv mündlich/ produktiv schriftlich	<p>Kann andere relativ spontan und fließend und mit guter Beherrschung der Grammatik über ein komplizierteres Problem informieren; dabei kommen keine Fehler vor, die zu Missverständnissen führen können; der Grad an Formalität ist den Umständen angemessen.</p> <p>Kann andere in einer klaren, zusammenhängenden schriftlichen Nachricht über ein komplizierteres Problem informieren, dabei Begründungen geben und Zusammenhänge herstellen; es kommen keine Fehler vor, die zu Missverständnissen führen können.</p>	B2
Partner_innen Mitarbeiter_in – Vorgesetzte_r/ Kollegin_Kollege – Kollegin_Kollege	<p>Kann andere in einfachen zusammenhängenden Äußerungen über ein grundlegendes Problem informieren; auch wenn dabei evtl. Formulierungsprobleme vorkommen, ist sie_er meist ohne Schwierigkeiten zu verstehen.</p> <p>Kann andere in einer kurzen schriftlichen Nachricht in einfachen zusammenhängenden Sätzen über ein grundlegendes Problem informieren, auch wenn dabei Fehler vorkommen.</p>	B1
Register formell/informell	<p>Kann andere in kurzen Sätzen und einfachen Wendungen über ein ganz grundlegendes Problem informieren, sofern die Möglichkeit besteht, um Hilfe beim Formulieren zu bitten.</p> <p>Kann andere in einer kurzen schriftlichen Nachricht in kurzen Sätzen und einfachen Wendungen über ein ganz grundlegendes Problem informieren, auch wenn dabei einige Fehler vorkommen.</p>	A2

49.2 Kann Ursachen für ein Problem benennen/erörtern.

Textsorte/Kommunikationsform <ul style="list-style-type: none"> ▪ Gespräch mit Kolleginnen_ Kollegen/Vorgesetzten/Externen ▪ Telefonat Aktivität interaktiv mündlich Partner_innen Kollegin_Kollege – Kollegin_Kollege Register formell/informell	Kann flüssig, korrekt und wirkungsvoll Ursachen für ein kompliziertes Problem benennen/erörtern, komplexe Zusammenhänge herstellen und differenzierte Begründungen geben und dabei auch idiomatische Ausdrücke und umgangssprachliche Wendungen verwenden; der Grad an Formalität ist den Umständen angemessen.	C1
	Kann relativ spontan und fließend Ursachen für ein komplizierteres Problem benennen/erörtern, dabei Zusammenhänge herstellen und Begründungen geben, praktisch ohne den Eindruck zu erwecken, sich in dem, was sie_er sagen möchte, einschränken zu müssen; der Grad an Formalität ist den Umständen angemessen.	B2
	Kann in einfachen zusammenhängenden Äußerungen grundlegende Ursachen für ein Problem benennen/erörtern; auch wenn dabei evtl. Formulierungsprobleme vorkommen, ist sie_er meist ohne Schwierigkeiten zu verstehen.	B1
	Kann in kurzen Sätzen und einfachen Wendungen und in Form einer einfachen Aufzählung ganz grundlegende Ursachen für ein Problem benennen, sofern die Möglichkeit besteht, um Hilfe beim Formulieren zu bitten.	A2

Lösungen finden

49.3 Kann die Konsequenzen eines Problems und der möglichen Ursachen benennen.

Textsorte/Kommunikationsform <ul style="list-style-type: none"> ▪ Gespräch mit Kolleginnen_ Kollegen/Vorgesetzten/Externen ▪ E-Mail ▪ Brief (formell) ▪ Textnachricht ▪ Notiz Aktivität produktiv mündlich/produktiv schriftlich Partner_innen Mitarbeiter_in – Vorgesetzte_r/ Kollegin_Kollege – Kollegin_Kollege/Mitarbeiter_in – Externe_r Register formell/informell	Kann flüssig, korrekt und wirkungsvoll und in klaren, gut strukturierten ausführlichen Äußerungen die Konsequenzen eines komplizierten Problems und komplexer möglicher Lösungen benennen und dabei auch komplexe Begründungen geben und Zusammenhänge herstellen; sofern Fehler vorkommen, fallen sie kaum auf, und der Grad an Formalität ist den Umständen angemessen.	C1
	Kann relativ spontan und fließend und mit guter Beherrschung der Grammatik die Konsequenzen eines komplizierten Problems und komplexerer möglicher Lösungen benennen, Begründungen geben und Zusammenhänge herstellen; dabei kommen keine Fehler vor, die zu Missverständnissen führen können, und der Grad an Formalität ist den Umständen angemessen.	B2
	Kann in einfachen zusammenhängenden Äußerungen die Konsequenzen eines grundlegenden Problems und möglicher Lösungen benennen; auch wenn dabei evtl. Formulierungsprobleme vorkommen, ist sie_er meist ohne Schwierigkeiten zu verstehen.	B1
	Kann in kurzen Sätzen und einfachen Wendungen die Konsequenzen eines ganz grundlegenden Problems und ganz grundlegender möglicher Lösungen benennen, auch wenn sie_er dabei evtl. stockt und neu ansetzen bzw. um Hilfe bitten muss.	A2

49.4 Kann unterschiedliche Lösungsmöglichkeiten gegeneinander abwägen.

<p>Textsorte/Kommunikationsform</p> <ul style="list-style-type: none"> ▪ Gespräch mit Kolleginnen_ Kollegen/Vorgesetzten/Externen ▪ E-Mail ▪ Brief (formell) ▪ Textnachricht ▪ Notiz <p>Aktivität produktiv mündlich/ produktiv schriftlich</p> <p>Partner_innen Mitarbeiter_in – Vorgesetzte_r/ Kollegin_Kollege – Kollegin_Kollege</p> <p>Register formell/informell</p>	<p>Kann flüssig, korrekt und wirkungsvoll und in klaren, gut strukturierten, ausführlichen Äußerungen unterschiedliche Lösungsmöglichkeiten gegeneinander abwägen und dabei komplexe Begründungen geben und Zusammenhänge herstellen; sofern Fehler vorkommen, fallen sie kaum auf; der Grad an Formalität ist den Umständen angemessen. Kann in einer klaren, gut strukturierten schriftlichen Nachricht unterschiedliche Lösungsmöglichkeiten gegeneinander abwägen und dabei ausführliche Begründungen geben und komplexe Zusammenhänge erläutern; sofern Fehler vorkommen, fallen sie kaum auf.</p>	C1
	<p>Kann relativ spontan und fließend und mit guter Beherrschung der Grammatik unterschiedliche Lösungsmöglichkeiten gegeneinander abwägen und dabei Begründungen geben und Zusammenhänge herstellen; es kommen keine Fehler vor, die zu Missverständnissen führen können; der Grad an Formalität ist den Umständen angemessen. Kann in einer klaren, zusammenhängenden schriftlichen Nachricht unterschiedliche Lösungsmöglichkeiten gegeneinander abwägen und dabei Begründungen geben und Zusammenhänge erläutern; es kommen keine Fehler vor, die zu Missverständnissen führen können.</p>	B2
	<p>Kann in einfachen zusammenhängenden Sätzen unterschiedliche Lösungsmöglichkeiten nennen und gegeneinander abwägen; auch wenn dabei evtl. Formulierungsprobleme vorkommen, ist sie_er meist ohne Schwierigkeiten zu verstehen. Kann in einer kurzen schriftlichen Nachricht in einfachen zusammenhängenden Sätzen unterschiedliche Lösungsmöglichkeiten gegeneinander abwägen, auch wenn dabei Fehler vorkommen.</p>	B1
	<p>Kann in kurzen Sätzen und einfachen Wendungen und in Form einer einfachen Aufzählung unterschiedliche Lösungsmöglichkeiten benennen, auch wenn sie_er dabei evtl. stockt und neu ansetzen bzw. um Hilfe beim Formulieren bitten muss. Kann in einer kurzen schriftlichen Nachricht in kurzen Sätzen und einfachen Wendungen und in Form einer einfachen Aufzählung unterschiedliche Lösungsmöglichkeiten benennen, auch wenn dabei einige Fehler vorkommen.</p>	A2

49.5 Kann eine Lösung für ein Problem vorschlagen.

Textsorte/Kommunikationsform <ul style="list-style-type: none"> ▪ Gespräch mit Kolleginnen_ Kollegen/Vorgesetzten/Externen ▪ E-Mail ▪ Brief (formell) ▪ Textnachricht ▪ Notiz 	<p>Kann flüssig, korrekt und überzeugend in klaren, gut strukturierten, ausführlichen Äußerungen eine Lösung für ein kompliziertes Problem vorschlagen und dabei komplexe Begründungen geben und Zusammenhänge herstellen; sofern Fehler vorkommen, fallen sie kaum auf; der Grad an Formalität ist den Umständen angemessen.</p> <p>Kann in einer klaren, gut strukturierten schriftlichen Nachricht eine Lösung für ein kompliziertes Problem vorschlagen und dabei ausführliche Begründungen geben und komplexe Zusammenhänge erläutern; sofern Fehler vorkommen, fallen sie kaum auf.</p>	C1
Aktivität produktiv mündlich/ produktiv schriftlich Partner_innen Mitarbeiter_in – Vorgesetzte_r/ Kollegin_Kollege – Kollegin_Kollege	<p>Kann relativ spontan und fließend und mit guter Beherrschung der Grammatik eine Lösung für ein komplizierteres Problem vorschlagen, Begründungen geben und Zusammenhänge herstellen; dabei kommen keine Fehler vor, die zu Missverständnissen führen können; der Grad an Formalität ist den Umständen angemessen.</p> <p>Kann in einer klaren, zusammenhängenden schriftlichen Nachricht eine Lösung für ein komplizierteres Problem vorschlagen und dabei Begründungen geben und Zusammenhänge erläutern; es kommen keine Fehler vor, die zu Missverständnissen führen können.</p>	B2
Register formell/informell	<p>Kann in einfachen zusammenhängenden Äußerungen eine grundlegende Lösung für ein grundlegendes Problem vorschlagen; auch wenn dabei evtl. Formulierungsprobleme vorkommen, ist sie_er meist ohne Schwierigkeiten zu verstehen.</p> <p>Kann in einer kurzen schriftlichen Nachricht in einfachen zusammenhängenden Sätzen eine grundlegende Lösung für ein grundlegendes Problem vorschlagen, auch wenn dabei Fehler vorkommen.</p>	B1
	<p>Kann in kurzen Sätzen und einfachen Wendungen eine ganz grundlegende Lösung für ein ganz grundlegendes Problem vorschlagen, auch wenn sie_er dabei evtl. stockt und neu ansetzen bzw. um Hilfe beim Formulieren bitten muss.</p> <p>Kann in einer kurzen schriftlichen Nachricht in kurzen Sätzen und einfachen Wendungen und in Form einer einfachen Aufzählung eine ganz grundlegende Lösung für ein ganz grundlegendes Problem vorschlagen, auch wenn dabei einige Fehler vorkommen.</p>	A2

50 Gespräche angemessen einleiten, sich konstruktiv daran beteiligen und sie abschließen

Strategische Kompetenz

- Kann arbeitsplatzbezogene Interaktion auf sozialer Ebene angemessen gestalten, z.B. durch Small Talk.
- Kann einen situativ angemessenen Grad an (In-)Formalität sprachlich umsetzen.
- Kann einen situativ angemessenen Grad an Höflichkeit sprachlich umsetzen.
- Kann sich sprachlich aktiv und konstruktiv in ein Team einbringen, z.B. durch Sprachmittlung (in einem mehrsprachigen Umfeld).
- Kann das Verstehen des Gegenübers sichern, z.B. durch Buchstabieren, Wiederholung oder an deutsche Hörgewohnheiten angepasste Aussprache.

Außersprachliches Wissen

- Weiß, dass bei Gesprächen im beruflichen Kontext der zeitliche und thematische Rahmen zu beachten ist.
- Weiß, dass aktive Beteiligung an Gesprächen erwartet wird.
- Weiß, dass auch in formellen beruflichen Gesprächssituationen Small Talk geführt wird.
- Weiß, dass am Arbeitsplatz Menschen mit unterschiedlicher kultureller und sprachlicher Prägung zusammenkommen und ihre Zusammenarbeit gestalten.

Begrüßung

50.1 Kann andere situationsangemessen begrüßen und das Gesprächsanliegen vorbringen.		
Textsorte/Kommunikationsform ▪ Gespräch mit Kolleginnen_ Kollegen, Vorgesetzten, Externen Aktivität interaktiv mündlich Partner_innen Mitarbeiter_in – Vorgesetzte_r/ Kollegin_Kollege – Kollegin_Kollege/Mitarbeiter_in – Externe_r Register formell/informell	Kann andere flüssig, korrekt und wirkungsvoll begrüßen bzw. auf eine Begrüßung reagieren und dabei auch idiomatische Ausdrücke und umgangssprachliche Wendungen verwenden. Kann beinahe mühelos spontan und fließend ein komplexes Gesprächsanliegen vorbringen; sofern dabei Fehler vorkommen, fallen sie kaum auf; der Grad an Formalität ist den Umständen angemessen.	C1
	Kann andere relativ spontan und fließend begrüßen bzw. auf eine Begrüßung reagieren. Kann relativ spontan und fließend ein komplexeres Gesprächsanliegen vorbringen; dabei kommen keine Fehler vor, die zu Missverständnissen führen können; der Grad an Formalität ist den Umständen angemessen.	B2
	Kann andere unter Verwendung eines gewissen Repertoires von häufigen Wendungen situationsangemessen begrüßen bzw. auf eine Begrüßung reagieren. Kann in einfachen zusammenhängenden Äußerungen ohne viel Stocken ein grundlegendes Gesprächsanliegen vorbringen.	B1
	Kann andere mit einigen üblichen Wendungen begrüßen bzw. auf eine Begrüßung reagieren. Kann in kurzen Sätzen und einfachen Wendungen ein ganz grundlegendes Gesprächsanliegen vorbringen.	A2

Aktiv Gespräche führen

50.2 Kann als Unbeteiligte_r in einem Gespräch das Thema erkennen.

Textsorte/Kommunikationsform <ul style="list-style-type: none"> ▪ Pausengespräch ▪ Gespräch mit Kolleginnen_ Kollegen, Vorgesetzten, Externen ▪ Teammeeting ▪ Besprechung Aktivität rezeptiv mündlich	Kann als Unbeteiligte_r umfangreichen Gesprächen oder Diskussionen folgen, auch wenn sie nicht klar strukturiert sind und wenn abstrakte, komplexe, nicht vertraute Themen behandelt und Zusammenhänge nicht explizit ausgedrückt werden, und dabei ein breites Spektrum idiomatischer Wendungen und umgangssprachlicher Ausdrucksformen verstehen, Registerwechsel richtig beurteilen und feinere Details und implizit vermittelte Einstellungen oder Beziehungen zwischen den Sprechenden erkennen	C1	
	Partner_innen Mitarbeiter_in – Vorgesetzte_r/ Kollegin_Kollege – Kollegin_ Kollege/Mitarbeiter_in – Externe_r	Kann als Unbeteiligte_r längeren Gesprächen oder Diskussionen folgen, auch wenn darin komplexere Themen behandelt werden und komplexere Argumentationen enthalten sind, sofern Standardsprache verwendet wird und der Rede- oder Gesprächsverlauf durch explizite Signale gekennzeichnet ist, und dabei nicht nur den Informationsgehalt, sondern auch Standpunkte und Einstellungen sowie die Stimmung, den Ton usw. der Sprechenden richtig erfassen.	B2
	Register formell/informell	Kann als Unbeteiligte_r einem längeren Gespräch folgen (nicht unbedingt im Detail) und grundlegende Themen und Meinungen erkennen, wenn in deutlich artikulierter Standardsprache über einigermaßen vertraute Angelegenheiten gesprochen wird.	B1
		Kann als Unbeteiligte_r in einem Gespräch das Thema und die Hauptpunkte erkennen, vorausgesetzt, es wird langsam und deutlich gesprochen und es geht um vertraute Angelegenheiten.	A2

50.3 Kann Verständnis signalisieren.

Textsorte/Kommunikationsform <ul style="list-style-type: none"> ▪ Pausengespräch ▪ Gespräch mit Kolleginnen_ Kollegen, Vorgesetzten, Externen ▪ Teammeeting ▪ Besprechung Aktivität interaktiv mündlich	Kann bestätigen, dass sie_er verstanden hat, sowie mit Hilfe eines umfangreichen Repertoires geeigneter diskursorganisierender Wendungen den Verlauf und den erreichten Zwischenstand einer Diskussion zusammenfassen.	C1	
	Partner_innen Mitarbeiter_in – Vorgesetzte_r/ Kollegin_Kollege – Kollegin_ Kollege/Mitarbeiter_in – Externe_r	Kann bestätigen, dass sie_er verstanden hat, sowie mit Hilfe von typischen Wendungen den Verlauf und den erreichten Zwischenstand einer Diskussion zusammenfassen.	B2
	Register formell/informell	Kann in üblichen Wendungen bestätigen, dass sie_er verstanden hat, sowie Teile von dem, was eine andere Gesprächsteilnehmerin_ein anderer Gesprächsteilnehmer gesagt hat, wiederholen, um gegenseitiges Verständnis sicherzustellen.	B1
		Kann in einfachen üblichen Wendungen sowie nonverbal signalisieren, dass sie_er dem Gespräch folgen kann.	A2

50.4 Kann Redebeiträge organisieren und Verständnis sichern.

Textsorte/Kommunikationsform <ul style="list-style-type: none"> ▪ Pausengespräch ▪ Gespräch mit Kolleginnen_ Kollegen, Vorgesetzten, Externen ▪ Teammeeting ▪ Besprechung Aktivität interaktiv mündlich	<p>Kann Schwierigkeiten und Vorschläge bewerten, um das Gespräch voranzubringen.</p> <p>Kann auf Inkonsistenzen in einem Gedankengang hinweisen und die Rolle des Advocatus diaboli übernehmen, um auf eine Einigung hinzuarbeiten, und dabei auch idiomatische Ausdrücke und umgangssprachliche Wendungen verwenden.</p> <p>Kann eigene Redebeiträge elegant mit denen anderer verknüpfen.</p> <p>Kann mit Hilfe eines umfangreichen Repertoires geeigneter diskursorganisierender Wendungen den Verlauf und den erreichten Zwischenstand einer Diskussion zusammenfassen und Vorschläge für die Fortsetzung der Diskussion machen; dabei ist der Grad an Formalität den Umständen angemessen.</p>	C1
	<p>Kann die wichtigsten Punkte des Gesprächsverlaufs zusammenfassen und bewerten, Rückmeldungen geben und Schlussfolgerungen ziehen.</p> <p>Kann andere auffordern, sich am Gespräch zu beteiligen, Fragen stellen, um das Gespräch in Gang zu halten, neue Aspekte ins Spiel bringen und unterschiedliche Standpunkte bewerten, um das Gespräch voranzubringen.</p> <p>Kann mit Hilfe von typischen Wendungen den Verlauf und den erreichten Zwischenstand einer Diskussion zusammenfassen und Vorschläge für die Fortsetzung der Diskussion machen; dabei ist der Grad an Formalität den Umständen angemessen.</p>	B2
	<p>Kann durch kurze Fragen, Kommentare und Zusammenfassungen der Hauptpunkte des bereits Gesagten in eigenen Worten dazu beitragen, das Gespräch zu organisieren.</p> <p>Kann andere in einfachen üblichen Wendungen auffordern, sich am Gespräch zu beteiligen.</p> <p>Kann mit Hilfe eines gewissen Repertoires einfacher Wendungen dazu beitragen, ein Gespräch in Gang zu halten.</p>	B1
	<p>Kann sicherstellen, dass andere sie_ihn verstehen, indem sie_er entsprechende ganz grundlegende Fragen stellt.</p> <p>Kann mit einfachen Bemerkungen und gelegentlichen Fragen signalisieren, dass sie_er folgen kann.</p> <p>Kann in kurzen Sätzen und einfachen Wendungen Vorschläge zum Fortgang des Gesprächs machen, versteht aber normalerweise nicht genug, um selbst das Gespräch in Gang zu halten.</p>	A2
Partner_innen Mitarbeiter_in – Vorgesetzte_r/ Kollegin_Kollege – Kollegin_ Kollege/Mitarbeiter_in – Externe_r		
Register formell/informell		

50.5 Kann das Rederecht für sich beanspruchen bzw. an andere weitergeben.

Textsorte/Kommunikationsform <ul style="list-style-type: none"> ▪ Pausengespräch ▪ Gespräch mit Kolleginnen_ Kollegen, Vorgesetzten, Externen ▪ Teammeeting ▪ Besprechung Aktivität interaktiv mündlich	<p>Kann mit Hilfe eines umfangreichen Repertoires geeigneter diskursorganisierender Wendungen das Rederecht beanspruchen bzw. Zeit zum Nachdenken gewinnen und dabei auch idiomatische Ausdrücke und umgangssprachliche Wendungen verwenden; der Grad an Formalität ist den Umständen angemessen.</p>	C1
	<p>Kann sich in angemessener Sprache in ein Gespräch einmischen; dabei ist der Grad an Formalität den Umständen angemessen.</p> <p>Kann mit Hilfe von typischen Wendungen ein Gespräch initiieren und aufrechterhalten und dabei eine effektive Verteilung des Rederechts sicherstellen, wenn auch nicht immer ohne Holpern.</p> <p>Kann mit Hilfe von typischen Wendungen Zeit zum Nachdenken und Formulieren gewinnen.</p>	B2
	<p>Kann sich mit geeigneten Wendungen in ein Gespräch einmischen.</p> <p>Kann andere auffordern, sich am Gespräch zu beteiligen.</p>	B1
	<p>Kann mit einfachen üblichen Wendungen um Aufmerksamkeit bitten.</p> <p>Kann andere in kurzen Sätzen und einfachen üblichen Wendungen fragen, was sie zum Gesprächsthema denken.</p>	A2
Partner_innen Mitarbeiter_in – Vorgesetzte_r/ Kollegin_Kollege – Kollegin_ Kollege/Mitarbeiter_in – Externe_r		
Register formell/informell		

50.6 Kann zwischen anderen Gesprächsteilnehmerinnen_Gesprächsteilnehmern vermitteln.

Textsorte/Kommunikationsform

- Präsentation
- Führung
- Kundengespräch
- Beratungsgespräch
- Fachgespräch

Aktivität

interaktiv mündlich

Partner_innen

Mitarbeiter_in – Externe_r

Register

formell/informell

Kann als Unbeteiligte_r umfangreichen Gesprächen oder Diskussionen folgen, auch wenn sie nicht klar strukturiert sind und wenn abstrakte, komplexe, nicht vertraute Themen behandelt und Zusammenhänge nicht explizit ausgedrückt werden, und dabei ein breites Spektrum idiomatischer Wendungen und umgangssprachlicher Ausdrucksformen verstehen, Registerwechsel richtig beurteilen und feinere Details und implizit vermittelte Einstellungen oder Beziehungen zwischen den Sprechenden erkennen.

Kann auf Schwierigkeiten und Vorschläge bewerten, um das Gespräch voranzubringen.

Kann auf Inkonsistenzen in einem Gedankengang hinweisen und die Rolle des Advocatus diaboli übernehmen, um auf eine Einigung hinzuarbeiten.

Kann eigene Redebeiträge elegant mit denen anderer verknüpfen.

Kann mit Hilfe eines Repertoires geeigneter diskursorganisierender Wendungen den Verlauf und den erreichten Zwischenstand einer Diskussion zusammenfassen und Vorschläge für die Fortsetzung der Diskussion machen.

Kann beinahe mühelos spontan und fließend Bedürfnisse, Interessen, Meinungen, Konsens/Dissens von anderen erfragen.

Kann Bedürfnisse, Interessen, Meinungen, Konsens/Dissens von anderen flüssig, korrekt und wirkungsvoll und in klaren, gut strukturierten, ausführlichen Äußerungen an Dritte weitergeben; sofern dabei Fehler vorkommen, fallen sie kaum auf.

Kann mit Hilfe eines Repertoires geeigneter diskursorganisierender Wendungen das Rederecht beanspruchen bzw. Zeit zum Nachdenken gewinnen.

Kann mit Hilfe eines Repertoires geeigneter diskursorganisierender Wendungen den Verlauf und den erreichten Zwischenstand einer Diskussion zusammenfassen und dabei die Sprache flexibel und effektiv einsetzen; sofern dabei Fehler vorkommen, fallen sie kaum auf; der Grad an Formalität ist den Umständen angemessen.

C1

Kann als Unbeteiligte_r längeren Gesprächen oder Diskussionen folgen, auch wenn darin komplexere Argumentationen enthalten sind, sofern Standardsprache verwendet wird und der Rede- oder Gesprächsverlauf durch explizite Signale gekennzeichnet ist, und dabei nicht nur den Informationsgehalt, sondern auch Standpunkte und Einstellungen sowie die Stimmung, den Ton usw. der Sprechenden richtig erfassen.

Kann sich in angemessener Sprache in ein Gespräch einmischen.

Kann ein Gespräch initiieren und aufrechterhalten und dabei eine effektive Verteilung des Rederechts sicherstellen, wenn auch nicht immer ohne Holpern.

Kann relativ spontan und mit guter Beherrschung der Grammatik die wichtigsten Punkte des Gesprächsverlaufs zusammenfassen und bewerten, Rückmeldungen geben und Schlussfolgerungen ziehen.

Kann andere auffordern, sich am Gespräch zu beteiligen, Fragen stellen, um das Gespräch in Gang zu halten, neue Aspekte ins Spiel bringen, unterschiedliche Standpunkte bewerten, um das Gespräch voranzubringen; dabei ist der Grad an Formalität den Umständen angemessen.

Kann mit Hilfe von typischen Wendungen den Verlauf und den erreichten Zwischenstand einer Diskussion zusammenfassen und Vorschläge für die Fortsetzung der Diskussion machen, praktisch ohne den Eindruck zu erwecken, sich in dem, was sie_er sagen möchte, einschränken zu müssen.

Kann mit Hilfe von typischen Wendungen den Verlauf und den erreichten Zwischenstand einer Diskussion zusammenfassen.

Kann relativ spontan, fließend und differenziert Bedürfnisse, Interessen, Meinungen, Konsens/Dissens von anderen erfragen.

Kann Bedürfnisse, Interessen, Meinungen, Konsens/Dissens von anderen relativ spontan, fließend und differenziert an Dritte weitergeben; dabei ist der Grad an Formalität den Umständen angemessen.

B2

B1

Kann als Unbeteiligte_r in einem längeren Gespräch die Argumentation erfassen (nicht unbedingt im Detail) und die wesentlichen Schlussfolgerungen erkennen, wenn in deutlich artikulierter Standardsprache über einigermaßen vertraute Angelegenheiten gesprochen wird.

Kann sich mit einer geeigneten Wendung in ein Gespräch einmischen.

Kann andere in üblichen Wendungen auffordern, sich am Gespräch zu beteiligen.

Kann Teile von dem, was eine andere Gesprächsteilnehmerin_ein anderer Gesprächsteilnehmer gesagt hat, wiederholen, um gegenseitiges Verständnis sicherzustellen.

Kann durch grundlegende Fragen, Kommentare und Zusammenfassungen der Hauptpunkte des bereits Gesagten in eigenen Worten dazu beitragen, das Gespräch zu organisieren; auch wenn dabei evtl. Formulierungsprobleme vorkommen, ist sie_er meist ohne Schwierigkeiten zu verstehen.

Kann andere in einfachen üblichen Wendungen auffordern, sich am Gespräch zu beteiligen.

Kann mit Hilfe eines gewissen Repertoires einfacher Wendungen dazu beitragen, ein Gespräch in Gang zu halten.

Kann in einfachen zusammenhängenden Äußerungen grundlegende Bedürfnisse, Interessen, Meinungen, Konsens/Dissens von anderen erfragen.

Kann wichtige Bedürfnisse, Interessen, Meinungen, Konsens/Dissens von anderen in einfachen zusammenhängenden Äußerungen an Dritte weitergeben; auch wenn dabei evtl. Formulierungsprobleme vorkommen, ist sie_er meist ohne Schwierigkeiten zu verstehen.

Kann andere in einfachen zusammenhängenden üblichen Wendungen bitten, etwas gerade Gesagtes genauer zu erläutern oder zu begründen; auch wenn dabei evtl. Formulierungsprobleme vorkommen, ist sie_er meist ohne Schwierigkeiten zu verstehen.

Kann andere um weitergehende Erklärungen, Erläuterungen oder Begründungen bitten, um so das Gespräch voranzubringen.

A2

Kann als Unbeteiligte_r in einem Gespräch das Thema und die Hauptpunkte erkennen, vorausgesetzt, es wird langsam und deutlich gesprochen und es geht um vertraute Angelegenheiten.

Kann in kurzen Sätzen und einfachen Wendungen sowie nonverbal signalisieren, dass sie_er dem Gespräch folgen kann.

Kann bei Nichtverstehen in kurzen Sätzen und einfachen üblichen Wendungen um Wiederholung bzw. Erklärung bitten.

Kann sicherstellen, dass die Gesprächsteilnehmer_innen sich gegenseitig verstehen, indem sie_er entsprechende ganz grundlegende Fragen stellt, auch wenn sie_er dabei evtl. stockt und neu ansetzen muss.

Kann in kurzen Sätzen und einfachen Wendungen ganz grundlegende Bedürfnisse, Interessen, Meinungen von anderen erfragen.

Kann ganz grundlegende Bedürfnisse, Interessen, Meinungen, Konsens/Dissens von anderen in kurzen Sätzen und einfachen Wendungen an Dritte weitergeben, auch wenn sie_er dabei evtl. stockt und neu ansetzen muss.

Kann in kurzen Sätzen und einfachen üblichen Wendungen Vorschläge zum Fortgang des Gesprächs machen; kann um Aufmerksamkeit bitten; kann eine andere Gesprächspartnerin_einen anderen Gesprächspartner fragen, was sie_er zum Gesprächsthema denkt; versteht aber normalerweise nicht genug, um selbst das Gespräch in Gang halten.

Verabschiedung

50.7 Kann verabreden, in Kontakt zu bleiben.

<p>Textsorte/Kommunikationsform</p> <ul style="list-style-type: none"> ▪ Kundengespräch ▪ Beratungsgespräch ▪ Fachgespräch ▪ Brief (formell) ▪ E-Mail (formell) <p>Aktivität interaktiv mündlich/ interaktiv schriftlich</p> <p>Partner_innen Mitarbeiter_in – Externe_r</p> <p>Register formell/informell</p>	<p>Kann spontan und mit guter Beherrschung der Grammatik mit anderen verabreden, dass man sich bei passenden Gelegenheiten gegenseitig kontaktiert, und dabei auch idiomatische Ausdrücke und umgangssprachliche Wendungen verwenden; der Grad an Formalität ist den Umständen angemessen.</p> <p>Kann die eigenen Kontaktinformationen so deutlich artikulieren, dass sie ohne Schwierigkeiten verstanden und mitgeschrieben werden können.</p> <p>Kann die eigenen Kontaktinformationen bei Bedarf ohne Mühe buchstabieren.</p> <p>Kann die Kontaktinformationen von anderen ohne Mühe verstehen und notieren.</p>	C1
	<p>Kann relativ spontan und mit guter Beherrschung der Grammatik mit anderen verabreden, dass man sich bei passenden Gelegenheiten gegenseitig kontaktiert, praktisch ohne den Eindruck zu erwecken, sich in dem, was sie_er sagen möchte, einschränken zu müssen; dabei ist der Grad an Formalität den Umständen angemessen.</p> <p>Kann die eigenen Kontaktinformationen so deutlich artikulieren, dass sie ohne Schwierigkeiten verstanden und mitgeschrieben werden können.</p> <p>Kann die eigenen Kontaktinformationen bei Bedarf ohne große Mühe buchstabieren.</p> <p>Kann die Kontaktinformationen von anderen ohne große Mühe verstehen und notieren.</p>	B2
	<p>Kann in einfachen zusammenhängenden Äußerungen mit anderen verabreden, dass man sich bei passenden Gelegenheiten gegenseitig kontaktiert.</p> <p>Kann die eigenen Kontaktinformationen ohne große Mühe so deutlich artikulieren, dass sie mitgeschrieben werden können.</p> <p>Kann die eigenen Kontaktinformationen bei Bedarf ohne große Mühe buchstabieren.</p> <p>Kann die Kontaktinformationen von anderen verstehen und notieren, wenn relativ langsam und deutlich gesprochen wird.</p>	B1
	<p>Kann in kurzen Sätzen und einfachen Wendungen mit anderen verabreden, dass man sich bei passenden Gelegenheiten gegenseitig kontaktiert.</p> <p>Kann die eigenen Kontaktinformationen so deutlich artikulieren, dass sie mitgeschrieben werden können, muss sie aber evtl. wiederholen.</p> <p>Kann die eigenen Kontaktinformationen bei Bedarf buchstabieren, muss sie aber evtl. wiederholen.</p> <p>Kann die Kontaktinformationen von anderen verstehen und notieren, sofern die Möglichkeit besteht, bei Nichtverstehen um Wiederholung zu bitten.</p>	A2

50.8 Kann sich für das Gespräch bedanken, gute Wünsche äußern und sich verabschieden.

<p>Textsorte/Kommunikationsform</p> <ul style="list-style-type: none"> ▪ Gespräch mit Kolleginnen_Kollegen, Vorgesetzten, Externen 	<p>Kann sich beinahe mühelos spontan und fließend für das Gespräch bedanken, gute Wünsche äußern und sich verabschieden und dabei auch idiomatische Ausdrücke und umgangssprachliche Wendungen verwenden; der Grad an Formalität ist den Umständen angemessen.</p>	C1
<p>Aktivität interaktiv mündlich</p>	<p>Kann sich relativ spontan und fließend für das Gespräch bedanken, gute Wünsche äußern und sich verabschieden; dabei ist der Grad an Formalität den Umständen angemessen.</p>	B2
<p>Partner_innen Mitarbeiter_in – Vorgesetzte_r/ Kollegin_Kollege – Kollegin_Kollege/Mitarbeiter_in – Externe_r</p>	<p>Kann sich in einfachen zusammenhängenden Äußerungen ohne viel Stocken für das Gespräch bedanken, gute Wünsche äußern und sich unter Verwendung eines gewissen Repertoires üblicher Wendungen verabschieden.</p>	B1
<p>Register formell/informell</p>	<p>Kann sich in einfachen üblichen Wendungen für das Gespräch bedanken, gute Wünsche äußern und sich mit den üblichen Wendungen verabschieden.</p>	A2

51 Bei unvollständigem Verstehen angemessen nachfragen bzw. um Erläuterung bitten

Strategische Kompetenz

- Kann Nicht-Verstehen signalisieren und nachfragen.
- Kann das eigene Verstehen durch Mitschreiben, mündliche Wiedergabe, Zusammenfassung o.Ä. sichern.
- Kann arbeitsbezogene Bitten in sachlicher Form äußern. Kann auf Bitten anderer auf konstruktive und sachliche Weise eingehen.
- Kann auf angemessene Weise Dank aussprechen und entgegennehmen.
- Kann auf Probleme anderer sprachlich konstruktiv und wertschätzend eingehen. Kann eigene arbeitsplatzbezogene Probleme angemessen zur Sprache bringen.

Außersprachliches Wissen

- Weiß, dass Fragen erwünscht sind und Probleme benannt werden sollten.
- Weiß, dass Missverständnisse am Arbeitsplatz gravierende Folgen haben können.
- Weiß, dass alle eine Mitverantwortung für die Arbeitsabläufe übernehmen sollten.

51.1 Kann zeigen, dass sie_er etwas verstanden hat, bzw. bei Unklarheiten nachfragen.		
Textsorte/Kommunikationsform	wie B2	C1
<ul style="list-style-type: none"> ▪ Teammeeting ▪ Kundengespräch ▪ Übergabegespräch ▪ Gespräch mit Kolleginnen_ Kollegen, Vorgesetzten, Externen 	<p>Kann mit guter Beherrschung der Grammatik zeigen, dass sie_er etwas verstanden hat.</p> <p>Kann bei Unklarheiten spontan und fließend nachfragen; der Grad an Formalität ist den Umständen angemessen.</p>	B2
Aktivität interaktiv mündlich	<p>Kann in einfachen zusammenhängenden Äußerungen zeigen, dass sie_er etwas verstanden hat.</p> <p>Kann bei Unklarheiten in einfachen zusammenhängenden Sätzen nachfragen.</p>	B1
Partner_innen Mitarbeiter_in – Vorgesetzte_r/ Kollegin_Kollege – Kollegin_ Kollege/Mitarbeiter_in – Externe_r	<p>Kann in kurzen Sätzen und einfachen Wendungen sowie nonverbal zeigen, dass sie_er etwas verstanden hat.</p> <p>Kann bei Unklarheiten in kurzen Sätzen und einfachen Wendungen nachfragen.</p>	A2
Register formell/informell		

51.2 Kann Erläuterungen verstehen bzw. nachfragen.		
Textsorte/Kommunikationsform	Kann umfangreiche, komplexe Erläuterungen verstehen, auch wenn sie nicht klar strukturiert sind, wenn nicht vertraute Themen behandelt und Zusammenhänge nicht explizit ausgedrückt werden.	C1
<ul style="list-style-type: none"> ▪ Teammeeting ▪ Kundengespräch ▪ Übergabegespräch ▪ Gespräch mit Kolleginnen_ Kollegen, Vorgesetzten, Externen 	<p>Kann nachfragen; der Grad an Formalität ist den Umständen angemessen.</p> <p>Kann längere und komplexere Erläuterungen verstehen, wenn klare Standardsprache verwendet wird.</p> <p>Kann nachfragen; der Grad an Formalität ist den Umständen angemessen.</p>	B2
Aktivität interaktiv mündlich	<p>Kann Erläuterungen verstehen, wenn es um einigermaßen vertraute Dinge geht.</p> <p>Kann in einfachen zusammenhängenden Äußerungen und üblichen Wendungen nachfragen.</p>	B1
Partner_innen Mitarbeiter_in – Vorgesetzte_r/ Kollegin_Kollege – Kollegin_ Kollege/Mitarbeiter_in – Externe_r	<p>Kann kurze, einfache Erläuterungen verstehen, wenn es um vertraute Dinge geht und die Möglichkeit besteht, um Wiederholung zu bitten.</p> <p>Kann in kurzen Sätzen und einfachen üblichen Wendungen nachfragen.</p>	A2
Register formell/informell		

51.3 Kann bei Nichtverstehen um Wiederholung bitten.

Textsorte/Kommunikationsform	wie B2	C1
<ul style="list-style-type: none"> ▪ Teammeeting ▪ Kundengespräch ▪ Übergabegespräch ▪ Gespräch mit Kolleginnen_ Kollegen, Vorgesetzten, Externen 	Kann bei Nichtverstehen um Wiederholung bitten; dabei ist der Grad an Formalität den Umständen angemessen.	B2
Aktivität		
interaktiv mündlich	Kann bei Nichtverstehen in einfachen zusammenhängenden Äußerungen und üblichen Wendungen um Wiederholung bitten.	B1
Partner_innen		
Mitarbeiter_in – Vorgesetzte_r/ Kollegin_Kollege – Kollegin_ Kollege/Mitarbeiter_in – Externe_r	Kann bei Nichtverstehen in kurzen Sätzen und einfachen üblichen Wendungen um Wiederholung bitten.	A2
Register		
formell/informell		

B Umgang mit Dissens und Konflikten

Die Teilnehmerin bzw. der Teilnehmer kann ...

52 konstruktiv Kritik üben.

53 eigene Fehler angemessen zur Sprache bringen und sich entschuldigen.

54 Konflikte zur Sprache bringen und zur Lösungsfindung beitragen.

52 Konstruktiv Kritik üben

Strategische Kompetenz

- Kann konstruktiv Kritik üben und entgegennehmen.
- Kann eigene Standpunkte und Vorschläge einbringen und verteidigen. Kann Vorschläge und Diskussionsbeiträge anderer aufgreifen und kommentieren.
- Kann auf Probleme anderer sprachlich konstruktiv und wertschätzend eingehen. Kann eigene arbeitsplatzbezogene Probleme angemessen zur Sprache bringen.
- Kann sich sprachlich aktiv und konstruktiv in ein Team einbringen, z.B. durch Sprachmittlung (in einem mehrsprachigen Umfeld).
- Kann einen situativ angemessenen Grad an Höflichkeit sprachlich umsetzen.
- Kann die am Arbeitsplatz gebotene Sachlichkeit sprachlich umsetzen.

Außersprachliches Wissen

- Weiß, dass Arbeit in Deutschland oft teamorientiert und in flachen Hierarchien organisiert ist und dass Teamfähigkeit erwartet wird.
- Weiß, dass Fragen erwünscht sind und Probleme benannt werden sollten.
- Weiß, dass alle eine Mitverantwortung für die Arbeitsabläufe übernehmen sollten.
- Weiß, dass das Vertuschen von Fehlern negative Konsequenzen haben kann.
- Weiß, dass am Arbeitsplatz Menschen mit unterschiedlicher kultureller und sprachlicher Prägung zusammenkommen und ihre Zusammenarbeit gestalten.

Probleme benennen

52.1 Kann sagen, was ihrer_seiner Meinung nach ein Problem ist und anders gemacht werden sollte.

<p>Textsorte/Kommunikationsform</p> <ul style="list-style-type: none"> ▪ Einsatzbesprechung ▪ Teambesprechung ▪ Fachgespräch ▪ Gruppengespräch ▪ Teammeeting ▪ Diskussion ▪ Telefonat ▪ Stellungnahme ▪ mündliche oder schriftliche Beschwerde ▪ Reklamation ▪ Seminargespräch ▪ Verhandlungen <p>Aktivität interaktiv mündlich/ produktiv schriftlich</p> <p>Partner_innen Mitarbeiter_in – Vorgesetzte_r/ Kollegin_Kollege – Kollegin_ Kollege/Mitarbeiter_in – Externe_r</p> <p>Register formell/informell</p>	<p>Kann flüssig, korrekt und überzeugend in klaren, gut strukturierten, ausführlichen Äußerungen sagen, was ihrer_seiner Meinung nach ein Problem ist und anders gemacht werden sollte, und dabei ausführliche Begründungen geben und komplexe Zusammenhänge erläutern; sofern Fehler vorkommen, fallen sie kaum auf; der Grad an Formalität ist den Umständen angemessen.</p> <p>Kann in einer klaren, gut strukturierten schriftlichen Nachricht überzeugend erläutern, was ihrer_seiner Meinung nach ein Problem ist und anders gemacht werden sollte, dabei ausführliche Begründungen geben und komplexe Zusammenhänge erläutern; sofern Fehler vorkommen, fallen sie kaum auf; der Grad an Formalität ist den Umständen angemessen.</p> <p>Kann relativ spontan und mit guter Beherrschung der Grammatik sagen, was ihrer_seiner Meinung nach ein Problem ist und anders gemacht werden sollte, und dabei Begründungen geben und Zusammenhänge herstellen, praktisch ohne den Eindruck zu erwecken, sich in dem, was sie_er sagen möchte, einschränken zu müssen; es kommen keine Fehler vor, die zu Missverständnissen führen können; der Grad an Formalität ist den Umständen angemessen.</p> <p>Kann in einer schriftlichen Nachricht in klaren, zusammenhängenden Sätzen erläutern, was ihrer_seiner Meinung nach ein Problem ist und anders gemacht werden sollte, dabei Begründungen geben und Zusammenhänge herstellen; es kommen keine Fehler vor, die zu Missverständnissen führen können; der Grad an Formalität ist den Umständen angemessen.</p> <p>Kann in einfachen zusammenhängenden Äußerungen sagen, was ihrer_seiner Meinung nach ein Problem ist und anders gemacht werden sollte; auch wenn dabei evtl. Formulierungsprobleme vorkommen, ist sie_er meist ohne Schwierigkeiten zu verstehen.</p> <p>Kann in einer kurzen schriftlichen Nachricht in einfachen zusammenhängenden Sätzen benennen, was ihrer_seiner Meinung nach ein Problem ist und anders gemacht werden sollte, auch wenn dabei Fehler vorkommen.</p> <p>Kann in kurzen Äußerungen und einfachen Wendungen sagen, was ihrer_seiner Meinung nach ein Problem ist und anders gemacht werden sollte, auch wenn sie_er dabei evtl. stockt und neu ansetzen bzw. um Hilfe beim Formulieren bitten muss.</p> <p>Kann in einer kurzen schriftlichen Nachricht in kurzen Sätzen und einfachen Wendungen und in Form einer einfachen Aufzählung benennen, was ihrer_seiner Meinung nach ein Problem ist und anders gemacht werden sollte, auch wenn dabei einige Fehler vorkommen.</p>	<p>C1</p> <p>B2</p> <p>B1</p> <p>A2</p>
---	---	---

Abwägen und argumentieren

52.2 Kann Alternativen nennen.

Textsorte/Kommunikationsform	Kann flüssig, korrekt und wirkungsvoll in klaren, gut strukturierten, ausführlichen Äußerungen Alternativen nennen und gegeneinander abwägen und dabei ausführliche Begründungen geben und komplexe Zusammenhänge erläutern; sofern Fehler vorkommen, fallen sie kaum auf; der Grad an Formalität ist den Umständen angemessen. Kann in einer klaren, gut strukturierten schriftlichen Nachricht Alternativen nennen, dabei ausführliche Begründungen geben und komplexe Zusammenhänge erläutern; sofern Fehler vorkommen, fallen sie kaum auf; der Grad an Formalität ist den Umständen angemessen.	C1
<ul style="list-style-type: none"> ▪ Einsatzbesprechung ▪ Teambesprechung ▪ Fachgespräch ▪ Gruppengespräch ▪ Teammeeting ▪ Diskussion ▪ Telefonat ▪ Stellungnahme ▪ mündliche oder schriftliche Beschwerde ▪ Reklamation ▪ Seminargespräch ▪ Verhandlungen 	Kann relativ spontan und mit guter Beherrschung der Grammatik Alternativen nennen und gegeneinander abwägen, dabei Begründungen geben und Zusammenhänge herstellen, praktisch ohne den Eindruck zu erwecken, sich in dem, was sie_er sagen möchte, einschränken zu müssen; dabei kommen keine Fehler vor, die zu Missverständnissen führen können; der Grad an Formalität ist den Umständen angemessen. Kann in einer klaren, zusammenhängenden schriftlichen Nachricht Alternativen nennen, dabei Begründungen geben und Zusammenhänge erläutern; es kommen keine Fehler vor, die zu Missverständnissen führen können; der Grad an Formalität ist den Umständen angemessen.	B2
Aktivität interaktiv mündlich/ produktiv schriftlich	Kann in einfachen zusammenhängenden Äußerungen grundlegende Alternativen nennen und gegeneinander abwägen; auch wenn dabei evtl. Formulierungsprobleme vorkommen, ist sie_er meist ohne Schwierigkeiten zu verstehen. Kann in einer kurzen schriftlichen Nachricht in einfachen zusammenhängenden Sätzen grundlegende Alternativen nennen, auch wenn dabei Fehler vorkommen.	B1
Partner_innen Mitarbeiter_in – Vorgesetzte_r/ Kollegin_Kollege – Kollegin_ Kollege/Mitarbeiter_in – Externe_r	Kann in kurzen Äußerungen und einfachen Wendungen ganz grundlegende Alternativen benennen, auch wenn sie_er dabei evtl. stockt und neu ansetzen bzw. um Hilfe beim Formulieren bitten muss. Kann in einer kurzen schriftlichen Nachricht in kurzen Sätzen und einfachen Wendungen und in Form einer einfachen Aufzählung ganz grundlegende Alternativen nennen, auch wenn dabei einige Fehler vorkommen.	A2
Register formell/informell		

52.3 Kann den eigenen Standpunkt begründen.

<p>Textsorte/Kommunikationsform</p> <ul style="list-style-type: none"> ▪ Einsatzbesprechung ▪ Teambesprechung ▪ Fachgespräch ▪ Gruppengespräch ▪ Teammeeting ▪ Diskussion ▪ Telefonat ▪ Stellungnahme ▪ mündliche oder schriftliche Beschwerde ▪ Reklamation ▪ Seminargespräch ▪ Verhandlungen 	<p>Kann flüssig, korrekt und wirkungsvoll und in klaren, gut strukturierten Äußerungen den eigenen Standpunkt ausführlich und überzeugend begründen und dabei komplexe Zusammenhänge erläutern; sofern Fehler vorkommen, fallen sie kaum auf; der Grad an Formalität ist den Umständen angemessen.</p> <p>Kann in einer klaren, gut strukturierten schriftlichen Nachricht den eigenen Standpunkt ausführlich und überzeugend begründen und dabei komplexe Zusammenhänge erläutern; sofern Fehler vorkommen, fallen sie kaum auf; der Grad an Formalität ist den Umständen angemessen.</p>	C1
<p>Aktivität</p> <p>interaktiv mündlich/ produktiv schriftlich</p> <p>Partner_innen</p> <p>Mitarbeiter_in – Vorgesetzte_r/ Kollegin_Kollege – Kollegin_ Kollege/Mitarbeiter_in – Externe_r</p> <p>Register</p> <p>formell/informell</p>	<p>Kann relativ spontan und mit guter Beherrschung der Grammatik den eigenen Standpunkt begründen und Zusammenhänge erläutern, praktisch ohne den Eindruck zu erwecken, sich in dem, was sie_er sagen möchte, einschränken zu müssen; dabei kommen keine Fehler vor, die zu Missverständnissen führen können; der Grad an Formalität ist den Umständen angemessen.</p> <p>Kann in einer klaren, zusammenhängenden schriftlichen Nachricht den eigenen Standpunkt begründen und Zusammenhänge erläutern; dabei kommen keine Fehler vor, die zu Missverständnissen führen können; der Grad an Formalität ist den Umständen angemessen.</p>	B2
<p>Partner_innen</p> <p>Mitarbeiter_in – Vorgesetzte_r/ Kollegin_Kollege – Kollegin_ Kollege/Mitarbeiter_in – Externe_r</p> <p>Register</p> <p>formell/informell</p>	<p>Kann in einfachen zusammenhängenden Äußerungen grundlegende Gründe für den eigenen Standpunkt anführen; auch wenn dabei evtl. Formulierungsprobleme vorkommen, ist sie_er meist ohne Schwierigkeiten zu verstehen.</p> <p>Kann in einer kurzen schriftlichen Nachricht in einfachen zusammenhängenden Sätzen grundlegende Gründe für den eigenen Standpunkt anführen, auch wenn dabei Fehler vorkommen.</p>	B1
	<p>Kann in kurzen Äußerungen und einfachen Wendungen ganz grundlegende Gründe für den eigenen Standpunkt nennen, sofern die Möglichkeit besteht, um Hilfe beim Formulieren zu bitten.</p> <p>Kann in einer kurzen schriftlichen Nachricht in kurzen Sätzen und einfachen Wendungen und in Form einer einfachen Aufzählung ganz grundlegende Gründe für den eigenen Standpunkt nennen, auch wenn dabei einige Fehler vorkommen.</p>	A2

52.4 Kann Vor- und Nachteile nennen und gegeneinander abwägen.

<p>Textsorte/Kommunikationsform</p> <ul style="list-style-type: none"> ▪ Einsatzbesprechung ▪ Teambesprechung ▪ Fachgespräch ▪ Gruppengespräch ▪ Teammeeting ▪ Diskussion ▪ Telefonat ▪ Stellungnahme ▪ mündliche oder schriftliche Beschwerde ▪ Reklamation ▪ Seminargespräch ▪ Verhandlungen <p>Aktivität interaktiv mündlich/ produktiv schriftlich</p> <p>Partner_innen Mitarbeiter_in – Vorgesetzte_r/ Kollegin_Kollege – Kollegin_ Kollege/Mitarbeiter_in – Externe_r</p> <p>Register formell/informell</p>	<p>Kann flüssig, korrekt und wirkungsvoll und in klaren, gut strukturierten, ausführlichen Äußerungen Vor- und Nachteile nennen und gegeneinander abwägen und dabei ausführliche Begründungen geben und komplexe Zusammenhänge erläutern; sofern Fehler vorkommen, fallen sie kaum auf; der Grad an Formalität ist den Umständen angemessen.</p> <p>Kann in einer klaren, gut strukturierten schriftlichen Nachricht Vor- und Nachteile nennen und gegeneinander abwägen, dabei ausführliche Begründungen geben und komplexe Zusammenhänge erläutern; sofern Fehler vorkommen, fallen sie kaum auf; der Grad an Formalität ist den Umständen angemessen.</p> <p>Kann relativ spontan und mit guter Beherrschung der Grammatik Vor- und Nachteile nennen und gegeneinander abwägen, dabei Begründungen geben und Zusammenhänge erläutern, praktisch ohne den Eindruck zu erwecken, sich in dem, was sie_er sagen möchte, einschränken zu müssen; es kommen keine Fehler vor, die zu Missverständnissen führen können; der Grad an Formalität ist den Umständen angemessen.</p> <p>Kann in einer klaren, zusammenhängenden schriftlichen Nachricht Vor- und Nachteile nennen und gegeneinander abwägen, dabei Begründungen geben und Zusammenhänge erläutern; es kommen keine Fehler vor, die zu Missverständnissen führen können; der Grad an Formalität ist den Umständen angemessen.</p> <p>Kann in einfachen zusammenhängenden Äußerungen grundlegende Vor- und Nachteile nennen und gegeneinander abwägen; auch wenn dabei evtl. Formulierungsprobleme vorkommen, ist sie_er meist ohne Schwierigkeiten zu verstehen.</p> <p>Kann in einer kurzen schriftlichen Nachricht in einfachen zusammenhängenden Sätzen grundlegende Vor- und Nachteile nennen und gegeneinander abwägen, auch wenn dabei Fehler vorkommen.</p> <p>Kann in kurzen Äußerungen und einfachen Wendungen und in Form einer einfachen Aufzählung ganz grundlegende Vor- und Nachteile benennen, sofern die Möglichkeit besteht, um Hilfe beim Formulieren zu bitten.</p> <p>Kann in einer kurzen schriftlichen Nachricht in kurzen Sätzen und einfachen Wendungen und in Form einer einfachen Aufzählung ganz grundlegende Vor- und Nachteile benennen, auch wenn dabei einige Fehler vorkommen.</p>	<p>C1</p> <p>B2</p> <p>B1</p> <p>A2</p>
---	--	---

53 Eigene Fehler angemessen zur Sprache bringen und sich entschuldigen

Strategische Kompetenz

- Kann auf Probleme anderer sprachlich konstruktiv und wertschätzend eingehen. Kann eigene arbeitsplatzbezogene Probleme angemessen zur Sprache bringen.
- Kann sich sprachlich aktiv und konstruktiv in ein Team einbringen, z.B. durch Sprachmittlung (in einem mehrsprachigen Umfeld).
- Kann einen situativ angemessenen Grad an Höflichkeit sprachlich umsetzen.
- Kann die am Arbeitsplatz gebotene Sachlichkeit sprachlich umsetzen.

Außersprachliches Wissen

- Weiß, dass Arbeit in Deutschland oft teamorientiert und in flachen Hierarchien organisiert ist und dass Teamfähigkeit erwartet wird.
- Weiß, dass alle Mitverantwortung für die Arbeitsabläufe übernehmen sollten.
- Weiß, dass das Vertuschen von Fehlern negative Konsequenzen haben kann.

53.1 Kann eigene Fehler angemessen zur Sprache bringen

Textsorte/Kommunikationsform	Kann beinahe mühelos spontan und fließend in klaren, gut strukturierten Äußerungen eigene Fehler zur Sprache bringen; dabei ist der Grad an Formalität den Umständen angemessen. Kann in einer klaren, gut strukturierten schriftlichen Nachricht eigene Fehler angemessen zur Sprache bringen; sofern dabei Fehler vorkommen, fallen sie kaum auf; der Grad an Formalität ist den Umständen angemessen.	C1
<ul style="list-style-type: none"> ▪ Kundengespräch ▪ Servicegespräch ▪ Gespräch mit Kolleginnen_Kollegen/Vorgesetzten/Externen ▪ Personalgespräch ▪ mündliche oder schriftliche Entschuldigung 	Kann relativ spontan und fließend eigene Fehler zur Sprache bringen; dabei ist der Grad an Formalität den Umständen angemessen. Kann in einer klaren, zusammenhängenden schriftlichen Nachricht eigene Fehler angemessen zur Sprache bringen; dabei kommen keine Fehler vor, die zu Missverständnissen führen können; der Grad an Formalität ist den Umständen angemessen.	B2
Aktivität interaktiv mündlich/ produktiv schriftlich	Kann in einfachen zusammenhängenden Äußerungen eigene Fehler zur Sprache bringen; auch wenn dabei evtl. Formulierungsprobleme vorkommen, ist sie_er meist ohne Schwierigkeiten zu verstehen. Kann in einer kurzen schriftlichen Nachricht in einfachen zusammenhängenden Sätzen und üblichen Wendungen eigene Fehler zur Sprache bringen, auch wenn dabei Fehler vorkommen.	B1
Partner_innen Mitarbeiter_in – Vorgesetzte_r/ Kollegin_Kollege – Kollegin_ Kollege/Mitarbeiter_in – Externe_r	Kann in kurzen Äußerungen und einfachen üblichen Wendungen eigene Fehler zur Sprache bringen, auch wenn sie_er dabei evtl. stockt und neu ansetzen muss. Kann in einer kurzen, einfachen schriftlichen Nachricht in kurzen Sätzen und einfachen üblichen Wendungen eigene Fehler zur Sprache bringen, auch wenn dabei einige Fehler vorkommen.	A2
Register formell/informell		

53.2 Kann Gründe für das eigene Verhalten darlegen.

Textsorte/Kommunikationsform <ul style="list-style-type: none"> ▪ Kundengespräch ▪ Servicegespräch ▪ Gespräch mit Kolleginnen_Kollegen/Vorgesetzten/Externen ▪ Personalgespräch ▪ mündliche oder schriftliche Entschuldigung Aktivität interaktiv mündlich/ produktiv schriftlich	Kann beinahe mühelos spontan und fließend in klaren, gut strukturierten Äußerungen Gründe für das eigene Verhalten darlegen; sofern dabei Fehler vorkommen, fallen sie kaum auf; der Grad an Formalität ist den Umständen angemessen. Kann in einer klaren, gut strukturierten schriftlichen Nachricht Gründe für das eigene Verhalten darlegen; sofern dabei Fehler vorkommen, fallen sie kaum auf; der Grad an Formalität ist den Umständen angemessen.	C1
	Kann relativ spontan und fließend Gründe für das eigene Verhalten darlegen; dabei ist der Grad an Formalität den Umständen angemessen. Kann in einer klaren, zusammenhängenden schriftlichen Nachricht Gründe für das eigene Verhalten darlegen; dabei kommen keine Fehler vor, die zu Missverständnissen führen können; der Grad an Formalität ist den Umständen angemessen.	B2
	Kann in einfachen zusammenhängenden Äußerungen grundlegende Gründe für das eigene Verhalten nennen; auch wenn dabei evtl. Formulierungsprobleme vorkommen, ist sie_er meist ohne Schwierigkeiten zu verstehen. Kann in einer kurzen schriftlichen Nachricht in einfachen zusammenhängenden Sätzen grundlegende Gründe für das eigene Verhalten nennen, auch wenn dabei Fehler vorkommen.	B1
	Kann in kurzen Äußerungen und einfachen Wendungen ganz grundlegende Gründe für das eigene Verhalten nennen, auch wenn sie_er dabei evtl. stockt und neu ansetzen muss. Kann in einer kurzen, einfachen schriftlichen Nachricht in kurzen Sätzen und einfachen üblichen Wendungen in Form einer einfachen Aufzählung ganz grundlegende Gründe für das eigene Verhalten nennen, auch wenn dabei einige Fehler vorkommen.	A2
Partner_innen Mitarbeiter_in – Vorgesetzte_r/ Kollegin_Kollege – Kollegin_Kollege/Mitarbeiter_in – Externe_r		
Register formell/informell		

53.3 Kann sich entschuldigen.

Textsorte/Kommunikationsform <ul style="list-style-type: none"> ▪ Kundengespräch ▪ Servicegespräch ▪ Gespräch mit Kolleginnen_Kollegen/Vorgesetzten/Externen ▪ Personalgespräch ▪ mündliche oder schriftliche Entschuldigung Aktivität interaktiv mündlich/ produktiv schriftlich	Kann sich beinahe mühelos spontan und fließend in klaren, gut strukturierten Äußerungen entschuldigen; sofern dabei Fehler vorkommen, fallen sie kaum auf; der Grad an Formalität ist den Umständen angemessen. Kann sich in einer klaren, gut strukturierten schriftlichen Nachricht entschuldigen; sofern dabei Fehler vorkommen, fallen sie kaum auf; der Grad an Formalität ist den Umständen angemessen.	C1
	Kann sich relativ spontan und fließend entschuldigen; dabei ist der Grad an Formalität den Umständen angemessen. Kann sich in einer klaren, zusammenhängenden schriftlichen Nachricht entschuldigen; dabei kommen keine Fehler vor, die zu Missverständnissen führen können; der Grad an Formalität ist den Umständen angemessen.	B2
	Kann sich in einfachen zusammenhängenden Äußerungen entschuldigen; auch wenn dabei evtl. Formulierungsprobleme vorkommen, ist sie_er meist ohne Schwierigkeiten zu verstehen. Kann sich in einer kurzen schriftlichen Nachricht in einfachen zusammenhängenden Sätzen und üblichen Wendungen entschuldigen, auch wenn dabei Fehler vorkommen.	B1
	Kann sich in kurzen Äußerungen und einfachen üblichen Wendungen entschuldigen, auch wenn sie_er dabei evtl. stockt und neu ansetzen muss. Kann sich in einer kurzen, einfachen schriftlichen Nachricht in kurzen Sätzen und einfachen üblichen Wendungen entschuldigen, auch wenn dabei einige Fehler vorkommen.	A2
Partner_innen Mitarbeiter_in – Vorgesetzte_r/ Kollegin_Kollege – Kollegin_Kollege/Mitarbeiter_in – Externe_r		
Register formell/informell		

54 Konflikte zur Sprache bringen und zur Lösungsfindung beitragen

Strategische Kompetenz

- Kann konstruktiv Kritik üben und entgegennehmen.
- Kann eigene Standpunkte und Vorschläge einbringen und verteidigen. Kann Vorschläge und Diskussionsbeiträge anderer aufgreifen und kommentieren.
- Kann auf Probleme anderer sprachlich konstruktiv und wertschätzend eingehen. Kann eigene arbeitsplatzbezogene Probleme angemessen zur Sprache bringen.
- Kann sich sprachlich aktiv und konstruktiv in ein Team einbringen, z.B. durch Sprachmittlung (in einem mehrsprachigen Umfeld).
- Kann einen situativ angemessenen Grad an Höflichkeit sprachlich umsetzen.
- Kann die am Arbeitsplatz gebotene Sachlichkeit sprachlich umsetzen.

Außersprachliches Wissen

- Weiß, dass Arbeit in Deutschland oft teamorientiert und in flachen Hierarchien organisiert ist und dass Teamfähigkeit erwartet wird.
- Weiß, dass Fragen erwünscht sind und Probleme benannt werden sollten.
- Weiß, dass alle eine Mitverantwortung für die Arbeitsabläufe übernehmen sollten.
- Weiß, dass das Vertuschen von Fehlern negative Konsequenzen haben kann.
- Weiß, dass am Arbeitsplatz Menschen mit unterschiedlicher kultureller und sprachlicher Prägung zusammenkommen und ihre Zusammenarbeit gestalten.

Konflikte zur Sprache bringen

54.1 Kann ein Problem/ein Missverständnis erkennen und benennen.

Textsorte/Kommunikationsform <ul style="list-style-type: none"> ▪ Einsatzbesprechung ▪ Teambesprechung ▪ Fachgespräch ▪ Gruppengespräch ▪ Teammeeting ▪ Diskussion ▪ Stellungnahme ▪ mündliche oder schriftliche Beschwerde ▪ Reklamation ▪ Seminargespräch ▪ Verhandlung ▪ E-Mail ▪ Textnachricht ▪ (berufliche) soziale Netzwerke 	<p>Kann ein kompliziertes Problem/ein kompliziertes Missverständnis erkennen und beinahe mühelos spontan und fließend benennen und dabei komplexe Zusammenhänge herstellen und differenzierte Begründungen geben; der Grad an Formalität ist den Umständen angemessen.</p> <p>Kann ein kompliziertes Problem/ein kompliziertes Missverständnis erkennen und in einer klaren, gut strukturierten schriftlichen Nachricht benennen; sofern dabei Fehler vorkommen, fallen sie kaum auf.</p>	C1
Aktivität interaktiv mündlich/ interaktiv schriftlich	<p>Kann ein komplizierteres Problem/ein komplizierteres Missverständnis erkennen und relativ spontan und fließend benennen, dabei Zusammenhänge herstellen und Begründungen geben; dabei ist der Grad an Formalität den Umständen angemessen.</p> <p>Kann ein komplizierteres Problem/ein komplizierteres Missverständnis erkennen und in einer klaren, zusammenhängenden schriftlichen Nachricht benennen; dabei kommen keine Fehler vor, die zu neuen Missverständnissen führen können.</p>	B2
Partner_innen Mitarbeiter_in – Vorgesetzte_r/ Kollegin_Kollege – Kollegin_ Kollege/Mitarbeiter_in – Externe_r	<p>Kann ein grundlegendes Problem/ein grundlegendes Missverständnis erkennen und in einfachen zusammenhängenden Äußerungen und üblichen Wendungen benennen; auch wenn dabei evtl. Formulierungsprobleme vorkommen, ist sie_er meist ohne Schwierigkeiten zu verstehen.</p> <p>Kann ein grundlegendes Problem/ein grundlegendes Missverständnis erkennen und in einer kurzen schriftlichen Nachricht in einfachen zusammenhängenden Sätzen benennen, auch wenn dabei Fehler vorkommen.</p>	B1
Register formell/informell	<p>Kann ein ganz grundlegendes Problem/ein ganz grundlegendes Missverständnis erkennen und in kurzen Äußerungen und einfachen üblichen Wendungen benennen, auch wenn sie_er dabei evtl. stockt und neu ansetzen muss.</p> <p>Kann ein ganz grundlegendes Problem/ein ganz grundlegendes Missverständnis erkennen und in einer kurzen, einfachen schriftlichen Nachricht in kurzen Sätzen benennen, auch wenn dabei einige Fehler vorkommen.</p>	A2

54.2 Kann die unterschiedlichen Positionen in einem Konflikt erkennen und Verständnis für beide Seiten ausdrücken.

<p>Textsorte/Kommunikationsform</p> <ul style="list-style-type: none"> ▪ Einsatzbesprechung ▪ Teambesprechung ▪ Fachgespräch ▪ Gruppengespräch ▪ Teammeeting ▪ Diskussion ▪ Stellungnahme ▪ mündliche oder schriftliche Beschwerde ▪ Reklamation ▪ Seminargespräch ▪ Verhandlung ▪ E-Mail ▪ Textnachricht ▪ (berufliche) soziale Netzwerke 	<p>Kann in einem komplizierten/verwickelten Konfliktgespräch die unterschiedlichen Positionen erkennen, auch wenn sie nicht explizit ausgedrückt werden und wenn idiomatische Ausdrücke und umgangssprachliche Wendungen verwendet werden.</p> <p>Kann flüssig, korrekt und wirkungsvoll Verständnis für beide Seiten ausdrücken und die Positionen einordnen und dabei auch idiomatische Ausdrücke und umgangssprachliche Wendungen verwenden; der Grad an Formalität ist den Umständen angemessen.</p> <p>Kann in einem schriftlich ausgetragenen komplizierten/verwickelten Konflikt die unterschiedlichen Positionen erkennen, auch wenn sie nicht explizit ausgedrückt werden und wenn idiomatische Ausdrücke und umgangssprachliche Wendungen verwendet werden.</p> <p>Kann in einer klaren, gut strukturierten, treffsicher formulierten schriftlichen Nachricht korrekt und überzeugend Verständnis für beide Seiten ausdrücken; sofern dabei Fehler vorkommen, fallen sie kaum auf; der Grad an Formalität ist den Umständen angemessen.</p>	C1
<p>Aktivität interaktiv mündlich/ interaktiv schriftlich</p> <p>Partner_innen Mitarbeiter_in – Vorgesetzte_r/ Kollegin_Kollege – Kollegin_ Kollege/Mitarbeiter_in – Externe_r</p>	<p>Kann in einem komplizierteren Konfliktgespräch die unterschiedlichen Positionen ohne große Mühe erkennen.</p> <p>Kann relativ spontan und fließend Verständnis für beide Seiten ausdrücken und begründen; dabei ist der Grad an Formalität den Umständen angemessen.</p> <p>Kann in einem schriftlich ausgetragenen komplizierteren Konflikt ohne große Mühe die unterschiedlichen Positionen erkennen.</p> <p>Kann in einer klaren, zusammenhängenden schriftlichen Nachricht Verständnis für beide Seiten ausdrücken und begründen; dabei kommen keine Fehler vor, die zu Missverständnissen führen können; der Grad an Formalität ist den Umständen angemessen.</p>	B2
<p>Register formell/informell</p>	<p>Kann in einem Konfliktgespräch das Thema und die unterschiedlichen Positionen erkennen, wenn es um einigermaßen vertraute Angelegenheiten geht.</p> <p>Kann in einfachen zusammenhängenden Äußerungen und üblichen Wendungen Verständnis für beide Seiten ausdrücken.</p> <p>Kann in einem schriftlich ausgetragenen Konflikt das Thema und die unterschiedlichen Positionen erkennen.</p> <p>Kann in einer kurzen schriftlichen Nachricht in einfachen zusammenhängenden Sätzen und üblichen Wendungen Verständnis für beide Seiten ausdrücken, auch wenn dabei Fehler vorkommen.</p>	B1
	<p>Kann in einem Konfliktgespräch das Thema und die unterschiedlichen Positionen erkennen, wenn es um vertraute Angelegenheiten geht.</p> <p>Kann in kurzen Sätzen und einfachen üblichen Wendungen Verständnis für beide Seiten ausdrücken.</p> <p>Kann in einem schriftlich ausgetragenen grundlegenden Konflikt das Thema und die unterschiedlichen Positionen erkennen, wenn es um vertraute Angelegenheiten geht.</p> <p>Kann in einer kurzen, einfachen schriftlichen Nachricht in kurzen Sätzen und einfachen üblichen Wendungen Verständnis für beide Seiten ausdrücken, auch wenn dabei einige Fehler vorkommen.</p>	A2

Zur Lösungsfindung beitragen

54.3 Kann Vorschläge machen.		
<p>Textsorte/Kommunikationsform</p> <ul style="list-style-type: none"> ▪ Einsatzbesprechung ▪ Teambesprechung ▪ Fachgespräch ▪ Gruppengespräch ▪ Teammeeting ▪ Diskussion ▪ Stellungnahme ▪ mündliche oder schriftliche Beschwerde ▪ Reklamation ▪ Seminargespräch ▪ Verhandlung ▪ E-Mail ▪ Textnachricht ▪ (berufliche) soziale Netzwerke 	<p>Kann flüssig, korrekt und wirkungsvoll Vorschläge machen; sofern dabei Fehler vorkommen, fallen sie kaum auf; der Grad an Formalität ist den Umständen angemessen.</p> <p>Kann in einer klaren, gut strukturierten, treffsicher formulierten schriftlichen Nachricht korrekt und überzeugend Vorschläge machen, begründen und einordnen; sofern dabei Fehler vorkommen, fallen sie kaum auf; der Grad an Formalität ist den Umständen angemessen.</p>	C1
<p>Aktivität</p> <p>produktiv mündlich/ produktiv schriftlich</p>	<p>Kann relativ spontan und mit guter Beherrschung der Grammatik Vorschläge machen, praktisch ohne den Eindruck zu erwecken, sich in dem, was sie_er sagen möchte, einschränken zu müssen; dabei ist der Grad an Formalität den Umständen angemessen.</p> <p>Kann in einer klaren, zusammenhängenden schriftlichen Nachricht Vorschläge machen und begründen; dabei kommen keine Fehler vor, die zu Missverständnissen führen können; der Grad an Formalität ist den Umständen angemessen.</p>	B2
<p>Partner_innen</p> <p>Mitarbeiter_in – Vorgesetzte_r/ Kollegin_Kollege – Kollegin_ Kollege/Mitarbeiter_in – Externe_r</p>	<p>Kann in einfachen zusammenhängenden Äußerungen und üblichen Wendungen grundlegende Vorschläge machen; auch wenn dabei evtl. Formulierungsprobleme vorkommen, ist sie_er meist ohne Schwierigkeiten zu verstehen.</p> <p>Kann in einer kurzen schriftlichen Nachricht in einfachen zusammenhängenden Sätzen und üblichen Wendungen grundlegende Vorschläge machen, auch wenn dabei Fehler vorkommen.</p>	B1
<p>Register</p> <p>formell/informell</p>	<p>Kann in kurzen Äußerungen und einfachen üblichen Wendungen ganz grundlegende Vorschläge machen, auch wenn dabei einige Fehler vorkommen.</p> <p>Kann in einer kurzen, einfachen schriftlichen Nachricht in kurzen Sätzen und einfachen üblichen Wendungen ganz grundlegende Vorschläge machen, auch wenn dabei einige Fehler vorkommen.</p>	A2

5.4.4 Kann Konfliktparteien auffordern, auf einen Lösungsvorschlag einzugehen.

Textsorte/Kommunikationsform <ul style="list-style-type: none"> ▪ Einsatzbesprechung ▪ Teambesprechung ▪ Fachgespräch ▪ Gruppengespräch ▪ Teammeeting ▪ Diskussion ▪ Stellungnahme ▪ mündliche oder schriftliche Beschwerde ▪ Reklamation ▪ Seminargespräch ▪ Verhandlung ▪ E-Mail ▪ Textnachricht ▪ (berufliche) soziale Netzwerke 	<p>Kann Konfliktparteien flüssig, korrekt und wirkungsvoll auffordern, auf einen Lösungsvorschlag einzugehen, und dabei auch idiomatische Ausdrücke und umgangssprachliche Wendungen verwenden; sofern dabei Fehler vorkommen, fallen sie kaum auf; der Grad an Formalität ist den Umständen angemessen.</p> <p>Kann Konfliktparteien in einer klaren, gut strukturierten, treffsicher formulierten schriftlichen Nachricht korrekt und überzeugend auffordern, auf einen Lösungsvorschlag einzugehen; sofern dabei Fehler vorkommen, fallen sie kaum auf; der Grad an Formalität ist den Umständen angemessen.</p>	C1
Aktivität produktiv mündlich/ produktiv schriftlich	<p>Kann Konfliktparteien relativ spontan und fließend auffordern, auf einen Lösungsvorschlag einzugehen, praktisch ohne den Eindruck zu erwecken, sich in dem, was sie_er sagen möchte, einschränken zu müssen; dabei kommen keine Fehler vor, die zu Missverständnissen führen können; der Grad an Formalität ist den Umständen angemessen.</p> <p>Kann Konfliktparteien in einer klaren, zusammenhängenden schriftlichen Nachricht auffordern, auf einen Lösungsvorschlag einzugehen; dabei kommen keine Fehler vor, die zu Missverständnissen führen können; der Grad an Formalität ist den Umständen angemessen.</p>	B2
Partner_innen Mitarbeiter_in – Vorgesetzte_r/ Kollegin_Kollege – Kollegin_ Kollege/Mitarbeiter_in – Externe_r	<p>Kann Konfliktparteien in einfachen zusammenhängenden Äußerungen und üblichen Wendungen auffordern, auf einen Lösungsvorschlag einzugehen; auch wenn dabei evtl. Formulierungsprobleme vorkommen, ist sie_er meist ohne Schwierigkeiten zu verstehen.</p> <p>Kann Konfliktparteien in einer kurzen schriftlichen Nachricht in einfachen zusammenhängenden Sätzen und üblichen Wendungen auffordern, auf einen Lösungsvorschlag einzugehen, auch wenn dabei Fehler vorkommen.</p>	B1
Register formell/informell	<p>Kann Konfliktparteien in kurzen Äußerungen und einfachen Wendungen auffordern, auf einen Lösungsvorschlag einzugehen, auch wenn dabei einige Fehler vorkommen.</p> <p>Kann Konfliktparteien in einer kurzen, einfachen schriftlichen Nachricht in kurzen Sätzen und einfachen üblichen Wendungen auffordern, auf einen Lösungsvorschlag einzugehen, auch wenn dabei einige Fehler vorkommen.</p>	A2

54.5 Kann auf Kritik am eigenen Standpunkt reagieren.

<p>Textsorte/Kommunikationsform</p> <ul style="list-style-type: none"> ▪ Einsatzbesprechung ▪ Teambesprechung ▪ Fachgespräch ▪ Gruppengespräch ▪ Teammeeting ▪ Diskussion ▪ Stellungnahme ▪ mündliche oder schriftliche Beschwerde ▪ Reklamation ▪ Seminargespräch ▪ Verhandlung ▪ E-Mail ▪ Textnachricht ▪ (berufliche) soziale Netzwerke <p>Aktivität produktiv mündlich/ produktiv schriftlich</p>	<p>Kann flüssig, korrekt und wirkungsvoll und in klaren, gut strukturierten, ausführlichen Äußerungen auf Kritik am eigenen Standpunkt reagieren und dabei die Sprache flexibel und effektiv einsetzen; sofern dabei Fehler vorkommen, fallen sie kaum auf; der Grad an Formalität ist den Umständen angemessen.</p> <p>Kann in einer klaren, gut strukturierten, treffsicher formulierten schriftlichen Nachricht korrekt und überzeugend auf Kritik am eigenen Standpunkt reagieren; sofern dabei Fehler vorkommen, fallen sie kaum auf; der Grad an Formalität ist den Umständen angemessen.</p>	C1
<p>Partner_innen Mitarbeiter_in – Vorgesetzte_r/ Kollegin_Kollege – Kollegin_ Kollege/Mitarbeiter_in – Externe_r</p> <p>Register formell/informell</p>	<p>Kann relativ spontan und mit guter Beherrschung der Grammatik auf Kritik am eigenen Standpunkt reagieren und die Reaktion begründen, praktisch ohne den Eindruck zu erwecken, sich in dem, was sie_er sagen möchte, einschränken zu müssen; dabei kommen keine Fehler vor, die zu Missverständnissen führen können; der Grad an Formalität ist den Umständen angemessen.</p> <p>Kann in einer klaren, zusammenhängenden schriftlichen Nachricht auf Kritik am eigenen Standpunkt reagieren und die Reaktion begründen; dabei kommen keine Fehler vor, die zu Missverständnissen führen können; der Grad an Formalität ist den Umständen angemessen.</p>	B2
	<p>Kann in einfachen zusammenhängenden Äußerungen und üblichen Wendungen grundlegende Reaktionen auf Kritik am eigenen Standpunkt formulieren; auch wenn dabei evtl. Formulierungsprobleme vorkommen, ist sie_er meist ohne Schwierigkeiten zu verstehen.</p> <p>Kann in einer kurzen schriftlichen Nachricht in einfachen zusammenhängenden Sätzen und üblichen Wendungen grundlegende Reaktionen auf Kritik am eigenen Standpunkt formulieren, auch wenn dabei Fehler vorkommen.</p>	B1
	<p>Kann in kurzen Sätzen und einfachen üblichen Wendungen ganz grundlegende Reaktionen auf Kritik am eigenen Standpunkt formulieren, auch wenn sie_er dabei evtl. stockt und neu ansetzen muss.</p> <p>Kann in einer kurzen, einfachen schriftlichen Nachricht in kurzen Sätzen und einfachen üblichen Wendungen ganz grundlegende Reaktionen auf Kritik am eigenen Standpunkt formulieren, auch wenn dabei einige Fehler vorkommen.</p>	A2

54.6 Kann den eigenen Standpunkt revidieren.

Textsorte/Kommunikationsform <ul style="list-style-type: none"> ▪ Einsatzbesprechung ▪ Teambesprechung ▪ Fachgespräch ▪ Gruppengespräch ▪ Teammeeting ▪ Diskussion ▪ Stellungnahme ▪ mündliche oder schriftliche Beschwerde ▪ Reklamation ▪ Seminargespräch ▪ Verhandlung ▪ E-Mail ▪ Textnachricht ▪ (berufliche) soziale Netzwerke 	<p>Kann spontan und fließend eine Veränderung des eigenen Standpunkts differenziert formulieren und begründen und dabei die Sprache flexibel und effektiv einsetzen; sofern Fehler vorkommen, fallen sie kaum auf; der Grad an Formalität ist den Umständen angemessen.</p> <p>Kann in einer klaren, gut strukturierten, treffsicher formulierten schriftlichen Nachricht korrekt und überzeugend eine Veränderung des eigenen Standpunkts differenziert formulieren und begründen; sofern dabei Fehler vorkommen, fallen sie kaum auf; der Grad an Formalität ist den Umständen angemessen.</p>	C1
Aktivität produktiv mündlich/ produktiv schriftlich	<p>Kann relativ spontan und fließend eine Veränderung des eigenen Standpunkts formulieren und begründen, praktisch ohne den Eindruck zu erwecken, sich in dem, was sie_er sagen möchte, einschränken zu müssen; dabei kommen keine Fehler vor, die zu Missverständnissen führen können; der Grad an Formalität ist den Umständen angemessen.</p> <p>Kann in einer klaren, zusammenhängenden schriftlichen Nachricht eine Veränderung des eigenen Standpunkts formulieren und begründen; dabei kommen keine Fehler vor, die zu Missverständnissen führen können; der Grad an Formalität ist den Umständen angemessen.</p>	B2
Partner_innen Mitarbeiter_in – Vorgesetzte_r/ Kollegin_Kollege – Kollegin_ Kollege/Mitarbeiter_in – Externe_r	<p>Kann in einfachen zusammenhängenden Äußerungen und üblichen Wendungen eine grundlegende Veränderung des eigenen Standpunkts formulieren; auch wenn dabei evtl. Formulierungsprobleme vorkommen, ist sie_er meist ohne Schwierigkeiten zu verstehen.</p> <p>Kann in einer kurzen schriftlichen Nachricht in einfachen zusammenhängenden Äußerungen und üblichen Wendungen eine grundlegende Veränderung des eigenen Standpunkts formulieren, auch wenn dabei Fehler vorkommen.</p>	B1
Register formell/informell	<p>Kann in kurzen Sätzen und einfachen üblichen Wendungen eine ganz grundlegende Veränderung des eigenen Standpunkts formulieren, auch wenn sie_er dabei evtl. stockt und neu ansetzen muss.</p> <p>Kann in einer kurzen, einfachen schriftlichen Nachricht in kurzen Sätzen und einfachen üblichen Wendungen eine ganz grundlegende Veränderung des eigenen Standpunkts formulieren, auch wenn dabei einige Fehler vorkommen.</p>	A2

C Realisierung von Gefühlen, Haltungen und Meinungen

Die Teilnehmerin bzw. der Teilnehmer kann ...

55 Gefühle verbal ausdrücken.

56 Wünsche, Sorgen und Nöte anderer verstehen und darauf angemessen eingehen.

57 Vorschläge machen und begründen, auf Vorschläge anderer reagieren, argumentieren.

55 Gefühle verbal ausdrücken

Strategische Kompetenz

- Kann eigene Wünsche und Bedürfnisse effektiv und angemessen äußern. Kann auf Wünsche anderer auf konstruktive und sachliche Weise eingehen.
- Kann auf Probleme anderer sprachlich konstruktiv und wertschätzend eingehen. Kann eigene arbeitsplatzbezogene Probleme angemessen zur Sprache bringen.
- Kann arbeitsplatzbezogene Interaktion auf sozialer Ebene angemessen gestalten, z.B. durch Small Talk.
- Kann einen situativ angemessenen Grad an Höflichkeit sprachlich umsetzen.

Außersprachliches Wissen

- Weiß, dass Arbeit in Deutschland oft teamorientiert und in flachen Hierarchien organisiert ist und dass Teamfähigkeit erwartet wird.
- Weiß, dass Fragen erwünscht sind und Probleme benannt werden sollten.
- Weiß, dass am Arbeitsplatz Menschen mit unterschiedlicher kultureller und sprachlicher Prägung zusammenkommen und ihre Zusammenarbeit gestalten.

Gefühle ausdrücken und erkennen

55.1 Kann auf positive oder negative Ereignisse freudig oder verärgert reagieren.		
Textsorte/Kommunikationsform <ul style="list-style-type: none"> ▪ mündliche Kommunikation im Betrieb ▪ mündliche Entschuldigung ▪ Servicegespräch ▪ Kundengespräch 	Kann auf positive oder negative Ereignisse flüssig, korrekt und wirkungsvoll freudig oder verärgert reagieren und dabei auch idiomatische Ausdrücke und umgangssprachliche Wendungen verwenden; der Grad an Formalität ist den Umständen angemessen.	C1
Aktivität interaktiv mündlich	Kann auf positive oder negative Ereignisse relativ spontan und fließend und mit guter Beherrschung der Grammatik freudig oder verärgert reagieren, praktisch ohne den Eindruck zu erwecken, sich in dem, was sie_er sagen möchte, einschränken zu müssen; dabei ist der Grad an Formalität den Umständen angemessen.	B2
Partner_innen Mitarbeiter_in – Vorgesetzte_r/ Kollegin_Kollege – Kollegin_ Kollege/Mitarbeiter_in – Externe_r	Kann auf positive oder negative Ereignisse in einfachen zusammenhängenden Äußerungen und üblichen Wendungen freudig oder verärgert reagieren; auch wenn dabei evtl. Formulierungsprobleme vorkommen, ist sie_er meist ohne Schwierigkeiten zu verstehen.	B1
Register formell/informell	Kann auf positive oder negative Ereignisse in kurzen Sätzen und einfachen üblichen Wendungen sowie durch nonverbale Signale freudig oder verärgert reagieren, auch wenn sie_er dabei evtl. stockt und neu ansetzen muss.	A2
55.2 Kann emotionale Sprache erkennen und angemessen darauf reagieren.		
Textsorte/Kommunikationsform <ul style="list-style-type: none"> ▪ mündliche Kommunikation im Betrieb ▪ mündliche Entschuldigung ▪ Servicegespräch ▪ Kundengespräch 	Kann emotionale Sprache erkennen, flüssig, korrekt und wirkungsvoll darauf reagieren und dabei auch idiomatische Ausdrücke und umgangssprachliche Wendungen verwenden; der Grad an Formalität ist den Umständen angemessen.	C1
Aktivität interaktiv mündlich	Kann emotionale Sprache erkennen und relativ spontan und fließend darauf reagieren, praktisch ohne den Eindruck zu erwecken, sich in dem, was sie_er sagen möchte, einschränken zu müssen; dabei ist der Grad an Formalität den Umständen angemessen.	B2
Partner_innen Mitarbeiter_in – Vorgesetzte_r/ Kollegin_Kollege – Kollegin_ Kollege/Mitarbeiter_in – Externe_r	Kann emotionale Sprache erkennen und in einfachen zusammenhängenden Äußerungen und üblichen Wendungen darauf reagieren.	B1
Register formell/informell	Kann emotionale Sprache erkennen, sofern sie sich auch nonverbaler Signale bedient, und in kurzen Sätzen und einfachen Wendungen sowie mit nonverbalen Signalen darauf reagieren, auch wenn sie_er dabei evtl. stockt und neu ansetzen muss.	A2

55.3 Kann Mitgefühl für die Gesprächspartnerin_den Gesprächspartner ausdrücken.		
Textsorte/Kommunikationsform <ul style="list-style-type: none"> ▪ mündliche Kommunikation im Betrieb ▪ mündliche Entschuldigung ▪ Servicegespräch ▪ Kundengespräch Aktivität interaktiv mündlich Partner_innen Mitarbeiter_in – Vorgesetzte_r/ Kollegin_Kollege – Kollegin_ Kollege/Mitarbeiter_in – Externe_r Register formell/informell	Kann flüssig, korrekt und wirkungsvoll Mitgefühl für die Gesprächspartnerin_den Gesprächspartner ausdrücken, und dabei auch idiomatische Ausdrücke und umgangssprachliche Wendungen verwenden; der Grad an Formalität ist den Umständen angemessen.	C1
	Kann relativ spontan und fließend Mitgefühl für die Gesprächspartnerin_den Gesprächspartner ausdrücken, praktisch ohne den Eindruck zu erwecken, sich in dem, was sie_er sagen möchte, einschränken zu müssen; dabei ist der Grad an Formalität den Umständen angemessen.	B2
	Kann in einfachen zusammenhängenden Äußerungen und üblichen Wendungen Mitgefühl für die Gesprächspartnerin_den Gesprächspartner ausdrücken; auch wenn dabei evtl. Formulierungsprobleme vorkommen, ist sie_er meist ohne Schwierigkeiten zu verstehen.	B1
	Kann in kurzen Sätzen und einfachen üblichen Wendungen Mitgefühl für die Gesprächspartnerin_den Gesprächspartner ausdrücken, auch wenn sie_er dabei evtl. stockt und neu ansetzen muss.	A2

Auf ein Missgeschick reagieren

55.4 Kann sich für einen Fehler oder ein Missgeschick entschuldigen.		
Textsorte/Kommunikationsform <ul style="list-style-type: none"> ▪ mündliche Kommunikation im Betrieb ▪ mündliche Entschuldigung ▪ Servicegespräch ▪ Kundengespräch Aktivität interaktiv mündlich Partner_innen Mitarbeiter_in – Vorgesetzte_r/ Kollegin_Kollege – Kollegin_ Kollege/Mitarbeiter_in – Externe_r Register formell/informell	Kann sich flüssig, korrekt und wirkungsvoll für einen Fehler oder ein Missgeschick entschuldigen und dabei auch idiomatische Ausdrücke und umgangssprachliche Wendungen verwenden; der Grad an Formalität ist den Umständen angemessen.	C1
	Kann sich relativ spontan und fließend für einen Fehler oder ein Missgeschick entschuldigen, Begründungen geben und Hintergründe erläutern; dabei ist der Grad an Formalität den Umständen angemessen.	B2
	Kann sich in einfachen zusammenhängenden Äußerungen und üblichen Wendungen für einen Fehler oder ein Missgeschick entschuldigen; auch wenn dabei evtl. Formulierungsprobleme vorkommen, ist sie_er meist ohne Schwierigkeiten zu verstehen.	B1
	Kann sich in kurzen Sätzen und einfachen üblichen Wendungen für einen Fehler oder ein Missgeschick entschuldigen, auch wenn sie_er dabei evtl. stockt und neu ansetzen oder um Hilfe beim Formulieren bitten muss.	A2

55.5 Kann Bedauern für einen Fehler oder ein Missgeschick ausdrücken.		
Textsorte/Kommunikationsform <ul style="list-style-type: none"> ▪ mündliche Kommunikation im Betrieb ▪ mündliche Entschuldigung ▪ Servicegespräch ▪ Kundengespräch Aktivität interaktiv mündlich Partner_innen Mitarbeiter_in – Vorgesetzte_r/ Kollegin_Kollege – Kollegin_ Kollege/Mitarbeiter_in – Externe_r Register formell/informell	Kann flüssig, korrekt und wirkungsvoll Bedauern für einen Fehler oder ein Missgeschick ausdrücken und dabei auch idiomatische Ausdrücke und umgangssprachliche Wendungen verwenden; der Grad an Formalität ist den Umständen angemessen.	C1
	Kann relativ spontan und fließend Bedauern für einen Fehler oder ein Missgeschick ausdrücken, Begründungen geben und Hintergründe erläutern; dabei ist der Grad an Formalität den Umständen angemessen.	B2
	Kann in einfachen zusammenhängenden Äußerungen und üblichen Wendungen Bedauern für einen Fehler oder ein Missgeschick ausdrücken; auch wenn dabei evtl. Formulierungsprobleme vorkommen, ist sie_er meist ohne Schwierigkeiten zu verstehen.	B1
	Kann in kurzen Sätzen und einfachen üblichen Wendungen Bedauern für einen Fehler oder ein Missgeschick ausdrücken, auch wenn sie_er dabei evtl. stockt und neu ansetzen oder um Hilfe beim Formulieren bitten muss.	A2

Vertrauensvolle Atmosphäre schaffen

55.6 Kann durch das Gespräch mit anderen eine vertrauensvolle Atmosphäre schaffen.		
Textsorte/Kommunikationsform <ul style="list-style-type: none"> ▪ mündliche Kommunikation im Betrieb ▪ mündliche Entschuldigung ▪ Servicegespräch ▪ Kundengespräch Aktivität interaktiv mündlich Partner_innen Mitarbeiter_in – Vorgesetzte_r/ Kollegin_Kollege – Kollegin_ Kollege/Mitarbeiter_in – Externe_r Register formell/informell	<p>Kann in einem beinahe mühelosen Gespräch eine vertrauensvolle Atmosphäre schaffen, dabei korrekt und wirkungsvoll über ein breites Spektrum allgemeiner Themen sprechen und auch idiomatische Ausdrücke und umgangssprachliche Wendungen verwenden; der Grad an Formalität ist den Umständen angemessen.</p>	C1
	<p>Kann in einem relativ spontanen und flüssigen Gespräch mit guter Beherrschung der Grammatik eine vertrauensvolle Atmosphäre schaffen, praktisch ohne den Eindruck zu erwecken, sich in dem, was sie_er sagen möchte, einschränken zu müssen; dabei ist der Grad an Formalität den Umständen angemessen.</p>	B2
	<p>Kann in einfachen zusammenhängenden Äußerungen und üblichen Wendungen eine vertrauensvolle Atmosphäre schaffen und dabei z. B. grundlegende eigene Erfahrungen und Erlebnisse und eigene Gefühle und Reaktionen beschreiben; auch wenn evtl. Formulierungsprobleme vorkommen, ist sie_er meist ohne Schwierigkeiten zu verstehen.</p>	B1
	<p>Kann in kurzen Sätzen und einfachen Wendungen sowie durch nonverbale Signale eine vertrauensvolle Atmosphäre schaffen, kann dabei Fragen stellen und beantworten und ganz grundlegende Gedanken und Informationen zu vertrauten Themen austauschen, sofern die Möglichkeit besteht, um Hilfe beim Formulieren zu bitten.</p>	A2
55.7 Kann Empathie signalisieren.		
Textsorte/Kommunikationsform <ul style="list-style-type: none"> ▪ mündliche Kommunikation im Betrieb ▪ mündliche Entschuldigung ▪ Servicegespräch ▪ Kundengespräch Aktivität interaktiv mündlich Partner_innen Mitarbeiter_in – Vorgesetzte_r/ Kollegin_Kollege – Kollegin_ Kollege/Mitarbeiter_in – Externe_r Register formell/informell	<p>Kann flüssig, korrekt und wirkungsvoll Empathie signalisieren und dabei auch idiomatische Ausdrücke und umgangssprachliche Wendungen verwenden; der Grad an Formalität ist den Umständen angemessen.</p>	C1
	<p>Kann relativ spontan und mit guter Beherrschung der Grammatik Empathie signalisieren, praktisch ohne den Eindruck zu erwecken, sich in dem, was sie_er sagen möchte, einschränken zu müssen; dabei ist der Grad an Formalität den Umständen angemessen.</p>	B2
	<p>Kann in einfachen zusammenhängenden Äußerungen und üblichen Wendungen Empathie signalisieren; auch wenn dabei evtl. Formulierungsprobleme vorkommen, ist sie_er meist ohne Schwierigkeiten zu verstehen.</p>	B1
	<p>Kann in kurzen Sätzen und einfachen üblichen Wendungen sowie nonverbal Empathie signalisieren, auch wenn sie_er dabei evtl. stockt und neu ansetzen muss.</p>	A2

56 Wünsche, Sorgen und Nöte anderer verstehen und darauf angemessen eingehen

Strategische Kompetenz

- Kann eigene Wünsche und Bedürfnisse effektiv und angemessen äußern. Kann auf Wünsche anderer auf konstruktive und sachliche Weise eingehen.
- Kann auf Probleme anderer sprachlich konstruktiv und wertschätzend eingehen. Kann eigene arbeitsplatzbezogene Probleme angemessen zur Sprache bringen.
- Kann arbeitsplatzbezogene Interaktion auf sozialer Ebene angemessen gestalten, z.B. durch Small Talk.
- Kann einen situativ angemessenen Grad an Höflichkeit sprachlich umsetzen.
- Kann sich sprachlich aktiv und konstruktiv in ein Team einbringen, z.B. durch Sprachmittlung (in einem mehrsprachigen Umfeld).

Außersprachliches Wissen

- Weiß, dass Arbeit in Deutschland oft teamorientiert und in flachen Hierarchien organisiert ist und dass Teamfähigkeit erwartet wird.
- Weiß, dass Fragen erwünscht sind und Probleme benannt werden sollten.
- Weiß, dass am Arbeitsplatz Menschen mit unterschiedlicher kultureller und sprachlicher Prägung zusammenkommen und ihre Zusammenarbeit gestalten.

56.1 Kann andere nach ihren Wünschen fragen.

<p>Textsorte/Kommunikationsform</p> <ul style="list-style-type: none"> ▪ Servicegespräch ▪ Kundengespräch ▪ Beratungsgespräch ▪ Patientengespräch <p>Aktivität interaktiv mündlich/ produktiv schriftlich</p> <p>Partner_innen Mitarbeiter_in – Vorgesetzte_r/ Kollegin_Kollege – Kollegin_ Kollege/Mitarbeiter_in – Externe_r</p> <p>Register formell/informell</p>	<p>Kann andere beinahe mühelos spontan und fließend differenziert nach ihren Wünschen fragen und dabei auch auf feinere Details, implizit vermittelte Einstellungen oder Beziehungen zwischen Sprechenden reagieren; der Grad an Formalität ist den Umständen angemessen. Kann andere in einer gut strukturierten, treffsicher formulierten schriftlichen Nachricht differenziert nach ihren Wünschen fragen und sich dabei präzise und überzeugend ausdrücken; sofern Fehler vorkommen, fallen sie kaum auf; der Grad an Formalität ist den Umständen angemessen.</p> <p>Kann andere relativ spontan und fließend detailliert nach ihren Wünschen fragen; dabei ist der Grad an Formalität den Umständen angemessen. Kann andere in einer klaren, zusammenhängenden Nachricht detailliert nach ihren Wünschen fragen; dabei kommen keine Fehler vor, die zu Missverständnissen führen können; der Grad an Formalität ist den Umständen angemessen.</p> <p>Kann andere in einfachen zusammenhängenden Äußerungen und üblichen Wendungen nach grundlegenden Wünschen fragen, auch wenn dabei Fehler vorkommen. Kann andere in einer kurzen schriftlichen Nachricht in einfachen zusammenhängenden Sätzen und üblichen Wendungen nach grundlegenden Wünschen fragen, auch wenn dabei Fehler vorkommen.</p> <p>Kann andere in kurzen Äußerungen und einfachen üblichen Wendungen nach ganz grundlegenden Wünschen fragen, auch wenn sie_er dabei evtl. stockt und neu ansetzen muss. Kann andere in einer kurzen, einfachen schriftlichen Nachricht in kurzen Sätzen und einfachen üblichen Wendungen und in Form einer einfachen Aufzählung nach ganz grundlegenden Wünschen fragen, auch wenn dabei einige Fehler vorkommen.</p>	<p>C1</p> <p>B2</p> <p>B1</p> <p>A2</p>
--	---	---

56.2 Kann sich nach Sorgen, Wünschen und Nöten etc. anderer erkundigen.

Textsorte/Kommunikationsform

- Servicegespräch
- Kundengespräch
- Beratungsgespräch
- Gespräch mit Vorgesetzten und Kolleginnen_Kollegen
- Patientengespräch

Aktivität

interaktiv mündlich/
produktiv schriftlich

Partner_innen

Mitarbeiter_in – Vorgesetzte_r/
Kollegin_Kollege – Kollegin_
Kollege/Mitarbeiter_in – Externe_r

Register

formell/informell

Kann sich beinahe mühelos spontan und fließend differenziert nach Sorgen, Wünschen und Nöten etc. anderer erkundigen und dabei auch idiomatische Ausdrücke und umgangssprachliche Wendungen verwenden; der Grad an Formalität ist den Umständen angemessen.

Kann sich in einer gut strukturierten, treffsicher formulierten schriftlichen Nachricht differenziert nach Sorgen, Wünschen und Nöten etc. anderer erkundigen und sich dabei präzise und überzeugend ausdrücken; sofern Fehler vorkommen, fallen sie kaum auf; der Grad an Formalität ist den Umständen angemessen.

C1

Kann sich relativ spontan und mit guter Beherrschung der Grammatik detailliert nach Sorgen, Wünschen und Nöten etc. anderer erkundigen; dabei ist der Grad an Formalität den Umständen angemessen.

Kann sich in einer klaren, zusammenhängenden Nachricht detailliert nach Sorgen, Wünschen und Nöten etc. anderer erkundigen; es kommen keine Fehler vor, die zu Missverständnissen führen können; der Grad an Formalität ist den Umständen angemessen.

B2

Kann sich in einfachen zusammenhängenden Äußerungen und üblichen Wendungen nach grundlegenden Sorgen, Wünschen und Nöten etc. anderer erkundigen, auch wenn dabei Fehler vorkommen.

Kann sich in einer kurzen schriftlichen Nachricht in einfachen zusammenhängenden Sätzen und üblichen Wendungen nach grundlegenden Sorgen, Wünschen und Nöten etc. anderer erkundigen, auch wenn dabei Fehler vorkommen.

B1

Kann sich in kurzen Äußerungen und einfachen Wendungen nach ganz grundlegenden Sorgen, Wünschen und Nöten etc. anderer erkundigen, auch wenn sie_er dabei evtl. stockt und neu ansetzen muss.

Kann sich in einer kurzen, einfachen schriftlichen Nachricht in kurzen Sätzen und einfachen üblichen Wendungen und in Form einer einfachen Aufzählung nach ganz grundlegenden Sorgen, Wünschen und Nöten etc. anderer erkundigen, auch wenn dabei einige Fehler vorkommen.

A2

57 Vorschläge machen und begründen, auf Vorschläge anderer reagieren, argumentieren

Strategische Kompetenz

- Kann eigene Standpunkte und Vorschläge einbringen und verteidigen. Kann Vorschläge und Diskussionsbeiträge anderer aufgreifen und kommentieren.
- Kann eigene Wünsche und Bedürfnisse effektiv und angemessen äußern. Kann auf Wünsche anderer auf konstruktive und sachliche Weise eingehen.
- Kann konstruktiv Kritik üben und entgegennehmen.
- Kann sich sprachlich aktiv und konstruktiv in ein Team einbringen, z.B. durch Sprachmittlung (in einem mehrsprachigen Umfeld).
- Kann einen situativ angemessenen Grad an Höflichkeit sprachlich umsetzen.
- Kann die am Arbeitsplatz gebotene Sachlichkeit sprachlich umsetzen.
- Kann arbeitsplatzbezogene Interaktion auf sozialer Ebene angemessen gestalten, z.B. durch Small Talk.

Außersprachliches Wissen

- Weiß, dass Arbeit in Deutschland oft teamorientiert und in flachen Hierarchien organisiert ist und dass Teamfähigkeit erwartet wird.
- Weiß, dass aktive Beteiligung an Gesprächen erwartet wird.
- Weiß, dass alle eine Mitverantwortung für die Arbeitsabläufe übernehmen sollten.

Vorschläge unterbreiten

57.1 Kann etwas vorschlagen.		
Textsorte/Kommunikationsform <ul style="list-style-type: none"> ▪ Einsatzbesprechung ▪ Teambesprechung ▪ Fachgespräch ▪ Gruppengespräch ▪ Teammeeting ▪ Diskussion ▪ Telefonat ▪ E-Mail ▪ Textnachricht ▪ (berufliche) soziale Netzwerke ▪ mündliche Absprache ▪ Stellungnahme ▪ Problem-/Fehlerbeschreibung ▪ Fehlermeldung ▪ Reklamation ▪ Beschwerde ▪ Seminargespräch ▪ Servicegespräch ▪ Kundengespräch ▪ Verhandlung 	<p>Kann beinahe mühelos spontan und fließend und in klaren, gut strukturierten, ausführlichen Äußerungen etwas vorschlagen und sich dabei präzise und überzeugend ausdrücken; sofern Fehler vorkommen, fallen sie kaum auf; der Grad an Formalität ist den Umständen angemessen.</p> <p>Kann in einer gut strukturierten, treffsicher formulierten schriftlichen Nachricht etwas vorschlagen und sich dabei präzise und überzeugend ausdrücken; sofern Fehler vorkommen, fallen sie kaum auf; der Grad an Formalität ist den Umständen angemessen.</p>	C1
	<p>Kann relativ spontan und fließend etwas vorschlagen, dabei Begründungen geben und Zusammenhänge herstellen; der Grad an Formalität ist den Umständen angemessen.</p> <p>Kann in einer klaren, zusammenhängenden Nachricht etwas vorschlagen, dabei Begründungen geben und Zusammenhänge herstellen; es kommen keine Fehler vor, die zu Missverständnissen führen können; der Grad an Formalität ist den Umständen angemessen.</p>	B2
	<p>Kann in einfachen zusammenhängenden Äußerungen und üblichen Wendungen grundsätzliche Vorschläge machen; auch wenn dabei evtl. Formulierungsprobleme vorkommen, ist sie_er meist ohne Schwierigkeiten zu verstehen.</p> <p>Kann in einer kurzen schriftlichen Nachricht in einfachen zusammenhängenden Sätzen und üblichen Wendungen grundsätzliche Vorschläge machen, auch wenn dabei Fehler vorkommen.</p>	B1
Aktivität produktiv mündlich/ produktiv schriftlich		
Partner_innen Mitarbeiter_in – Vorgesetzte_r/ Kollegin_Kollege – Kollegin_ Kollege/Mitarbeiter_in – Externe_r		
Register formell/informell	<p>Kann in kurzen Sätzen und einfachen üblichen Wendungen ganz grundsätzliche Vorschläge machen, auch wenn sie_er dabei evtl. stockt und neu ansetzen muss.</p> <p>Kann in einer kurzen, einfachen schriftlichen Nachricht in kurzen Sätzen und einfachen üblichen Wendungen und in Form einer einfachen Aufzählung ganz grundsätzliche Vorschläge machen, auch wenn dabei einige Fehler vorkommen.</p>	A2

57.2 Kann ihre_ seine Meinung dazu äußern, ob bzw. wie etwas gemacht werden soll.

<p>Textsorte/Kommunikationsform</p> <ul style="list-style-type: none"> ▪ Einsatzbesprechung ▪ Teambesprechung ▪ Fachgespräch ▪ Gruppengespräch ▪ Teammeeting ▪ Diskussion ▪ Telefonat ▪ E-Mail ▪ Textnachricht ▪ (berufliche) soziale Netzwerke ▪ mündliche Absprache ▪ Stellungnahme ▪ Problem-/Fehlerbeschreibung ▪ Fehlermeldung ▪ Reklamation ▪ Beschwerde ▪ Seminargespräch ▪ Servicegespräch ▪ Kundengespräch ▪ Verhandlung 	<p>Kann beinahe mühelos spontan und fließend und in klaren, gut strukturierten, ausführlichen Äußerungen ihre_ seine Meinung dazu äußern, ob bzw. wie etwas gemacht werden soll, dabei Begründungen geben und Zusammenhänge herstellen; sofern Fehler vorkommen, fallen sie kaum auf; der Grad an Formalität ist den Umständen angemessen. Kann in einer gut strukturierten, treffsicher formulierten schriftlichen Nachricht ihre_ seine Meinung dazu äußern, ob bzw. wie etwas gemacht werden soll, und sich dabei präzise und wirksam ausdrücken; sofern Fehler vorkommen, fallen sie kaum auf; der Grad an Formalität ist den Umständen angemessen.</p>	C1
<p>Aktivität produktiv mündlich/ produktiv schriftlich</p> <p>Partner_innen Mitarbeiter_in – Vorgesetzte_r/ Kollegin_Kollege – Kollegin_ Kollege/Mitarbeiter_in – Externe_r</p>	<p>Kann relativ spontan und fließend ihre_ seine Meinung dazu äußern, ob bzw. wie etwas gemacht werden soll, dabei Begründungen geben und Zusammenhänge herstellen; es kommen keine Fehler vor, die zu Missverständnissen führen können; der Grad an Formalität ist den Umständen angemessen. Kann in einer klaren, zusammenhängenden Nachricht ihre_ seine Meinung dazu äußern, ob bzw. wie etwas gemacht werden soll, dabei Begründungen geben und Zusammenhänge herstellen; es kommen keine Fehler vor, die zu Missverständnissen führen können; der Grad an Formalität ist den Umständen angemessen.</p>	B2
<p>Register formell/informell</p>	<p>Kann in einfachen zusammenhängenden Äußerungen und üblichen Wendungen ihre_ seine Meinung dazu äußern, ob bzw. wie etwas gemacht werden soll; auch wenn dabei evtl. Formulierungsprobleme vorkommen, ist sie_er meist ohne Schwierigkeiten zu verstehen. Kann in einer kurzen schriftlichen Nachricht in einfachen zusammenhängenden Sätzen und üblichen Wendungen ihre_ seine Meinung dazu äußern, ob bzw. wie etwas gemacht werden soll, auch wenn dabei Fehler vorkommen.</p>	B1
	<p>Kann in kurzen Äußerungen und einfachen üblichen Wendungen ihre_ seine Meinung dazu äußern, ob bzw. wie etwas gemacht werden soll, auch wenn sie_er dabei evtl. stockt und neu ansetzen muss. Kann in einer kurzen, einfachen schriftlichen Nachricht in kurzen Sätzen und einfachen üblichen Wendungen und in Form einer einfachen Aufzählung ihre_ seine Meinung dazu äußern, ob bzw. wie etwas gemacht werden soll, auch wenn dabei einige Fehler vorkommen.</p>	A2

Vor- und Nachteile abwägen

57.3 Kann Vor- und Nachteile nennen und abwägen.

Textsorte/Kommunikationsform	<p>Kann beinahe mühelos spontan und fließend und in klaren, gut strukturierten, ausführlichen Äußerungen Vor- und Nachteile nennen und abwägen und dabei Begründungen geben und Zusammenhänge herstellen und sich präzise und überzeugend ausdrücken; sofern Fehler vorkommen, fallen sie kaum auf; der Grad an Formalität ist den Umständen angemessen.</p> <p>Kann in einer gut strukturierten, treffsicher formulierten schriftlichen Nachricht Vor- und Nachteile nennen und abwägen, dabei Begründungen geben und Zusammenhänge herstellen und sich präzise und überzeugend ausdrücken; sofern Fehler vorkommen, fallen sie kaum auf; der Grad an Formalität ist den Umständen angemessen.</p>	C1
<ul style="list-style-type: none"> ▪ Einsatzbesprechung ▪ Teambesprechung ▪ Fachgespräch ▪ Gruppengespräch ▪ Teammeeting ▪ Diskussion ▪ Telefonat ▪ E-Mail ▪ Textnachricht ▪ (berufliche) soziale Netzwerke ▪ mündliche Absprache ▪ Stellungnahme ▪ Problem-/Fehlerbeschreibung ▪ Fehlermeldung ▪ Reklamation ▪ Beschwerde ▪ Seminargespräch ▪ Servicegespräch ▪ Kundengespräch ▪ Verhandlung 	<p>Kann relativ spontan und fließend Vor- und Nachteile nennen und abwägen und dabei Begründungen geben und Zusammenhänge herstellen; es kommen keine Fehler vor, die zu Missverständnissen führen können; der Grad an Formalität ist den Umständen angemessen.</p> <p>Kann in einer klaren, zusammenhängenden Nachricht Vor- und Nachteile nennen und abwägen und dabei Begründungen geben und Zusammenhänge herstellen; es kommen keine Fehler vor, die zu Missverständnissen führen können; der Grad an Formalität ist den Umständen angemessen.</p>	B2
<p>Aktivität produktiv mündlich/ produktiv schriftlich</p>	<p>Kann in einfachen zusammenhängenden Äußerungen und üblichen Wendungen grundsätzliche Vor- und Nachteile nennen und abwägen; auch wenn dabei evtl. Formulierungsprobleme vorkommen, ist sie_er meist ohne Schwierigkeiten zu verstehen.</p>	B1
<p>Partner_innen Mitarbeiter_in – Vorgesetzte_r/ Kollegin_Kollege – Kollegin_ Kollege/Mitarbeiter_in – Externe_r</p>	<p>Kann in einer kurzen schriftlichen Nachricht in einfachen zusammenhängenden Sätzen und üblichen Wendungen grundsätzliche Vor- und Nachteile nennen und abwägen, auch wenn dabei Fehler vorkommen.</p>	A2
<p>Register formell/informell</p>	<p>Kann in kurzen Äußerungen und einfachen üblichen Wendungen ganz grundsätzliche Vor- und Nachteile benennen, auch wenn sie_er dabei evtl. stockt und neu ansetzen muss.</p> <p>Kann in einer kurzen, einfachen schriftlichen Nachricht in kurzen Sätzen und einfachen üblichen Wendungen und in Form einer einfachen Aufzählung ganz grundsätzliche Vor- und Nachteile benennen, auch wenn dabei einige Fehler vorkommen.</p>	A2

Absprachen treffen

57.4 Kann Absprachen verstehen, die eigenen Ansichten ausdrücken, Konsens/Dissens ausdrücken.

Textsorte/Kommunikationsform

- Einsatzbesprechung
- Teambesprechung
- Fachgespräch
- Gruppengespräch
- Teammeeting
- Diskussion
- Telefonat
- E-Mail
- Textnachricht
- (berufliche) soziale Netzwerke
- mündliche Absprache
- Stellungnahme
- Problem-/Fehlerbeschreibung
- Fehlermeldung
- Reklamation
- Beschwerde
- Seminargespräch
- Servicegespräch
- Kundengespräch
- Verhandlung

Aktivität

produktiv mündlich/
produktiv schriftlich

Partner_innen

Mitarbeiter_in – Vorgesetzte_r/
Kollegin_Kollege – Kollegin_
Kollege/Mitarbeiter_in – Externe_r

Register

formell/informell

Kann ohne Mühe Absprachen verstehen, auch wenn es um komplexe, unvertraute Sachverhalte geht.
Kann gut strukturiert, detailliert, präzise und überzeugend die eigenen Ansichten darstellen und durch Unterpunkte, geeignete Beispiele oder Begründungen stützen; sofern dabei Fehler vorkommen, fallen sie kaum auf; der Grad an Formalität ist den Umständen angemessen.
Kann gut strukturiert, detailliert und präzise Konsens bzw. Dissens ausdrücken und begründen und dabei den eigenen Standpunkt überzeugend darstellen und durch Unterpunkte oder geeignete Beispiele stützen; sofern Fehler vorkommen, fallen sie kaum auf; der Grad an Formalität ist den Umständen angemessen.
Kann umfangreiche schriftliche Absprachen verstehen und dabei auch feinere Details und implizit vermittelte Einstellungen erkennen.
Kann in einer gut strukturierten, treffsicher formulierten schriftlichen Nachricht die eigenen Ansichten sowie Konsens/Dissens präzise und überzeugend ausdrücken; sofern Fehler vorkommen, fallen sie kaum auf; der Grad an Formalität ist den Umständen angemessen.

C1

Kann ohne größere Mühe Absprachen verstehen, auch wenn es um komplexere Sachverhalte geht.
Kann relativ spontan und fließend die eigenen Ansichten ausdrücken, mit relevanten Erklärungen und Argumenten begründen und verteidigen und dabei wesentliche Punkte und relevante unterstützende Details hervorheben; es kommen keine Fehler vor, die zu Missverständnissen führen können; der Grad an Formalität ist den Umständen angemessen.
Kann relativ spontan und fließend Konsens bzw. Dissens ausdrücken, mit relevanten Erklärungen und Argumenten begründen und verteidigen und dabei wesentliche Punkte und relevante unterstützende Details hervorheben; es kommen keine Fehler vor, die zu Missverständnissen führen können; der Grad an Formalität ist den Umständen angemessen.
Kann umfangreichere schriftliche Absprachen verstehen und dabei nicht nur den Informationsgehalt, sondern auch Standpunkte und Einstellungen erfassen.
Kann in einer klaren, zusammenhängenden Nachricht die eigenen Ansichten sowie Konsens/Dissens ausdrücken, dabei Begründungen geben und Zusammenhänge herstellen; es kommen keine Fehler vor, die zu Missverständnissen führen können; der Grad an Formalität ist den Umständen angemessen.

B2

Kann grundlegende Absprachen verstehen, wenn es um einigermaßen vertraute Themen geht.
Kann in einfachen zusammenhängenden Äußerungen und üblichen Wendungen grundsätzliche eigene Ansichten zu einigermaßen vertrauten Themen ausdrücken; auch wenn dabei evtl. Formulierungsprobleme vorkommen, ist sie_er meist ohne Schwierigkeiten zu verstehen.
Kann in einfachen zusammenhängenden Äußerungen und üblichen Wendungen grundlegend Konsens bzw. Dissens ausdrücken; auch wenn dabei evtl. Formulierungsprobleme vorkommen, ist sie_er meist ohne Schwierigkeiten zu verstehen.
Kann kurzen schriftlichen Absprachen wichtige Informationen entnehmen.
Kann in einer kurzen schriftlichen Nachricht in einfachen zusammenhängenden Äußerungen und üblichen Wendungen grundsätzliche eigene Ansichten sowie Konsens/Dissens ausdrücken, auch wenn dabei Fehler vorkommen.

B1

Kann ganz grundlegende Absprachen verstehen, wenn es um vertraute Themen geht.
Kann in kurzen Sätzen und einfachen üblichen Wendungen ganz grundsätzliche eigene Ansichten zu vertrauten Themen ausdrücken, auch wenn sie_er dabei evtl. stockt und neu ansetzen muss.
Kann in kurzen Sätzen und einfachen üblichen Wendungen ganz grundlegend Konsens bzw. Dissens ausdrücken, auch wenn sie_er dabei evtl. stockt und neu ansetzen muss.
Kann in kurzen, einfachen schriftlichen Absprachen das Thema erkennen und die wichtigsten Informationen entnehmen.
Kann in einer kurzen, einfachen schriftlichen Nachricht in kurzen Sätzen und einfachen üblichen Wendungen und in Form einer einfachen Aufzählung ganz grundsätzliche eigene Ansichten sowie Konsens/Dissens ausdrücken, auch wenn dabei einige Fehler vorkommen.

A2

Vorgänge beurteilen und begründen

57.5 Kann die Beurteilung eines Zustands/einer Handlung formulieren.		
Textsorte/Kommunikationsform	Kann beinahe mühelos spontan und fließend und in klaren, gut strukturierten, ausführlichen Äußerungen die Beurteilung eines komplexen Zustands/einer komplexen Handlung formulieren, dabei Begründungen geben und Zusammenhänge herstellen; sofern Fehler vorkommen, fallen sie kaum auf; der Grad an Formalität ist den Umständen angemessen. Kann in einer gut strukturierten, treffsicher formulierten schriftlichen Nachricht die Beurteilung eines Zustands/einer Handlung formulieren und sich dabei präzise und wirksam ausdrücken; sofern Fehler vorkommen, fallen sie kaum auf.	C1
<ul style="list-style-type: none"> ▪ Einsatzbesprechung ▪ Teambesprechung ▪ Fachgespräch ▪ Gruppengespräch ▪ Teammeeting ▪ Diskussion ▪ Telefonat ▪ E-Mail ▪ Textnachricht ▪ (berufliche) soziale Netzwerke ▪ mündliche Absprache ▪ Stellungnahme ▪ Problem-/Fehlerbeschreibung ▪ Fehlermeldung ▪ Reklamation ▪ Beschwerde ▪ Seminargespräch ▪ Servicegespräch ▪ Kundengespräch ▪ Verhandlung 	Kann relativ spontan und fließend die Beurteilung eines komplexeren Zustands/einer komplexeren Handlung formulieren, dabei Begründungen geben, Zusammenhänge herstellen und Gründe für oder gegen Alternativen anführen; dabei ist der Grad an Formalität den Umständen angemessen. Kann in einer klaren, zusammenhängenden Nachricht die Beurteilung eines Zustands/einer Handlung formulieren, dabei Begründungen geben und Zusammenhänge herstellen und Gründe für oder gegen Alternativen anführen; es kommen keine Fehler vor, die zu Missverständnissen führen können.	B2
Aktivität produktiv mündlich/ produktiv schriftlich	Kann in einfachen zusammenhängenden Äußerungen und üblichen Wendungen eine grundlegende Beurteilung eines einigermaßen vertrauten Zustands/einer einigermaßen vertrauten Handlung formulieren; auch wenn dabei evtl. Formulierungsprobleme vorkommen, ist sie_er meist ohne Schwierigkeiten zu verstehen.	B1
Partner_innen Mitarbeiter_in – Vorgesetzte_r/ Kollegin_Kollege – Kollegin_ Kollege/Mitarbeiter_in – Externe_r	Kann in einer kurzen schriftlichen Nachricht in einfachen zusammenhängenden Sätzen und üblichen Wendungen eine grundlegende Beurteilung zu einem vertrauten Zustand/einer vertrauten Handlung formulieren, auch wenn dabei Fehler vorkommen.	
Register formell/informell	Kann in kurzen Sätzen und einfachen üblichen Wendungen eine ganz grundlegende Beurteilung eines vertrauten Zustands/einer vertrauten Handlung formulieren, auch wenn sie_er dabei evtl. stockt und neu ansetzen muss. Kann in einer kurzen, einfachen schriftlichen Nachricht in kurzen Sätzen und einfachen üblichen Wendungen in Form einer einfachen Aufzählung eine ganz grundlegende Beurteilung zu einem vertrauten Zustand/einer vertrauten Handlung formulieren, auch wenn dabei einige Fehler vorkommen.	A2

57.6 Kann das eigene Handeln begründen.

Textsorte/Kommunikationsform	Kann beinahe mühelos spontan und fließend und in klaren, gut strukturierten, ausführlichen Äußerungen das eigene Handeln detailliert und präzise begründen; sofern dabei Fehler vorkommen, fallen sie kaum auf; der Grad an Formalität ist den Umständen angemessen. Kann in einer gut strukturierten, treffsicher formulierten schriftlichen Nachricht das eigene Handeln detailliert und präzise begründen und sich dabei präzise und wirksam ausdrücken; sofern Fehler vorkommen, fallen sie kaum auf; der Grad an Formalität ist den Umständen angemessen.	C1
<ul style="list-style-type: none"> ▪ Einsatzbesprechung ▪ Teambesprechung ▪ Fachgespräch ▪ Gruppengespräch ▪ Teammeeting ▪ Diskussion ▪ Telefonat ▪ E-Mail ▪ Textnachricht ▪ (berufliche) soziale Netzwerke ▪ mündliche Absprache ▪ Stellungnahme ▪ Problem-/Fehlerbeschreibung ▪ Fehlermeldung ▪ Reklamation ▪ Beschwerde ▪ Seminargespräch ▪ Servicegespräch ▪ Kundengespräch ▪ Verhandlung 	Kann relativ spontan und fließend das eigene Handeln ausführlich und überzeugend begründen; dabei kommen keine Fehler vor, die zu Missverständnissen führen können; der Grad an Formalität ist den Umständen angemessen. Kann in einer klaren, zusammenhängenden Nachricht das eigene Handeln ausführlich und überzeugend begründen; es kommen keine Fehler vor, die zu Missverständnissen führen können; der Grad an Formalität ist den Umständen angemessen.	B2
Aktivität produktiv mündlich/ produktiv schriftlich	Kann in einfachen zusammenhängenden Äußerungen und üblichen Wendungen grundlegende Begründungen für das eigene Handeln geben; auch wenn dabei evtl. Formulierungsprobleme vorkommen, ist sie_er meist ohne Schwierigkeiten zu verstehen. Kann in einer kurzen schriftlichen Nachricht in einfachen zusammenhängenden Sätzen und üblichen Wendungen grundlegende Begründungen für das eigene Handeln angeben, auch wenn dabei Fehler vorkommen.	B1
Partner_innen Mitarbeiter_in – Vorgesetzte_r/ Kollegin_Kollege – Kollegin_ Kollege/Mitarbeiter_in – Externe_r	Kann in kurzen Sätzen und einfachen üblichen Wendungen ganz grundlegende Gründe für das eigene Handeln nennen, auch wenn sie_er dabei evtl. stockt und neu ansetzen muss. Kann in einer kurzen, einfachen schriftlichen Nachricht in kurzen Sätzen und einfachen üblichen Wendungen und in Form einer einfachen Aufzählung ganz grundlegende Gründe für das eigene Handeln nennen, auch wenn dabei einige Fehler vorkommen.	A2
Register formell/informell		

57.7 Kann (Nicht-)Machbarkeit ausdrücken und begründen.

<p>Textsorte/Kommunikationsform</p> <ul style="list-style-type: none"> ▪ Einsatzbesprechung ▪ Teambesprechung ▪ Fachgespräch ▪ Gruppengespräch ▪ Teammeeting ▪ Diskussion ▪ Telefonat ▪ E-Mail ▪ Textnachricht ▪ (berufliche) soziale Netzwerke ▪ mündliche Absprache ▪ Stellungnahme ▪ Problem-/Fehlerbeschreibung ▪ Fehlermeldung ▪ Reklamation ▪ Beschwerde ▪ Seminargespräch ▪ Servicegespräch ▪ Kundengespräch ▪ Verhandlung <p>Aktivität produktiv mündlich/ produktiv schriftlich</p> <p>Partner_innen Mitarbeiter_in – Vorgesetzte_r/ Kollegin_Kollege – Kollegin_ Kollege/Mitarbeiter_in – Externe_r</p> <p>Register formell/informell</p>	<p>Kann beinahe mühelos spontan und fließend und in klaren, gut strukturierten, ausführlichen Äußerungen (Nicht-)Machbarkeit ausdrücken und detailliert und präzise begründen; sofern dabei Fehler vorkommen, fallen sie kaum auf; der Grad an Formalität ist den Umständen angemessen.</p> <p>Kann in einer gut strukturierten, treffsicher formulierten schriftlichen Nachricht (Nicht-)Machbarkeit ausdrücken und detailliert, präzise und überzeugend begründen; sofern Fehler vorkommen, fallen sie kaum auf.</p> <p>Kann relativ spontan und fließend (Nicht-)Machbarkeit ausdrücken und ausführlich und überzeugend begründen; dabei ist der Grad an Formalität den Umständen angemessen.</p> <p>Kann in einer klaren, zusammenhängenden Nachricht (Nicht-)Machbarkeit ausdrücken und ausführlich und überzeugend begründen; es kommen keine Fehler vor, die zu Missverständnissen führen können.</p> <p>Kann in einfachen zusammenhängenden Äußerungen und üblichen Wendungen (Nicht-)Machbarkeit ausdrücken und begründen; auch wenn dabei evtl. Formulierungsprobleme vorkommen, ist sie_er meist ohne Schwierigkeiten zu verstehen.</p> <p>Kann in einer kurzen schriftlichen Nachricht in einfachen zusammenhängenden Äußerungen und üblichen Wendungen (Nicht-)Machbarkeit ausdrücken und Gründe nennen, auch wenn dabei Fehler vorkommen.</p> <p>Kann in kurzen Sätzen und einfachen üblichen Wendungen in Form einer einfachen Aufzählung (Nicht-)Machbarkeit ausdrücken und Gründe nennen, auch wenn sie_er dabei evtl. stockt und neu ansetzen muss.</p> <p>Kann in einer kurzen, einfachen schriftlichen Nachricht in kurzen Sätzen und einfachen üblichen Wendungen und in Form einer einfachen Aufzählung (Nicht-)Machbarkeit ausdrücken und Gründe nennen, auch wenn dabei einige Fehler vorkommen.</p>	<p>C1</p> <p>B2</p> <p>B1</p> <p>A2</p>
---	--	---

An einer Verhandlung teilnehmen

57.8 Kann Standpunkte und Interessen formulieren.		
Textsorte/Kommunikationsform <ul style="list-style-type: none"> ▪ Einsatzbesprechung ▪ Teambesprechung ▪ Fachgespräch ▪ Gruppengespräch ▪ Teammeeting ▪ Diskussion ▪ Telefonat ▪ mündliche Absprache ▪ Stellungnahme ▪ Problem-/Fehlerbeschreibung ▪ Fehlermeldung ▪ Reklamation ▪ Beschwerde ▪ Seminargespräch ▪ Servicegespräch ▪ Kundengespräch ▪ Verhandlung Aktivität produktiv mündlich Partner_innen Mitarbeiter_in – Vorgesetzte_r/ Kollegin_Kollege – Kollegin_ Kollege/Mitarbeiter_in – Externe_r Register formell/informell	Kann flüssig, korrekt und überzeugend und in klaren, gut strukturierten, ausführlichen Äußerungen Standpunkte und Interessen formulieren, erläutern und begründen; sofern dabei Fehler vorkommen, fallen sie kaum auf; der Grad an Formalität ist den Umständen angemessen.	C1
	Kann relativ spontan und mit guter Beherrschung der Grammatik Standpunkte und Interessen formulieren und dabei Gründe für oder gegen einen Standpunkt anführen, praktisch ohne den Eindruck zu erwecken, sich in dem, was sie_er sagen möchte, einschränken zu müssen; der Grad an Formalität ist den Umständen angemessen.	B2
	Kann in einfachen zusammenhängenden Äußerungen und üblichen Wendungen grundlegende Standpunkte und Interessen formulieren; auch wenn dabei evtl. Formulierungsprobleme vorkommen, ist sie_er meist ohne Schwierigkeiten zu verstehen.	B1
	Kann in kurzen Sätzen und einfachen Wendungen ganz grundlegende Standpunkte und Interessen formulieren, auch wenn sie_er dabei evtl. stockt und neu ansetzen muss.	A2
57.9 Kann an Verhandlungen teilnehmen.		
Textsorte/Kommunikationsform <ul style="list-style-type: none"> ▪ Einsatzbesprechung ▪ Teambesprechung ▪ Fachgespräch ▪ Gruppengespräch ▪ Teammeeting ▪ Diskussion ▪ Telefonat ▪ mündliche Absprache ▪ Stellungnahme ▪ Problem-/Fehlerbeschreibung ▪ Fehlermeldung ▪ Reklamation ▪ Beschwerde ▪ Seminargespräch ▪ Servicegespräch ▪ Kundengespräch ▪ Verhandlung Aktivität interaktiv mündlich Partner_innen Mitarbeiter_in – Vorgesetzte_r/ Kollegin_Kollege – Kollegin_ Kollege/Mitarbeiter_in – Externe_r Register formell/informell	Kann flüssig, korrekt und wirkungsvoll verhandeln, dabei die eigenen Beiträge geschickt mit denen anderer verknüpfen und spontan und beinahe mühelos mit Zwischenrufen umgehen; der Grad an Formalität ist den Umständen angemessen.	C1
	Kann relativ spontan und mit guter Beherrschung der Grammatik verhandeln und dabei entscheidende Punkte in angemessener Weise hervorheben und stützende Einzelheiten anführen; dabei ist der Grad an Formalität den Umständen angemessen.	B2
	Kann in einfachen zusammenhängenden Äußerungen und üblichen Wendungen über einigermaßen vertraute Sachverhalte verhandeln; auch wenn dabei evtl. Formulierungsprobleme vorkommen, ist sie_er meist ohne Schwierigkeiten zu verstehen.	B1
	Kann sich im Rahmen von Verhandlungen in kurzen Sätzen und einfachen Wendungen über vertraute Sachverhalte äußern, auch wenn sie_er dabei evtl. stockt und neu ansetzen muss.	A2

D Austausch von Informationen

Die Teilnehmerin bzw. der Teilnehmer kann ...

58 personenbezogene Angaben machen.

59 Termine vereinbaren.

60 ein Telefongespräch führen, an einer Videokonferenz teilnehmen,
Voicemailnachrichten verstehen und mit Sprachdialogsystemen telefonieren.

58 Personenbezogene Angaben machen

Strategische Kompetenz

- Kann das Verstehen des Gegenübers sichern, z.B. durch Buchstabieren, Wiederholung oder an deutsche Hörgewohnheiten angepasste Aussprache.
- Kann mit berufsbezogenen Textsorten umgehen, kennt die entsprechenden sprachlichen Konventionen und kann sie auch selbst anwenden.

Außersprachliches Wissen

- Kennt die üblichen Angaben zur Person.

58.1 Kann wichtige personenbezogene Angaben so deutlich artikulieren, dass sie verstanden und mitgeschrieben werden können.

Textsorte/Kommunikationsform	wie B2	C1
<ul style="list-style-type: none"> ▪ Vorstellung ▪ Anmeldung 		B2
Aktivität	Kann personenbezogene Angaben so deutlich artikulieren, dass sie ohne Schwierigkeiten verstanden und mitgeschrieben werden können; es kommen keine Fehler vor, die zu Missverständnissen führen können.	B1
produktiv mündlich		A2
Partner_innen	Kann grundlegende personenbezogene Angaben so deutlich artikulieren, dass sie meist ohne Schwierigkeiten verstanden und mitgeschrieben werden können.	
Mitarbeiter_in – Vorgesetzte_r/ Kollegin_Kollege – Kollegin_ Kollege/Mitarbeiter_in – Externe_r		
Register	Kann ganz grundlegende personenbezogene Angaben so deutlich artikulieren, dass sie verstanden und mitgeschrieben werden können, muss sie aber evtl. wiederholen.	
formell/informell		

58.2 Kann auf einem Formular wichtige Angaben zur Person machen.

Textsorte/Kommunikationsform	wie B1	C1
<ul style="list-style-type: none"> ▪ Formular 		B2
Aktivität	wie B1	B1
produktiv schriftlich	Kann grundlegende Angaben zur eigenen Person wie Geburtsdatum oder Adresse in ein Formular eintragen.	A2
Partner_innen		
Mitarbeiter_in – Vorgesetzte_r/ Kollegin_Kollege – Kollegin_ Kollege/Mitarbeiter_in – Externe_r	Kann ganz grundlegende Angaben zur eigenen Person wie Geburtsdatum oder Adresse in ein Formular eintragen.	
Register		
formell/informell		

58.3 Kann wichtige personenbezogene Angaben bei Bedarf buchstabieren.

Textsorte/Kommunikationsform	wie B1	C1
<ul style="list-style-type: none"> ▪ Anmeldung ▪ Telefonat 		B2
Aktivität	wie B1	B1
produktiv mündlich	Kann grundlegende personenbezogene Angaben bei Bedarf buchstabieren.	A2
Partner_innen		
Mitarbeiter_in – Vorgesetzte_r/ Kollegin_Kollege – Kollegin_ Kollege/Mitarbeiter_in – Externe_r	Kann ganz grundlegende personenbezogene Angaben bei Bedarf buchstabieren, muss sie aber evtl. wiederholen.	
Register		
formell/informell		

59 Termine vereinbaren

Strategische Kompetenz

- Kann das Verstehen des Gegenübers sichern, z.B. durch Buchstabieren, Wiederholung oder an deutsche Hörgewohnheiten angepasste Aussprache.
- Kann mit berufsbezogenen Textsorten umgehen, kennt die entsprechenden sprachlichen Konventionen und kann sie auch selbst anwenden.

Außersprachliches Wissen

- Kennt die üblichen Angaben zur Person.

59.1 Kann eine Terminmitteilung verstehen.		
Textsorte/Kommunikationsform <ul style="list-style-type: none"> ▪ mündliche oder schriftliche Terminmitteilung ▪ Aushang (z.B. über einen Betriebsausflug) ▪ elektronischer Kalender (Team-)Besprechung ▪ Kundengespräch ▪ Telefonat ▪ E-Mail ▪ Notiz ▪ Textnachricht Aktivität rezeptiv mündlich/ rezeptiv schriftlich Partner_innen Mitarbeiter_in – Vorgesetzte_r/ Kollegin_Kollege – Kollegin_ Kollege/Mitarbeiter_in – Externe_r Register formell/informell	wie B2	C1
	Kann rasch den Inhalt einer Terminmitteilung erfassen. Kann rasch die wesentlichen Informationen in einer Terminmitteilung erfassen.	B2
	Kann das Thema einer Terminmitteilung erfassen. Kann die wesentlichen Informationen in einer Terminmitteilung erfassen.	B1
	Kann das Thema einer kurzen, einfachen Terminmitteilung erfassen. Kann die Hauptpunkte, z.B. Zeit und Ort, in einer Terminmitteilung erfassen.	A2
59.2 Kann am Arbeitsplatz einen Aushang über betriebliche Ereignisse verstehen.		
Textsorte/Kommunikationsform <ul style="list-style-type: none"> ▪ Aushang (z.B. über einen Betriebsausflug) Aktivität rezeptiv schriftlich Partner_innen – Register formell/informell	wie B2	C1
	Kann rasch den Inhalt eines Aushangs über betriebliche Ereignisse erfassen. Kann rasch die wesentlichen Informationen in einem Aushang über betriebliche Ereignisse erfassen.	B2
	Kann das Thema eines Aushangs über betriebliche Ereignisse erfassen. Kann grundlegende Informationen in einem Aushang über betriebliche Ereignisse erfassen.	B1
	Kann das Thema eines kurzen, einfachen Aushangs über betriebliche Ereignisse erfassen. Kann konkrete, voraussagbare Informationen, z.B. Termin, Ort, erfassen.	A2

59.3 Kann eine Absprache über einen Termin weitergeben.

Textsorte/Kommunikationsform	wie B2	C1
<ul style="list-style-type: none"> ▪ mündliche oder schriftliche Terminmitteilung ▪ Kundengespräch ▪ Telefonat ▪ E-Mail ▪ Notiz ▪ Textnachricht 	<p>Kann eine Terminabsprache mündlich weitergeben; der Grad der Formalität ist dabei den Umständen angemessen.</p> <p>Kann eine Terminabsprache schriftlich weitergeben; dabei kommen keine Fehler vor, die zu Missverständnissen führen können; der Grad der Formalität ist den Umständen angemessen.</p>	B2
Aktivität	Kann eine Terminabsprache mündlich weitergeben, auch wenn dabei evtl. Formulierungsprobleme vorkommen.	B1
produktiv mündlich/ produktiv schriftlich	Kann eine Terminabsprache schriftlich weitergeben, auch wenn dabei Fehler vorkommen.	
Partner_innen	Kann die Hauptpunkte einer Terminabsprache in kurzen, einfachen Wendungen mündlich weitergeben, auch wenn sie_er dabei evtl. stockt und neu ansetzen muss.	A2
Mitarbeiter_in – Vorgesetzte_r/ Kollegin_Kollege – Kollegin_ Kollege/Mitarbeiter_in – Externe_r	Kann die Hauptpunkte einer Terminabsprache in kurzen, einfachen Wendungen schriftlich weitergeben, auch wenn dabei einige Fehler vorkommen.	
Register		
formell/informell		

59.4 Kann einen Termin bestätigen.

Textsorte/Kommunikationsform	Kann einen Termin spontan und fließend mündlich bestätigen; dabei ist der Grad der Formalität den Umständen angemessen.	C1
<ul style="list-style-type: none"> ▪ mündliche oder schriftliche Terminmitteilung ▪ Kundengespräch ▪ Telefonat ▪ E-Mail ▪ Notiz ▪ Textnachricht 	Kann einen Termin schriftlich bestätigen; dabei kommen keine Fehler vor, die zu Missverständnissen führen können; der Grad der Formalität ist den Umständen angemessen.	
Aktivität	Kann einen Termin relativ spontan und fließend mündlich bestätigen; dabei ist der Grad der Formalität den Umständen angemessen.	B2
interaktiv mündlich/ interaktiv schriftlich	Kann einen Termin schriftlich bestätigen; dabei kommen keine Fehler vor, die zu Missverständnissen führen können; der Grad der Formalität ist den Umständen angemessen.	
Partner_innen	Kann einen Termin in den üblichen Wendungen mündlich bestätigen, auch wenn dabei evtl. Formulierungsprobleme vorkommen.	B1
Mitarbeiter_in – Vorgesetzte_r/ Kollegin_Kollege – Kollegin_ Kollege/Mitarbeiter_in – Externe_r	Kann in einer kurzen schriftlichen Nachricht mit den üblichen Wendungen einen Termin bestätigen, auch wenn dabei Fehler vorkommen.	
Register	Kann einen Termin in einfachen üblichen Wendungen mündlich bestätigen, auch wenn sie_er dabei evtl. stockt und neu ansetzen muss.	A2
formell/informell	Kann in einer kurzen, einfachen Nachricht mit einfachen üblichen Wendungen einen Termin bestätigen, auch wenn dabei einige Fehler vorkommen.	

59.5 Kann einen Termin vereinbaren.

Textsorte/Kommunikationsform <ul style="list-style-type: none"> ▪ mündliche oder schriftliche Terminmitteilung ▪ Kundengespräch ▪ Telefonat ▪ E-Mail ▪ Notiz ▪ Textnachricht Aktivität interaktiv mündlich/ interaktiv schriftlich	Kann einen Termin spontan und fließend mündlich vereinbaren; der Grad der Formalität ist dabei den Umständen angemessen. Kann einen Termin schriftlich vereinbaren; dabei kommen keine Fehler vor, die zu Missverständnissen führen können; der Grad der Formalität ist den Umständen angemessen.	C1	
	Kann einen Termin relativ spontan und fließend mündlich vereinbaren; der Grad der Formalität ist dabei den Umständen angemessen. Kann einen Termin schriftlich vereinbaren; dabei kommen keine Fehler vor, die zu Missverständnissen führen können; der Grad der Formalität ist den Umständen angemessen.	B2	
	Partner_innen Mitarbeiter_in – Vorgesetzte_r/ Kollegin_Kollege – Kollegin_ Kollege/Mitarbeiter_in – Externe_r	Kann einen Termin in den üblichen Wendungen mündlich vereinbaren, auch wenn dabei evtl. Formulierungsprobleme vorkommen. Kann in einer kurzen schriftlichen Nachricht mit den üblichen Wendungen einen Termin vereinbaren, auch wenn dabei Fehler vorkommen.	B1
	Register formell/informell	Kann einen Termin in einfachen üblichen Wendungen mündlich vereinbaren, auch wenn sie_er dabei evtl. stockt und neu ansetzen muss. Kann in einer kurzen, einfachen Nachricht in einfachen üblichen Wendungen einen Termin vereinbaren, auch wenn dabei einige Fehler vorkommen.	A2

59.6 Kann einen Termin verschieben.

Textsorte/Kommunikationsform <ul style="list-style-type: none"> ▪ mündliche oder schriftliche Terminmitteilung ▪ Kundengespräch ▪ Telefonat ▪ E-Mail ▪ Notiz ▪ Textnachricht Aktivität interaktiv mündlich/ interaktiv schriftlich	Kann einen Termin spontan und fließend mündlich verschieben; der Grad der Formalität ist dabei den Umständen angemessen. Kann einen Termin schriftlich verschieben; dabei kommen keine Fehler vor, die zu Missverständnissen führen können; der Grad der Formalität ist den Umständen angemessen.	C1	
	Kann einen Termin relativ spontan und fließend mündlich verschieben; der Grad der Formalität ist dabei den Umständen angemessen. Kann einen Termin schriftlich verschieben; dabei kommen keine Fehler vor, die zu Missverständnissen führen können; der Grad der Formalität ist den Umständen angemessen.	B2	
	Partner_innen Mitarbeiter_in – Vorgesetzte_r/ Kollegin_Kollege – Kollegin_ Kollege/Mitarbeiter_in – Externe_r	Kann einen Termin in den üblichen Wendungen mündlich verschieben, auch wenn dabei evtl. Formulierungsprobleme vorkommen. Kann einen Termin in einer kurzen schriftlichen Nachricht in den üblichen Wendungen verschieben, auch wenn dabei Fehler vorkommen.	B1
	Register formell/informell	Kann einen Termin in einfachen üblichen Wendungen mündlich verschieben, auch wenn sie_er dabei evtl. stockt und neu ansetzen muss. Kann einen Termin in einer kurzen, einfachen Nachricht in einfachen üblichen Wendungen verschieben, auch wenn dabei einige Fehler vorkommen.	A2

59.7 Kann einen Termin absagen.

<p>Textsorte/Kommunikationsform</p> <ul style="list-style-type: none"> ▪ mündliche oder schriftliche Terminmitteilung ▪ Kundengespräch ▪ Telefonat ▪ E-Mail ▪ Notiz ▪ Textnachricht 	<p>Kann einen Termin spontan und fließend mündlich absagen; der Grad der Formalität ist dabei den Umständen angemessen.</p> <p>Kann einen Termin schriftlich absagen; sofern dabei Fehler vorkommen, fallen sie kaum auf; der Grad der Formalität ist den Umständen angemessen.</p>	C1
<p>Aktivität</p> <p>interaktiv mündlich/ produktiv schriftlich</p>	<p>Kann einen Termin relativ spontan und fließend mündlich absagen; der Grad der Formalität ist dabei den Umständen angemessen.</p> <p>Kann einen Termin schriftlich absagen; dabei kommen keine Fehler vor, die zu Missverständnissen führen können; der Grad der Formalität ist den Umständen angemessen.</p>	B2
<p>Partner_innen</p> <p>Mitarbeiter_in – Vorgesetzte_r/ Kollegin_Kollege – Kollegin_ Kollege/Mitarbeiter_in – Externe_r</p>	<p>Kann einen Termin in den üblichen Wendungen mündlich absagen, auch wenn dabei evtl. Formulierungsprobleme vorkommen.</p> <p>Kann einen Termin in einer kurzen schriftlichen Nachricht in den üblichen Wendungen absagen, auch wenn dabei Fehler vorkommen.</p>	B1
<p>Register</p> <p>formell/informell</p>	<p>Kann einen Termin in einfachen üblichen Wendungen mündlich absagen, auch wenn sie_er dabei evtl. stockt und neu ansetzen muss.</p> <p>Kann einen Termin in einer kurzen, einfachen Nachricht in einfachen üblichen Wendungen absagen, auch wenn dabei einige Fehler vorkommen.</p>	A2

60 Ein Telefongespräch führen, an einer Videokonferenz teilnehmen, Voicemailnachrichten verstehen und mit Sprachdialogsystemen telefonieren

Strategische Kompetenz

- Kann einem gesprochenen Text selektiv relevante Informationen entnehmen.
- Kann das Verstehen des Gegenübers sichern, z.B. durch Buchstabieren, Wiederholung oder an deutsche Hörgewohnheiten angepasste Aussprache.
- Kann sich sprachlich auf eine Situation vorbereiten, z.B. Fragen notieren, Fachbegriffe übersetzen, Gliederung planen.
- Kann Nicht-Verstehen signalisieren und nachfragen.
- Kann Informationen aufnehmen sowie für sich und andere weiterverarbeiten.
- Kann einen situativ angemessenen Grad an Höflichkeit sprachlich umsetzen.
- Kann arbeitsplatzbezogene Interaktion auf sozialer Ebene angemessen gestalten, z.B. durch Small Talk.

Außersprachliches Wissen

- Kennt die Konventionen für Telefongespräche, insbesondere Gesprächseinleitung und -abschluss.
- Kennt die Konventionen für Voicemailnachrichten.
- Weiß, wie Videokonferenzen und Sprachdialogsysteme funktionieren.
- Weiß, dass auch in formellen beruflichen Gesprächssituationen Small Talk geführt wird.

Ein Telefongespräch beginnen und beenden

60.1 Kann sich am Telefon melden, die Gesprächspartner_in den Gesprächspartner begrüßen und das Anliegen vorbringen.		
Textsorte/Kommunikationsform ▪ Telefongespräch Aktivität interaktiv mündlich Partner_innen Mitarbeiter_in – Vorgesetzte_r/ Kollegin_Kollege – Kollegin_ Kollege/Mitarbeiter_in – Externe_r Register formell/informell	Kann die üblichen Wendungen, mit denen man ein Telefongespräch beginnt, verstehen. Kann sich mit den üblichen Wendungen am Telefon melden. Kann auch bei schlechter Tonqualität beinahe mühelos spontan und fließend ein kompliziertes Anliegen vorbringen.	C1
	Kann die üblichen Wendungen, mit denen man ein Telefongespräch beginnt, verstehen. Kann sich mit den üblichen Wendungen am Telefon melden. Kann relativ spontan und fließend ein komplizierteres Anliegen vorbringen.	B2
	Kann die üblichen Wendungen, mit denen man ein Telefongespräch beginnt, verstehen. Kann sich ohne viel Stocken mit den üblichen Wendungen am Telefon melden. Kann ohne viel Stocken in einfachen, zusammenhängenden Äußerungen das Anliegen vorbringen.	B1
	Kann einfache übliche Wendungen, mit denen man ein Telefongespräch beginnt, verstehen, sofern langsam und deutlich gesprochen wird. Kann sich mit einfachen üblichen Wendungen am Telefon melden, auch wenn sie_er dabei evtl. stockt und neu ansetzen muss. Kann in kurzen Sätzen und einfachen Wendungen ein einfaches Anliegen vorbringen, auch wenn sie_er dabei evtl. stockt und neu ansetzen muss.	A2

60.2 Kann sich am Telefon verabschieden.

Textsorte/Kommunikationsform ▪ Telefongespräch	Kann die üblichen Wendungen, mit denen man ein Telefongespräch beendet, verstehen und darauf reagieren. Kann sich mit den üblichen Wendungen am Telefon verabschieden.	C1
Aktivität interaktiv mündlich Partner_innen Mitarbeiter_in – Vorgesetzte_r/ Kollegin_Kollege – Kollegin_ Kollege/Mitarbeiter_in – Externe_r	Kann die üblichen Wendungen, mit denen man ein Telefongespräch beendet, verstehen und darauf reagieren. Kann sich mit den üblichen Wendungen am Telefon verabschieden.	B2
Register formell/informell	Kann die üblichen Wendungen, mit denen man ein Telefongespräch beendet, verstehen und ohne viel Stocken darauf reagieren. Kann sich mit den üblichen Wendungen am Telefon verabschieden.	B1
	Kann einfache übliche Wendungen, mit denen man ein Telefongespräch beendet, verstehen, sofern langsam und deutlich gesprochen wird, und in einfachen üblichen Wendungen darauf reagieren, auch wenn sie_er dabei evtl. stockt und neu ansetzen muss. Kann sich in einfachen üblichen Wendungen am Telefon verabschieden, auch wenn sie_er dabei evtl. stockt und neu ansetzen muss.	A2

Mit Telefonnachrichten umgehen

60.3 Kann am Telefon eine Nachricht hinterlassen bzw. entgegennehmen und notieren.

Textsorte/Kommunikationsform ▪ Telefongespräch ▪ Telefonnotiz ▪ Formular	Kann spontan und fließend und in klaren, gut strukturierten Äußerungen eine Nachricht, die sie_er hinterlassen möchte, so vortragen, dass sie ohne Schwierigkeiten verstanden und mitgeschrieben werden kann. Kann eine umfangreiche, komplexe Nachricht entgegennehmen, auch wenn sie nicht klar strukturiert ist, wenn Zusammenhänge nicht explizit ausgedrückt werden, wenn die Tonqualität schlecht und/oder die Aussprache der Gesprächspartnerin_des Gesprächspartners undeutlich sind und wenn idiomatische Ausdrücke und umgangssprachliche Wendungen verwendet werden. Kann in den üblichen Wendungen darum bitten, eine Nachricht entgegenzunehmen und weiterzugeben. Kann eine umfangreiche, komplexe, nicht unbedingt in Standardsprache gesprochene Nachricht für sich und andere klar und präzise notieren; sofern dabei Fehler vorkommen, fallen sie kaum auf.	C1
Aktivität rezeptiv mündlich/ interaktiv mündlich/ produktiv schriftlich Partner_innen Mitarbeiter_in – Vorgesetzte_r/ Kollegin_Kollege – Kollegin_ Kollege/Mitarbeiter_in – Externe_r Register formell/informell	Kann relativ spontan und fließend in klaren, zusammenhängenden Äußerungen eine Nachricht, die sie_er hinterlassen möchte, so vortragen, dass sie ohne Schwierigkeiten verstanden und mitgeschrieben werden kann. Kann eine längere, komplexere Nachricht entgegennehmen. Kann in den üblichen Wendungen darum bitten, eine Nachricht entgegenzunehmen und weiterzugeben. Kann eine längere, komplexere Nachricht in Standardsprache klar und effektiv für sich und andere notieren; dabei kommen keine Fehler vor, die zu Missverständnissen führen können.	B2
	Kann in einfachen zusammenhängenden Äußerungen eine Nachricht, die sie_er hinterlassen möchte, so vortragen, dass sie trotz fremder Intonation und Betonung klar verständlich ist. Kann eine Nachricht entgegennehmen, wenn relativ langsam und deutlich gesprochen wird. Kann in den üblichen Wendungen ohne viel Stocken darum bitten, eine Nachricht entgegenzunehmen und weiterzugeben. Kann eine einfachere, relativ langsam und deutlich gesprochene Nachricht für sich und andere so notieren, dass das Wichtige darin verständlich wird.	B1
	Kann eine kurze, einfache Nachricht zu vertrauten Themen, die sie_er hinterlassen möchte, in kurzen Sätzen und einfachen Wendungen formulieren, auch wenn sie_er dabei evtl. stockt und neu ansetzen muss. Kann eine kurze, klare und einfache Nachricht entgegennehmen, sofern die Möglichkeit besteht, bei Nichtverstehen um Wiederholung zu bitten. Kann in einfachen üblichen Wendungen darum bitten, eine Nachricht entgegenzunehmen und weiterzugeben, auch wenn sie_er dabei evtl. stockt und neu ansetzen muss. Kann eine kurze, langsam und deutlich gesprochene Nachricht in einer kurzen, einfachen, formelhaften Notiz für sich festhalten.	A2

Am Telefon bitten, verbunden zu werden, bzw. auf eine solche Bitte reagieren

60.4 Kann darum bitten, mit der gewünschten Gesprächspartnerin_dem gewünschten Gesprächspartner verbunden zu werden, bzw. auf eine solche Bitte reagieren.		
Textsorte/Kommunikationsform ▪ Telefongespräch	wie B1	C1
Aktivität interaktiv mündlich	wie B1	B2
Partner_innen Mitarbeiter_in – Vorgesetzte_r/ Kollegin_Kollege – Kollegin_ Kollege/Mitarbeiter_in – Externe_r	Kann in den üblichen Wendungen darum bitten, mit der gewünschten Gesprächspartnerin_dem gewünschten Gesprächspartner verbunden zu werden. Kann die üblichen Wendungen, mit denen man darum bittet, mit der gewünschten Gesprächspartnerin_dem gewünschten Gesprächspartner verbunden zu werden, verstehen und darauf reagieren.	B1
Register formell/informell	Kann in einfachen üblichen Wendungen darum bitten, mit der gewünschten Gesprächspartnerin_dem gewünschten Gesprächspartner verbunden zu werden, auch wenn sie_er dabei evtl. stockt und neu ansetzen muss. Kann einfache übliche Wendungen, mit denen man darum bittet, mit der gewünschten Gesprächspartnerin_dem gewünschten Gesprächspartner verbunden zu werden, verstehen, sofern langsam und deutlich gesprochen wird, und in kurzen Sätzen und einfachen Wendungen darauf reagieren.	A2

In einer Videokonferenz klären, ob die Verbindung steht

60.5 Kann fragen, ob sie_er gesehen und gehört wird.		
Textsorte/Kommunikationsform ▪ Videokonferenz	wie B2	C1
Aktivität interaktiv mündlich	Kann fragen, ob sie_er gesehen und gehört wird.	B2
Partner_innen Mitarbeiter_in – Vorgesetzte_r/ Kollegin_Kollege – Kollegin_ Kollege/Mitarbeiter_in – Externe_r	Kann in einfachen, zusammenhängenden Äußerungen fragen, ob sie_er gesehen und gehört wird.	B1
Register formell/informell	Kann in einfachen Wendungen fragen, ob sie_er gesehen und gehört wird.	A2

60.6 Kann bestätigen, dass sie_er die Gesprächspartner_innen sieht und hört.		
Textsorte/Kommunikationsform ▪ Videokonferenz	wie B2	C1
Aktivität interaktiv mündlich	Kann bestätigen, dass sie_er die Gesprächspartner_innen sieht und hört.	B2
Partner_innen Mitarbeiter_in – Vorgesetzte_r/ Kollegin_Kollege – Kollegin_ Kollege/Mitarbeiter_in – Externe_r	Kann in einfachen, zusammenhängenden Äußerungen bestätigen, dass sie_er die Gesprächspartner_innen sieht und hört.	B1
Register formell/informell	Kann in einfachen Wendungen bestätigen, dass sie_er die Gesprächspartner_innen sieht und hört.	A2

60.7 Kann sonstige technische Aspekte ansprechen.

Textsorte/Kommunikationsform ▪ Videokonferenz	Kann spontan und fließend sonstige technische Aspekte ansprechen und dabei auch idiomatische Ausdrücke und umgangssprachliche Wendungen verwenden.	C1
Aktivität interaktiv mündlich	Kann relativ spontan und fließend sonstige technische Aspekte ansprechen.	B2
Partner_innen Mitarbeiter_in – Vorgesetzte_r/ Kollegin_Kollege – Kollegin_ Kollege/Mitarbeiter_in – Externe_r	Kann in einfachen, zusammenhängenden Äußerungen sonstige technische Aspekte ansprechen.	B1
Register formell/informell	Kann in einfachen Wendungen ganz grundlegende technische Aspekte ansprechen.	A2

Voicemailnachrichten verstehen und mit Sprachdialogsystemen telefonieren

60.8 Voicemailnachrichten verstehen.

Textsorte/Kommunikationsform ▪ Ansage auf einem Anrufbeantworter ▪ Voicemailnachricht	Kann aufgezeichneten Nachrichten spezifische Informationen entnehmen, auch wenn die Tonqualität schlecht ist und/oder idiomatische Ausdrücke und umgangssprachliche Wendungen verwendet werden.	C1
Aktivität rezeptiv mündlich	Kann aufgezeichnete Nachrichten verstehen, wenn in normaler Geschwindigkeit gesprochen und Standardsprache verwendet wird.	B2
Partner_innen –	Kann grundlegende Informationen in einfachen aufgezeichneten Nachrichten verstehen, sofern deutlich gesprochen und Standardsprache verwendet wird und es nur wenig Stör-/Hintergrundgeräusche gibt.	B1
Register formell/informell	Kann die Hauptpunkte in kurzen, klaren, einfachen aufgezeichneten Nachrichten erfassen, sofern langsam und deutlich gesprochen wird und es keine Stör-/Hintergrundgeräusche gibt.	A2

60.9 Mit Sprachdialogsystemen telefonieren.

Textsorte/Kommunikationsform ▪ Ansagen von Sprachdialogsystemen	Kann in der Kommunikation mit einem Sprachdialogsystem Ansagen verstehen. Kann in der Kommunikation mit einem Sprachdialogsystem die notwendigen Zahlen oder Wörter so klar und deutlich aussprechen, dass das System sie akzeptiert.	C1
Aktivität interaktiv mündlich		
Partner_innen –	Kann in der Kommunikation mit einem Sprachdialogsystem Ansagen verstehen. Kann in der Kommunikation mit einem Sprachdialogsystem die notwendigen Zahlen oder Wörter so klar und deutlich aussprechen, dass das System sie akzeptiert.	B2
Register formell/informell	Kann in der Kommunikation mit einem Sprachdialogsystem die Hauptpunkte von Ansagen verstehen. Kann in der Kommunikation mit einem Sprachdialogsystem die notwendigen Zahlen oder Wörter so klar und deutlich aussprechen, dass das System sie akzeptiert.	B1
	Kann in der Kommunikation mit einem Sprachdialogsystem die Hauptpunkte von Ansagen erfassen. Kann in der Kommunikation mit einem Sprachdialogsystem einzelne Zahlen oder Wörter aussprechen oder ggf. die Tastatur benutzen.	A2

Übersicht: Handlungsfelder und Grobziele

I	Arbeitssuche und Bewerbung
1	Sich bei der Agentur für Arbeit anmelden und die erforderlichen Unterlagen einreichen
2	Beratungstermine wahrnehmen, Informationen zum Sozialversicherungssystem verstehen, Nachfragen stellen und Formulare ausfüllen
3	Stellenanzeigen verstehen und ihnen Informationen entnehmen
4	Nachrichten und Medienberichte über den lokalen, regionalen und nationalen Arbeitsmarkt verstehen und wiedergeben
5	Die eigenen Bewerbungsunterlagen zusammenstellen
6	In Bewerbungsgesprächen Angaben zur eigenen Person machen und Fragen zu Abschlüssen, Tätigkeiten und Erfahrungen verstehen und beantworten
II	Arbeitsantritt
7	Mit der_ dem Vorgesetzten das Einstellungsgespräch führen
8	Einweisungen am ersten Arbeitstag erhalten
III	Arbeitsalltag: innerbetriebliche Kommunikation
9	Arbeitsaufträge verstehen und Verständnis signalisieren
10	Eigene und fremde Aufgaben nachvollziehen, Aufgabenverteilung und Übergaben besprechen, über Aufgaben berichten und erledigte Aufgaben dokumentieren.
11	Dienst-, Vertretungs- und Urlaubspläne verstehen und sich darüber austauschen
12	Bedienung und Funktionsweise eines Geräts/einer Maschine erfragen und entsprechende Erklärungen verstehen
13	Bei Bedienungsschwierigkeiten um Rat fragen bzw. anderen behilflich sein
14	Ein Gerät/eine Maschine präsentieren/vorstellen und entsprechende Erfahrungsberichte verstehen
15	Materialien, Arbeitsgeräte, Werkzeuge, Formulare, Schilder, Gegenstände, Hilfsmittel, Produkte und den eigenen Arbeitsplatz beschreiben sowie entsprechende Beschreibungen verstehen
16	Äußerungen zu Arbeitsabläufen und notwendigen Geräten/Arbeitsmitteln verstehen und selbst formulieren
17	In der Qualitätssicherung mitarbeiten
18	Auf Mängel und Sachverhalte aufmerksam machen und Verbesserungsvorschläge unterbreiten
19	Angemessen um Urlaub bitten, Urlaubsanträge, Krankmeldungen etc. ausfüllen
20	An einem Mitarbeitergespräch teilnehmen bzw. ein Mitarbeitergespräch führen
21	Ankündigungen für Betriebsfeiern, -versammlungen, -ausflüge etc. verstehen und eigene Einladungen aussprechen
IV	Arbeitsalltag: Außenkontakte
22	Anfragen entgegennehmen und beantworten
23	Auskünfte über Produkte/Verfahrensweisen/Arbeitsabläufe/Leistungen verstehen und erteilen

24	Angemessen auf eine verantwortliche Mitarbeiterin_einen verantwortlichen Mitarbeiter verweisen
25	Materialbestände dokumentieren und an entsprechende Stellen kommunizieren
26	Bestellungen vorbereiten, systematisieren und aufgeben
27	Materialien entgegennehmen, quittieren und mit Bestellungen abgleichen
28	Fehlende oder fehlerhafte Ware registrieren und bei der zuständigen Stelle reklamieren
29	Mögliche Ursachen für ein Problem erläutern und die Problemerkäuterungen anderer verstehen
30	Auf Fehler- oder Störungsmeldungen anderer angemessen reagieren und Hilfe anbieten
31	Lautsprecherdurchsagen verstehen
32	Die eigene Institution/die eigene Einrichtung/den eigenen Betrieb/das eigene Unternehmen etc. vorstellen
33	Eine adressatenbezogene Präsentation zu einem Fachthema halten, die bspw. Unternehmensprodukte oder die Ergebnisse der eigenen Arbeit beinhaltet.
34	Spezielle Fragen zu einem Produkt, einem Verfahren oder einer Leistung beantworten und selbst stellen
35	Vor- und Nachteile in einem Kundengespräch erläutern und die eigene Vorgehensweise begründen
V	Regularien am Arbeitsplatz
36	Einen Arbeitsvertrag verstehen und Nachfragen stellen
37	Unterweisungen zur Arbeitssicherheit, zum Gesundheitsschutz und zum Datenschutz verstehen
38	Regelungen und Informationen, Ratgebertexte, Beratungen zum Arbeitsrecht verstehen
39	Kann Anträge stellen, amtliche Bescheide verstehen, ggf. Widerspruch einlegen
VI	Berufliche Aus-, Fort- und Weiterbildung
40	Informationsmaterialien zu Aus-, Fort- und Weiterbildungsmöglichkeiten in Deutschland vor dem Hintergrund eigener beruflicher und privater Ziele verstehen und sich über sie austauschen
41	Im Beratungsgespräch Angaben zu eigenen bisherigen Abschlüssen und zum beruflichen Werdegang machen sowie die eigenen Qualifikationen, Kompetenzen und Ziele/Wünsche darstellen
42	Beratungsinhalte verstehen und vor dem Hintergrund eigener Vorhaben gezielt nachfragen
43	Allgemein verfügbare Informationen aus verschiedenen Quellen entnehmen und für sich und andere nutzbar machen
44	Informationen erfragen und weitergeben
VII	Wechsel/Beendigung des Arbeitsverhältnisses
45	Ein Kündigungsschreiben verstehen, ein Kündigungsschreiben verfassen, einer Mitarbeiterin_einem Mitarbeiter kündigen

A	Gestaltung sozialer Kontakte am Arbeitsplatz
46	Sich vorstellen, die Vorstellung anderer verstehen und darauf reagieren
47	Small Talk führen
48	Um Rat fragen bzw. um Hilfe bitten und anderen Hinweise geben
49	Probleme benennen und mögliche Lösungen besprechen
50	Gespräche angemessen einleiten, sich konstruktiv daran beteiligen und sie abschließen
51	Bei unvollständigem Verstehen angemessen nachfragen bzw. um Erläuterung bitten
B	Umgang mit Dissens und Konflikten
52	Konstruktiv Kritik üben
53	Eigene Fehler angemessen zur Sprache bringen und sich entschuldigen
54	Konflikte zur Sprache bringen und zur Lösungsfindung beitragen
C	Realisierung von Gefühlen, Haltungen und Meinungen
55	Gefühle verbal ausdrücken
56	Wünsche, Sorgen und Nöte anderer verstehen und darauf angemessen eingehen
57	Vorschläge machen und begründen, auf Vorschläge anderer reagieren, argumentieren
D	Austausch von Informationen
58	Personenbezogene Angaben machen
59	Termine vereinbaren
60	ein Telefongespräch führen, an einer Videokonferenz teilnehmen, Voicemailnachrichten verstehen und mit Sprachdialogsystemen telefonieren

Literatur

Kurskonzepte

Bundesamt für Migration und Flüchtlinge (2018): Konzept für ein Brückenelement B1/B2 im Rahmen der bundesweiten berufsbezogenen Deutschsprachförderung nach § 45a AufenthG. Nürnberg: BAMF.

Bundesamt für Migration und Flüchtlinge (2017): Konzept für ein Basismodul C1 im Rahmen der bundesweiten berufsbezogenen Deutschsprachförderung nach § 45a AufenthG. Köln: BAMF.

Bundesamt für Migration und Flüchtlinge (2017): Konzept für ein Spezialmodul B1 im Rahmen der bundesweiten berufsbezogenen Deutschsprachförderung nach § 45a AufenthG. Nürnberg: BAMF.

Bundesamt für Migration und Flüchtlinge (2017): Konzept für ein Spezialmodul A2 im Rahmen der bundesweiten berufsbezogenen Deutschsprachförderung nach § 45a AufenthG. Nürnberg: BAMF.

Bundesamt für Migration und Flüchtlinge (2016): Konzept für ein Basismodul B2 im Rahmen der bundesweiten berufsbezogenen Deutschsprachförderung nach § 45a AufenthG. Köln: BAMF.

Bundesamt für Migration und Flüchtlinge (2015): Pädagogisches Konzept zum ESF-BAMF-Programm. Berufsbezogene Förderung Deutsch als Zweitsprache. Köln: BAMF.

Rechtlicher Rahmen

Gesetz über den Aufenthalt, die Erwerbstätigkeit und die Integration von Ausländern im Bundesgebiet (Aufenthaltsgesetz - AufenthG). https://www.gesetze-im-internet.de/aufenthg_2004/_44a.html (05.06.2019).

Verordnung über die berufsbezogene Deutschsprachförderung (Deutschsprachförderverordnung – DeuFöV) (2018). https://www.gesetze-im-internet.de/deuf_v/DeuF%C3%B6V.pdf (05.06.2019).

Vereinte Nationen (2018): Globaler Pakt für eine sichere, geordnete und reguläre Migration. <https://www.un.org/depts/german/migration/A.CONF.231.3.pdf> (05.06.2019).

Zur Entwicklung der Lernziele verwendete Literatur

Buhlmann, Rosemarie/Ende, Karin/Kaufmann, Susan/Schmitz, Helen (2016): Deutsch für Zuwanderer: Rahmencurriculum für Integrationskurse – Deutsch als Zweitsprache. 2., überarbeitete Aufl. München: Goethe-Institut.

Bundesagentur für Arbeit (2017): BERUFENET. <https://berufenet.arbeitsagentur.de/berufenet/faces/index?path=null> (10.11.2017).

Europarat (2009): Manual for Relating Language Examinations to the Common European Framework of Reference. Straßburg: Europarat.

Europarat (2018): Common European Framework of Reference for Languages: Learning, Teaching, Assessment. Companion Volume With New Descriptors. Straßburg: Europarat.

Ehlich, Konrad/Montanari, Elke/Hila, Anna (2007): Recherche und Dokumentation hinsichtlich der Sprachbedarfe von Teilnehmenden an Integrationskursen DaZ. München: Goethe-Institut.

Glaboniat, Manuela/Müller, Martin/Rusch, Paul/Schmitz, Helen/Wertenschlag, Lukas (2005): Profile Deutsch. Berlin/München: Langenscheidt.

Lenz, Peter/Andrey, Stéphanie/Lindt-Bangeter, Bernhard (2009): Rahmencurriculum für die sprachliche Förderung von Migrantinnen und Migranten. Bern: Bundesamt für Migration.

Maurer, Ernst/Staatssekretariat für Wirtschaft SECO (Hg.) (2010): Arbeitsmarktorientierte Deutschförderung. Rahmenkonzept. Bern: SECO.

Skills Norway (2014): Basic Job Skills Profiles. <https://www.kompetansenorge.no/English/news/basic-job-skillsprofiles/> (10.11.2017).

Trim, John/North, Brian/Coste, Daniel (2001): Gemeinsamer europäischer Referenzrahmen für Sprachen: lernen, lehren, beurteilen. Straßburg: Europarat. Zitiert als: GER.

Weissenberg, Jens (2010): „Sprachlich-kommunikative Handlungsfelder am Arbeitsplatz. Konzeptioneller

Ansatz zur Entwicklung, Durchführung und Evaluation berufsbezogener Zweitsprachförderangebote“. Deutsch als Zweitsprache 2/2010. 13–24.

Weitere Fachliteratur (Auswahl)

Beckmann-Schulz, Iris/Kleiner, Bettina (2011): Qualitätskriterien interaktiv. Leitfaden zur Umsetzung von berufsbezogenem Unterricht Deutsch als Zweitsprache. Koordinierungsstelle berufsbezogenes Deutsch: Hamburg.

DIHK/VDP/telc (2014): Arbeitsplatz Europa: Sprachkompetenz wird messbar. A Common European Framework of Reference for Language Learning and Teaching (CEF). 4. aktualisierte Aufl. Frankfurt am Main: DIHK | Deutscher Industrie- und Handelskammertag e. V., VDP Bundesverband Deutscher Privatschulen, telc gGmbH.

Grünhage-Monetti, Matilde (2010): Expertise. Sprachlicher Bedarf von Personen mit Deutsch als Zweitsprache in Betrieben. Durchgeführt vom Deutschen Institut für Erwachsenenbildung (DIE) – Leibniz-Zentrum für Lebenslanges Lernen Bonn im Auftrag des Bundesamtes für Migration und Flüchtlinge. O. O.: DIE.

Maurer, Ernst (2010): Deutsch für den Arbeitsmarkt, Rahmenkonzept für Projektverantwortliche und Lehrpersonen. Klett und Balmer: Zug.

Die berufsbezogene Deutschsprachförderung bietet Zugewanderten eine Vielzahl von Deutschkursen. Ziel ist die Verbesserung der Chancen auf dem Arbeits- und Ausbildungsmarkt. Dieser Katalog von berufsbezogenen Lernzielen zeigt detailliert auf, welche sprachlichen Kompetenzen die Spezialberufssprachkurse auf den Niveaus A2 und B1 sowie die Basisberufssprachkurse auf den Niveaus B2 und C1 vermitteln sollen.

Die Lernziele entstanden überwiegend auf empirischer Basis in einer Zusammenarbeit zwischen dem Institut für Testforschung und Testentwicklung e. V. (ITT) und der telc gGmbH. Auftraggeber war das Bundesamt für Migration und Flüchtlinge, das vom Bundesministerium für Arbeit und Soziales mit der Durchführung der berufsbezogenen Deutschsprachförderung beauftragt ist.

Dieser Lernzielkatalog

- ist berufsbezogen und bildet die tatsächliche Sprachverwendung repräsentativ ab,
- folgt einer klaren Systematik von Handlungsfeldern, Grob- und Feinlernzielen,
- skaliert jedes Feinlernziel auf den GER-Stufen A2 bis C1,
- ergänzt Lernziele durch strategische Kompetenzen und außersprachliches Wissen
- und bietet somit eine unverzichtbare Basis für Unterrichtsplanung, Lehrwerk- und Testentwicklung.