

# **Zusatzqualifikation Fremdsprache für kaufmännische Auszubildende**

## **Rahmenplan mit Lernzielen**

Juli 2016

# Inhaltsverzeichnis

	Seite
<b>Vorwort</b>	2
<b>1. Inhaltliche Grundlagen</b>	3
1.1 Themensektor: Anfrage	3
1.2 Themensektor: Angebot	3
1.3 Themensektor: Auftrag	3
1.4 Themensektor: Zahlungsanzeige und Zahlungsbestätigung	4
1.5 Themensektor: Versand/Versandanzeige	4
1.6 Themensektor: Beschwerde	5
1.7 Themensektor: Zahlungsaufforderung	5
1.8 Themensektor: Sekretariatskorrespondenz	5
<b>2. Handlungsfelder</b>	6
2.1 Handlungsfeld Geschäftsbrief in der Fremdsprache nach Stichwortangaben in Deutsch	6
2.2 Handlungsfeld Kurzgefasste schriftliche Mitteilung in der Fremdsprache	8
2.3 Handlungsfeld Vermerk in Deutsch über ein Telefonat in der Fremdsprache	9
2.4 Handlungsfeld Vermerk in Deutsch über einen Geschäftsbrief in der Fremdsprache	10
2.5 Handlungsfeld Nachweis der Fremdsprachenbeherrschung durch einen Sprachtest	11
2.6 Handlungsfeld Telefongespräch in der Fremdsprache	12
2.7 Handlungsfeld Gespräch in der Fremdsprache	13

## **Vorwort**

Immer wieder klagen Unternehmen über die unzureichenden Fremdsprachenkenntnisse ihrer Auszubildenden. Dieser Mangel erweist sich häufig als ein Nachteil im globalen Wettbewerb. Daher wurde die IHK-Prüfung Zusatzqualifikation Fremdsprache für kaufmännische Auszubildende auf Anregung der Wirtschaft geschaffen, die eine Zertifizierung genau der fremdsprachlichen Fähigkeiten und Fertigkeiten wünschte, die in der betrieblichen Praxis im kaufmännischen Bereich unter Beweis gestellt werden müssen. Die Prüfung ist auf dem Niveau B2, d. h. unterhalb der Prüfung Fremdsprachenkorrespondent, angesiedelt und hat neben dem herkömmlichen Schriftverkehr auch weniger formelle schriftliche und mündliche Kommunikation, letztere direkt und per Telefon, ferner Hör- und Leseverstehen in der Umsetzung in die deutsche Sprache zum Gegenstand.

Bundesweit wird diese Prüfung von vielen IHKs abgenommen. Grundlage ist dieser Rahmenplan, der für viele Wirtschaftszweige einsetzbar ist. Für die Vorbereitung wird ein Stundenansatz von 120 - 150 Stunden empfohlen. Bei einem Ausgangssprachniveau der Fachoberschulreife.

Ein Zeugnis über eine IHK-Fremdsprachenprüfung bietet den Teilnehmern und ihren Arbeitgebern folgende Vorteile:

- Allgemeine Bekanntheit und hohes Ansehen bei Unternehmen und Behörden.
- Kenntnisse sowohl der Fremdsprache als auch der deutschen Sprache werden zertifiziert.
- Berufspraktiker in die Erstellung der Aufgaben und die Durchführung der Prüfung einbezogen.
- Konkrete Leistungsmessung anhand von praxisnahen Aufgaben (E-Mails, Memos, Briefe, Telefonate etc.).
- Differenzierte Zeugnisse mit der Möglichkeit der Einsichtnahme und des Widerspruchs.
- Möglichkeit das Zeugnis von Außenhandelskammern übersetzen und anerkennen zu lassen. Auskunft erteilt die jeweilige IHK.

Industrie- und Handelskammer zu Düsseldorf

29. Juli 2016

# Rahmenplan

## Zusatzqualifikation Fremdsprache für kaufmännische Auszubildende

### 1. Inhaltliche Grundlagen

#### 1.1. Themensektor: Anfrage

##### 1.1.1 Allgemeine Anfrage nach Waren und Dienstleistungen

- Anfrage wegen Prospektmaterial, Preislisten u. ä.
- Anfrage wegen Preisen und Nachlässen
- Erkundigung nach Lieferzeit, Zahlungs- und Lieferungsbedingungen
- Anfrage zur Lieferzeit
- Hinweis auf Referenzen

#### 1.2 Themensektor: Angebot

##### 1.2.1 Angebote als Reaktion auf Anfragen sowie unverlangte Angebote

- Art/Beschaffenheit und Menge/Umfang der Ware oder Dienstleistung
- Preise und Nachlässe
- Zahlungsbedingungen\* (z. B. Vorkasse, Barzahlung bei Lieferung, 30 Tage netto, 2 Wochen nach Erhalt der Rechnung)
- Lieferbedingungen (Incoterms 2010)\*
- Lieferzeit und Transportart
- Bitte um Referenzen

##### 1.2.2 Terminologie für bindende, unverbindliche und befristete Angebote (z. B. fest bis..., freibleibend, unverbindlich, Zwischenverkauf bzw. Preisänderungen vorbehalten)

##### 1.2.3 Erneute Kontaktaufnahme: Mitteilungen zu Änderungen bei Preisen oder Bedingungen

#### 1.3 Themensektor: Auftrag

##### 1.3.1 Auftragserteilung

- Art und Menge/Umfang der Ware oder Dienstleistung
- Preis und Nachlässe
- Zahlungsweise\* (z. B. Überweisung, Scheck)
- Lieferzeit
- Hinweise zum Transport

\* Das fremdsprachliche Äquivalent muss jeweils bekannt sein, braucht aber nicht erläutert zu werden.

### 1.3.2 Auftragsbestätigung des Anbieters

- Wiederholung aller relevanten Punkte aus dem Angebot
- Weitere Mitteilungen (z. B. über Teilsendungen oder Verzögerungen)

## 1.4 Themensektor: Zahlungsanzeige und Zahlungsbestätigung

### 1.41 Zahlungsanzeige mit Angabe der Zahlungsart

- Scheck\*
- Banküberweisung\*
- Wechsel\*
- Dokumentenakkreditiv\*

### 1.4.2 Zahlungsbestätigung

- über den vollen Rechnungsbetrag,
- bei Teilzahlungen

## 1.5 Themensektor: Versand/Versandanzeige

### 1.5.1 Mitteilung über erfolgten Versand

- Versand- und Ankunftszeitpunkt
- Transportmittel

### 1.5.2 Angabe der wesentlichen Versanddokumente

- Handelsrechnung\*
- Konnossement, Frachtbrief, Luftfrachtbrief\*
- Versicherungspolice\*
- Ursprungszeugnis\*
- Zollinhaltserklärung\*

### 1.5.3 Angaben zur Verpackung

- Die wichtigsten Verpackungsarten ( z. B. Container, Palette, Holzkiste, Pappkarton)
- Seemäßige Verpackung

\* Das fremdsprachliche Äquivalent muss jeweils bekannt sein, braucht aber nicht erläutert zu werden.

## **1.6 Themensektor: Beschwerde**

### 1.6.1 Beschwerde wegen der Ware oder der Dienstleistung

- Falsche Ware/Dienstleistung
- Falsche Menge
- Minderwertige Qualität
- Beschädigung

### 1.6.2 Beschwerden wegen Lieferverzug

### 1.6.3 Antwort auf Beschwerden mit Lösungsvorschlägen

- Eillieferung
- Ersatzlieferung
- Preisnachlass
- Umtausch
- Entschädigung

## **1.7 Themensektor: Zahlungsaufforderung**

### 1.7.1 Erste Erinnerung

- Verweis auf offenstehende Rechnung bzw. Übersendung eines Kontoauszugs
- Verweis auf Zahlungsbedingungen
- Bitte um Zahlung, evtl. mit Begründung

## **1.8 Themensektor: Sekretariatskorrespondenz**

### 1.8.1 Organisatorische Korrespondenz

- Vereinbarung von Terminen
- Hotelreservierung
- Buchung von Flügen u. ä.
- Organisieren/Buchen von Messeständen

### 1.8.2 Einladungen (z. B. zum Besuch der Firma, des Messestandes)

### 1.8.3 Allgemeine Mitteilungen (z. B. Adressenänderung, Betriebsferien)

## 2. Handlungsfelder

Hinweis: Ein allgemeines, zweisprachiges Wörterbuch ist für alle schriftlichen Teile - bis auf den Sprachergänzungstest - erlaubt.

### 2.1. Handlungsfeld: Geschäftsbrief in der Fremdsprache nach Stichwortangaben in Deutsch

#### 2.1.1 Äußere Form und Bestandteile

Der/die Lehrgangsteilnehmer/-in kann in der Fremdsprache unter Beachtung der Richtlinien des jeweiligen Sprachraums sowie der Unterschiede zwischen Ländern gleicher Sprache äußerlich korrekte, unterschrittsreife Geschäftsbriefe gestalten, die alle erforderlichen Bestandteile aufweisen

- Name und Anschrift des Absenders
- Name und Anschrift des Empfängers in richtiger Anordnung, mit Postleitzahl und Länderangabe
- Evtl. erforderlicher Behandlungsvermerk (z. B. vertraulich)
- Datum in einer korrekten Form
- Entsprechende Anrede und Grußformel
- Betreff
- Unterschrift, Name und Position des Unterzeichners
- Anlagevermerk

#### 2.1.2 Inhalt

Der/die Lehrgangsteilnehmer/-in kann in der Fremdsprache

##### 2.1.2.1 nach deutschen Stichworten einen Geschäftsbrief verfassen

- unter Beachtung aller relevanten, in der Situation und der Aufgabenstellung enthaltene Angaben
- vollständig und unterschrittsreif
- mit klarer Gedankenführung

##### 2.1.2.2 entsprechende Briefanfänge formulieren:

- Empfangsbestätigung
- Bezug auf vorausgegangene Kommunikation

##### 2.1.2.3 entsprechende Schlussworte formulieren:

- Hinweis auf Dringlichkeit
- Entschuldigung
- Dank oder Bitte
- Bereitschaft zu weiterer Information, Hilfe etc.
- Erwartung der Antwort

### 2.1.3 Sprache

Der/die Lehrgangsteilnehmer/-in kann in der Fremdsprache

2.1.3.1 einen Geschäftsbrief schreiben unter Beachtung der für die Fremdsprache geltenden Regeln für

- Grammatik
- Rechtschreibung
- Kaufmännische Redewendungen und Fachausdrücke
- In situationsgerechtem Stil
- In angemessener Länge

**Hinweise für die Sprache Englisch:** In seiner äußeren Form soll der Brief je nach Empfänger englischen oder amerikanischen Gepflogenheiten entsprechen. Das erste Wort einer englischsprachigen Korrespondenz wird groß geschrieben. Man darf nicht außer Acht lassen, dass englischsprachige Geschäftskorrespondenz in der Regel verbindlicher formuliert wird als deutsche.



## **2.2 Handlungsfeld: Kurzgefasste schriftliche Mitteilung in der Fremdsprache**

### **2.2.1 Äußere Form und Bestandteile**

Der/die Lehrgangsteilnehmer/-in kann in der Fremdsprache

2.2.1.1 einen entsprechenden Vordruck (z. B. E-Mail, Fax) gestalten bzw. ausfüllen mit

- Name, Position und Anschrift des Absenders und Empfängers
- Datum
- Anhang
- Betreff
- Anrede/Grußformel
- Unterschrift

### **2.2.2 Inhalt**

Der/die Lehrgangsteilnehmer/-in kann in der Fremdsprache

2.2.2.1 mittels einer kurzgefassten schriftlichen Mitteilung (z. B. E-Mail, Fax) nach Anweisungen in deutscher Sprache angemessen auf eine schriftliche fremdsprachige Vorlage (z. B. E-Mail, Memo, Rechnung) reagieren

- unter Beachtung aller relevanten, in der Aufgabenstellung enthaltenen Angaben
- unter Verwertung der fremdsprachigen Vorlage
- mit klarer Gedankenführung
- in der erforderlichen Kürze

### **2.2.3 Sprache**

Der/die Lehrgangsteilnehmer/-in kann in der Fremdsprache

2.2.3.1 eine kurzgefasste Mitteilung schreiben unter Beachtung der für die Fremdsprache geltenden Regeln für

- Grammatik
- Rechtschreibung
- kaufmännische Redewendungen und Fachausdrücke

2.2.3.2 im Ton angemessen auf die fremdsprachige Vorlage reagieren

**Hinweise für die Sprache Englisch:** Es empfiehlt sich, die Vorlage sorgfältig zu lesen, sie kann nützliche Vokabeln und Wendungen enthalten. In Übereinstimmung mit der englischen Vorlage kann ein informeller Stil unter Verwendung von Zusammenziehungen (don't, we'd, etc.) und allgemein gebräuchlichen Abkürzungen (asap, pls, etc.) angebracht sein. Der Betreff darf nicht übersehen werden.

## **2.3 Handlungsfeld: Vermerk in Deutsch über ein Telefongespräch in der Fremdsprache**

### **2.3.1 Äußere Form**

Der/die Lehrgangsteilnehmer/-in kann in Deutsch

2.3.1.1 einen entsprechenden Vordruck korrekt ausfüllen (z. B. ohne Anrede):

- Name des Adressaten
- Name des Verfassers
- Datum
- Name, Position, Anschrift, Tel./Fax-Nr. des Gesprächspartners
- Betreff
- Handzeichen des Verfassers
- Evtl. Bearbeitungshinweise (z. B. „Dringend“)

### **2.3.2 Inhalt**

Der/die Lehrgangsteilnehmer/-in kann

- ein in der Fremdsprache geführtes Telefongespräch allgemein geschäftlicher Natur verstehen,
- alle relevanten Informationen entnehmen,
- diese Informationen zu einem Vermerk in Deutsch verarbeiten, der so aussagekräftig ist, dass er auch Dritten, die mit der Angelegenheit nicht unmittelbar befasst sind, als Information dienen kann.

### **2.3.3 Sprache**

Der/die Lehrgangsteilnehmer/-in kann in Deutsch

2.3.3.1 einen Vermerk verfassen unter Beachtung der geltenden Regeln der deutschen Sprache für

- Grammatik
- Rechtschreibung
- Zeichensetzung
- In ganzen Sätzen
- In der gebotenen Kürze

Hinweise: Die Prüfungsteilnehmer/-innen erhalten eine Situationsbeschreibung mit Aufgabe. Danach wird ein Telefongespräch zweimal zu Gehör gebracht. Was der deutsche Partner auf Englisch sagt, haben die Prüfungsteilnehmer schriftlich vorliegen. Sie dürfen sich während des Gesprächs in dieser Vorlage Notizen machen, die nicht bewertet werden. Der Betreff darf nicht übersehen werden.

## 2.4 Handlungsfeld: Vermerk in Deutsch über einen Geschäftsbrief in der Fremdsprache

### 2.4.1 Äußere Form

Der/die Lehrgangsteilnehmer/-in kann in Deutsch

2.4.1.1 einen entsprechenden Vordruck korrekt ausfüllen (z. B. ohne Anrede) mit

- Name des Adressaten
- Name des Verfassers des Vermerks
- Datum des Vermerks
- Name, Position und Anschrift des Verfassers des Briefes
- Datum des Briefes
- Betreff
- evtl. Handzeichen (Initialen, Paraphe) des Verfassers

### 2.4.2 Inhalt

Der/die Lehrgangsteilnehmer/-in kann

2.4.2.1 einen in der Fremdsprache abgefassten Geschäftsbrief verstehen:

- Alle relevanten Informationen (z. B. Fakten, Daten, Namen, Zahlen, Anweisungen, Bitten, Vereinbarungen) entnehmen
- Diese Informationen zu einem Vermerk in Deutsch verarbeiten, der so aussagekräftig ist, dass er auch Dritten, die mit der Angelegenheit nicht unmittelbar befasst sind, als Information dienen kann

2.4.2.2 unwichtige Passagen weglassen

### 2.4.3 Sprache

Der/die Lehrgangsteilnehmer/-in kann in Deutsch

2.4.3.1 einen Vermerk schreiben, unter Beachtung der geltenden Regeln der deutschen Sprache für

- Grammatik
- Rechtschreibung
- Zeichensetzung
- In ganzen Sätzen
- In der gebotenen Kürze

Hinweise: Die Prüfungsteilnehmer erhalten eine Situationsbeschreibung mit Aufgabe sowie eine schriftliche Geschäftskorrespondenz, über die sie einen zusammenfassenden Vermerk für einen Dritten erstellen müssen. **Der vorgelegte Geschäftsbrief darf nicht übersetzt werden, sondern muss unter Einbeziehung aller wichtigen Informationen zusammengefasst werden. Ein aussagefähiger Betreff darf nicht fehlen.**

## **2.5 Handlungsfeld: Nachweis der Fremdsprachenbeherrschung durch einen Sprachtest**

Hinweis: Es darf kein Wörterbuch benutzt werden.

Der Test umfasst zwei Lückentexte.

### **2.5.1 Text 1 - Lexik**

Der/die Lehrgangsteilnehmer/-in kann in der Fremdsprache

2.5.1.1 anhand eines Wortergänzungstests die Beherrschung der wirtschaftsbezogenen und der kaufmännischen Lexik nachweisen.

20 der 23 angegebenen Wörter sind in die Lücken einzusetzen.

#### 2.5.1.2 Text 2 - Strukturen/Grammatik

Der/die Lehrgangsteilnehmer/-in kann in der Fremdsprache anhand eines Wortergänzungstests mit 30 Lücken die Beherrschung der Grammatik und der Präpositionen nachweisen.

Von je drei Alternativen pro Lücke ist die jeweils korrekte einzusetzen.

## **2.6 Handlungsfeld: Telefongespräch in der Fremdsprache**

### **2.6.1 Inhalt**

Der/die Lehrgangsteilnehmer/-in kann in der Fremdsprache

2.6.1.1 ein Telefongespräch allgemein geschäftlicher Natur verstehen

- Angemessen reagieren
- Das eigenen Anliegen zum Ausdruck bringen
- Die Kommunikation steuern (z. B. durch Nachfragen)

### **2.6.2 Sprache**

Der/die Lehrgangsteilnehmer/-in kann in der Fremdsprache

2.6.2.1 die zum Telefonieren notwendigen sprachlichen Mittel verstehen und anwenden, wie

- Telefon-Terminologie
- Buchstabieren
- Angaben von Zahlen, Daten, Maßen, Gewichten

Hinweis: Während des Telefonats darf kein Wörterbuch benutzt werden.

Der/die Prüfungsteilnehmer/-in erhält schriftliche Angaben in Deutsch zu einem Geschäftsfall und darf sich einige Minuten schriftlich auf das Telefongespräch vorbereiten, das er mit einem Prüfer führen wird.

## **2.7 Handlungsfeld: Gespräch in der Fremdsprache**

### **2.7.1 Themen des Arbeits- und Ausbildungsbereiches**

Der/die Lehrgangsteilnehmer/-in kann in der Fremdsprache

2.7.1.1 über Themen aus dem Arbeits- und Ausbildungsbereich sprechen

### **2.7.2 Alltagssituationen („small talk“)**

Der/die Lehrgangsteilnehmer/-in kann in der Fremdsprache

2.7.2.1 ein Gespräch unter Berücksichtigung interkultureller Aspekte mit „small talk“ einleiten bzw. abschließen:

- Begrüßen, verabschieden
- Sich vorstellen
- Platz, Getränke etc. anbieten
- Über Wetter, Freizeit, örtliche Sehenswürdigkeiten, Hotelunterkunft, Essen etc. sprechen
- Wege beschreiben

Hinweis: Es darf kein Wörterbuch benutzt werden.

Düsseldorf, 29.07.2016

# Zusatzqualifikation Fremdsprache für kaufmännische Auszubildende

## Korrekturhinweise

Anhang zum Rahmenplan vom 29.07.2016

## Inhaltsverzeichnis

	Seite
<b>1 . Schriftliche Prüfung</b>	
1.1 Korrekturhinweise für die Sprache Englisch	2
1.2 Geschäftsbrief in Englisch nach Stichwortangaben in Deutsch	3
1.3 Kurzgefasste Mitteilung in Englisch	4
1.4 Vermerk in Deutsch über ein Gespräch in Englisch	5
1.5 Vermerk in Deutsch über einen Geschäftsbrief in Englisch	6
1.6 Sprachergänzungstest	6
<b>2. Mündliche Prüfung</b>	
2.1 Hinweise zur Durchführung und Bewertung der mündlichen Prüfung	7
2.2 Telefongespräch allgemein geschäftlicher Natur in Englisch	7
2.3 Gespräch in Englisch führen	8
2.4 Bewertungskriterien Mündliche Prüfung	9

# Zusatzqualifikation Fremdsprache für kaufmännische Auszubildende

Anhang zum Rahmenplan vom 29.07.2016

## 1 Schriftliche Prüfung

### 1.1 Korrekturhinweise für die Sprache Englisch

Einheitliche Korrekturzeichen:

I	falscher Inhalt	W	Wortschatz
F	Form	Pr	Präposition
R/Or	Rechtschreibung/ Orthographie	A	Ausdruck
Z	Zeichensetzung	St	Stil
G	Grammatik	9	Streichung
T	Tempus (Zeitfehler)	┌	Auslassung
WO	Wortstellung	Tr	Translation (Übersetzung)

Die Bewertung eines Fehlers richtet sich nach den Gegebenheiten der jeweiligen Prüfungsaufgabe und liegt im Ermessensspielraum des Prüfers.  
**Die nachfolgenden Hinweise sind demnach als Hilfestellung zu betrachten.**



## 1.2 Geschäftsbrief in Englisch nach Stichwortangaben in Deutsch

In der Regel wird ein vollständiger, unterschrittsreifer Geschäftsbrief erwartet, mit Absenderadresse, Anschrift (mit Länderangabe), Datum, Anrede, Betreff, Grußformel, Namen und Position des Unterzeichners sowie ggf. Anlagevermerk. In seiner äußeren Form soll der Brief je nach Empfänger englischen oder amerikanischen Gepflogenheiten entsprechen. Alle unter den beiden Rubriken *Situation* und *Aufgabe* enthaltenen relevanten Angaben sind in den Brief mit einzubeziehen. Die Stichwortangaben sollten jedoch möglichst nicht übersetzt, sondern mit Hilfe der kaufmännischen *terms and phrases* zu einem selbständigen Brief verarbeitet werden.

Da bei der Beurteilung des Inhalts eines Geschäftsbriefs nicht nur die Vollständigkeit und Richtigkeit der Angaben, sowie die Gliederung, sondern auch die Punkte Situationsangemessenheit und Wirkung eine Rolle spielen, ist darauf zu achten, dass der richtige Ton getroffen wird (beispielsweise kundenbezogen-freundlich bei einem Angebot, sachlich-drängend im Falle einer Mahnung).

<b>Form, mögliche Fehler, Korrekturzeichen F</b>	
<ul style="list-style-type: none"> <li>• Fehler in Absender oder Anschrift</li> <li>• Keine Landangabe</li> <li>• Schreibweise des Datums/falsches Datum</li> <li>• Falsche Anrede / keine Anredeform</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Erstes Wort im Brief klein</li> <li>• Grußformel passt nicht zu Anrede</li> <li>• Anlageverweis fehlt</li> <li>• Unzumutbare äußere Form</li> </ul>
<b>Inhalt, Kriterien und Korrekturzeichen</b>	
<ul style="list-style-type: none"> <li>• Sachliche Richtigkeit (SR)</li> <li>• Inhaltliche Vollständigkeit (IV)</li> <li>• Wirkung auf den Empfänger (allgemeiner Eindruck, je nach Briefftyp: Höflichkeit, Werbewirksamkeit, Dringlichkeit, Überzeugungskraft)</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Gedankenführung (GF) (Betreff, Gliederung und Reihenfolge der Punkte, Absätze, Überleitungen)</li> <li>• Situationsangemessenheit (Wortwahl, Fachwortschatz)</li> </ul>
<b>Sprache, mögliche Fehler und Korrekturzeichen</b>	
<ul style="list-style-type: none"> <li>• Rechtschreibung ( R )</li> <li>• Präposition (Pr)</li> <li>• Tempus (T)</li> <li>• Grammatik (G)</li> <li>• Wort/Satzstellung (WO)</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Wortschatz (W)</li> <li>• Stil (St)</li> <li>• Ausdruck (A)</li> <li>• Zeichensetzung (Z)</li> <li>• Fehlerkombinationen</li> </ul>

### **1.3 Kurzgefasste Mitteilung in Englisch**

Auf die fremdsprachige Vorlage (E-Mail, Fax, Brief, Memo, Rechnung o. ä.) muss angemessen, d. h. nicht nur inhaltlich sondern auch in entsprechendem Ton unter Verwendung der durch die Vorlage vorgegebenen Anrede (evtl. Vornamen) und Grußformel reagiert werden.

In Übereinstimmung mit der englischen Vorlage kann ein informeller Stil unter Verwendung von Zusammenziehung (don't, we'd etc.) und allgemein gebräuchlichen Abkürzungen (asap, pls etc.) gelegentlich angebracht sein, da dies der heutigen betrieblichen Praxis entspricht.

Beim Ausfüllen eines E-Mail- oder Fax-Vordrucks ist auf Vollständigkeit zu achten, vor allem der Betreff darf nicht übersehen werden.

Korrekturzeichen siehe oben unter „Geschäftsbrief“.

## 1.4 Vermerk in Deutsch über ein Gespräch in Englisch

Die entsprechenden Spalten des Vordrucks für den Vermerk sind korrekt auszufüllen. Bei den Angaben zum ausländischen Gesprächspartner darf der Name seiner Firma nicht fehlen. Zur besseren Orientierung empfiehlt es sich auch, die Stadt und das Land des ausländischen Gesprächspartners anzugeben. Die Rubrik „Betrifft“ darf nicht übersehen werden. Ein Vermerk hat in der Regel keine Anrede und kann mit dem Handzeichen des Verfassers/der Verfasserin unterzeichnet werden.

Der Vermerk soll alle wichtigen Angaben (Fakten, Namen, Zahlen, Daten usw.) enthalten und so vollständig sein, dass er auch Dritten, die mit der Angelegenheit nicht vertraut sind, später als Handlungsgrundlage dienen kann. Aus diesem Grunde muss alles Wichtige, das der deutsche Gesprächspartner sagt, ebenfalls in den Vermerk eingearbeitet werden. Unwichtiges und Überflüssiges sollte nicht wiedergegeben werden. Für Verstöße gegen die Regeln der deutschen Sprache werden Punkte abgezogen.

<b>Sprache (Deutsch) und Form, Korrekturzeichen:</b>	
<ul style="list-style-type: none"> <li>• Form (F)</li> <li>• Rechtschreibung ( R )</li> <li>• Präposition (Pr)</li> <li>• Tempus (T)</li> <li>• Grammatik (G)</li> <li>• Wort/Satzstellung (WO)</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Wortschatz (W)</li> <li>• Stil (St)</li> <li>• Ausdruck (A)</li> <li>• Zeichensetzung (Z) max.</li> <li>• Fehlerkombinationen</li> </ul>
<b>Inhalt, Kriterien und Korrekturzeichen:</b>	
<ul style="list-style-type: none"> <li>• Sachliche Richtigkeit (SR)</li> <li>• Inhaltliche Vollständigkeit (IV)</li> <li>• Wirkung auf den Empfänger (allgemeiner Eindruck, je nach Briefftyp: Höflichkeit, Werbewirksamkeit, Dringlichkeit, Überzeugungskraft)</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Gedankenführung (GF) (Betreff, Gliederung und Reihenfolge der Punkte, Absätze, Überleitungen)</li> <li>• Situationsangemessenheit (Wortwahl, Fachwortschatz)</li> </ul>

### **1.5 Vermerk in Deutsch über einen Geschäftsbrief in Englisch**

Beim Ausfüllen des Vordrucks ist zu beachten, dass neben dem Namen des Verfassers des Briefes auch ggf. seine Position angegeben werden sollte, sowie Namen und Anschrift (Ort und Land) seiner Firma. Unter der Rubrik „Betrifft“ ist der Hauptgegenstand des Briefes zu nennen.

Der vorgelegte Geschäftsbrief darf nicht übersetzt werden, sondern muss unter Einbeziehung aller wichtigen Informationen so zusammen gefasst werden, dass er – wie der Telefonvermerk – auch Dritten, die mit der Angelegenheit nicht vertraut sind, später als Handlungsgrundlage dienen kann.

Belanglose, wiederholte oder rein füllende Passagen sollten weggelassen werden, da in der Praxis ein knapper Vermerk, der jedoch alles Wesentliche enthält, einer weitschweifigen Inhaltsangabe vorzuziehen ist. Die Beherrschung der deutschen Sprache ist auch hier ein Bewertungskriterium.

Korrekturzeichen siehe oben unter „Vermerk über ein Telefongespräch“.

### **1.6 Sprachergänzungstest**

Insgesamt 50 Lücken maximal 100 Punkte.

## **2. Mündliche Prüfung**

### **2.1 Hinweise zur Durchführung und Bewertung der mündlichen Prüfung**

Die mündliche Prüfung setzt sich aus zwei Teilen zusammen:

- Gespräch in der Fremdsprache sowie
- Telefongespräch allgemein geschäftlicher Natur in der Fremdsprache.

### **2.2 Telefongespräch allgemein geschäftlicher Natur in Englisch**

Die Beherrschung gängiger Telefonredewendungen sowie die üblichen Floskeln für Bitten, Fragen, Zusagen, Ablehnungen, Entschuldigungen und Terminvereinbarungen werden erwartet. Im Übrigen sollte bei der Bewertung mehr Gewicht auf situations- und adressatenbezogene Kommunikation als auf sprachliche Korrektheit gelegt werden

Für das Telefongespräch in der Fremdsprache wird dem Kandidaten eine ca. fünfminütige Vorbereitungszeit gegeben. Als Grundlage für das Telefongespräch erhält der Kandidat Arbeitshinweise mit einer kurzen Situationsbeschreibung und der zu erledigenden Aufgabe (sechs bis acht Inhaltspunkte) in Deutsch sowie gegebenenfalls ein Dokument (vorzugsweise fremdsprachlich) als Referenz (Auftrag, Auftragsbestätigung, Reservierungsbestätigung, Prospekt, Rechnung usw.) Wie in den anderen mündlichen Prüfungsteilen kommt es auch hier vor allem auf die gelungene Kommunikation an, was die Beherrschung der gängigen Telefonredewendungen einschließt.

Die Dauer der mündlichen Prüfung soll 20 Minuten nicht überschreiten. In der Praxis hat sich folgende Zeiteinteilung bewährt:

- |   |     |            |
|---|-----|------------|
| • Gespräch über die Ausbildung            | ca. | 5 Minuten  |
| • Rollenspiel                             | ca. | 5 Minuten  |
| • Telefongespräch (einschl. Vorbereitung) | ca. | 10 Minuten |

### 2.3 Gespräch in Englisch führen

Unterhaltung über Themen des Ausbildungsbereichs mit Rollenspiel. Bei der Unterhaltung kommt es in erster Linie auf die gelungene Kommunikation an, erst in zweiter Linie auf die sprachliche Korrektheit. Mit dem Rollenspiel (z. B. Empfang eines Besuchers) soll die Fähigkeit zur fremdsprachlichen Bewältigung häufig auftretender Alltagssituationen nachgewiesen werden:

- Unterhaltung über den Arbeits- und Ausbildungsbereich
- Gespräch bei häufig auftretenden Alltagssituationen

Das Gespräch in der Fremdsprache gliedert sich in zwei Teilkomplexe, die jedoch zusammen benotet werden. Der erste Komplex befasst sich mit Themen des Ausbildungsbereichs. Hier sollte der/die Kandidat-in die Gelegenheit haben, anhand einiger Leitfragen über seine betriebliche Ausbildung, das Unternehmen, die angebotenen Produkte und/oder Dienstleistungen zu sprechen. Darüber hinaus können Zukunftspläne, Hobbys, Auslandsaufenthalte usw. angesprochen werden. Obwohl dieser Teil der mündlichen Prüfung in der Prüfungsordnung an zweiter Stelle steht, hat es sich bewährt, mit dem Gespräch zu beginnen, da der Kandidat sich hierdurch „aufwärmen“ kann.

Dem ersten Komplex schließt sich Teil II an, die Bewältigung häufig auftretender Alltagssituationen. Hier eignet sich ein Rollenspiel besonders gut, das an den beruflichen Alltag des Kandidaten angelehnt ist. Beispiele sind Begrüßung eines Besuchers aus dem Ausland sowie Verkaufs- oder Beratungsgespräche. Schwerpunkte hierbei sind Freundlichkeit und Höflichkeit. Es kann sich auch ein kleiner Small Talk über lokale Ereignisse, Sehenswürdigkeiten, Einkaufsmöglichkeiten usw. anschließen.

## 2.4 Bewertungskriterien Mündliche Prüfung

Note	Gespräch in der Fremdsprache	Telefongespräch in der Fremdsprache
Sehr gut - Gut	<ul style="list-style-type: none"> <li>• sehr gute Kommunikation</li> <li>• effizient</li> <li>• klar strukturiert</li> <li>• sprachlich präzise</li> <li>• gute Kenntnisse des Fachvokabulars</li> <li>• adressatengerecht (freundlich, höflich)</li> <li>• Beherrschen der idiomatischen Redewendungen</li> <li>• gutes Verständnis</li> <li>• sehr gute Reaktionen</li> </ul>	<p>Zusätzlich:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• vollständige Abarbeitung der Inhaltspunkte</li> <li>• gesetztes Ziel wird voll und ganz erreicht</li> <li>• in der Praxis uneingeschränkt brauchbar.</li> </ul>
Befriedigend	<ul style="list-style-type: none"> <li>• gelungene Kommunikation</li> <li>• weitgehende sprachliche Richtigkeit</li> <li>• vollständige Sätze</li> <li>• überwiegend adressatengerecht</li> <li>• teilweise Kenntnisse des Fachvokabulars</li> <li>• Verständnis ist gegeben</li> <li>• angemessene Reaktionen</li> </ul>	<p>Zusätzlich:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• fast vollständige Abarbeitung der Inhaltspunkte</li> <li>• gesetztes Ziel wird mit geringen Abstrichen erreicht</li> <li>• in der Praxis weitestgehend uneingeschränkt brauchbar</li> <li>• nur geringe Kommunikationsstörungen</li> </ul>
Ausreichend	<ul style="list-style-type: none"> <li>• eingeschränkte, aber noch funktionierende Kommunikation</li> <li>• viele sprachliche Fehler</li> <li>• viele unvollständige Sätze</li> <li>• nur teilweise adressatengerecht (fehlende Höflichkeit)</li> <li>• geringe Kenntnisse des Fachvokabulars</li> <li>• Verständnisprobleme</li> <li>• unangemessene Reaktionen (Einsilbigkeit)</li> </ul>	<p>Zusätzlich:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Auslassen einiger Inhaltspunkte</li> <li>• gesetztes Ziel wird nur eingeschränkt erreicht</li> <li>• in der Praxis nur teilweise brauchbar</li> <li>• häufige Kommunikationsstörungen (Missverständnisse)</li> </ul>
Nicht bestanden	<ul style="list-style-type: none"> <li>• massive Kommunikationsstörungen</li> <li>• deutliche sprachliche Mängel</li> <li>• unverständliche Formulierungen</li> <li>• nicht adressatengerechte Reaktionen (fehlende Höflichkeit und Freundlichkeit)</li> <li>• passives Verhalten</li> <li>• deutliche Verständnisprobleme</li> </ul>	<p>Zusätzlich:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• inhaltlich sehr lückenhaft</li> <li>• gesetztes Ziel wird nicht erreicht</li> <li>• in der Praxis unbrauchbar</li> <li>• keine Kommunikation</li> </ul>

