

***Praktijkinstructie Correspondentie en  
mondelijke contacten MVT 4 - keuzetaal 1 en 2  
(CSE06.4, CSE11.4 / CREBO:50181, 50176)***

pi.cse06.4.v2

© ECABO, 1 september 2003

Alle rechten voorbehouden. Niets uit deze uitgave mag worden vermenigvuldigd, overgenomen, opgeslagen of gepubliceerd in enige vorm of wijze, hetzij elektronisch, kopieertechnisch, druktechnisch of fotografisch, zonder voorafgaande toestemming van ECABO.

Correspondentie met betrekking tot overneming of reproductie:

ECABO  
Postbus 1230  
3800 BE AMERSFOORT

## *Inhoud*

Inleiding		3
Taak 1	Gesprekken voeren met buitenlandse relaties (eindterm 1)	5
Taak 2	Klachten behandelen in de moderne vreemde taal (eindterm 2)	7
Taak 3	Zakelijke correspondentie in de moderne vreemde taal (eindterm 6 en 8)	9
Taak 4	Felicities, condoleances en invitaties in de moderne vreemde taal (eindterm 7)	11
Taak 5	Formulieren invullen in de moderne vreemde taal (eindterm 9)	13
Taak 6	Informatie vastleggen in de moderne vreemde taal (eindterm 12)	14
Taak 7	Teksten samenvatten in de moderne vreemde (eindterm 11)	16
Taak 8	Verslagen maken van bijeenkomsten in de moderne vreemde taal en in het Nederlands (eindterm 13)	17
Taak 9	Afspraken maken en bevestigen in de moderne vreemde taal (eindterm 3 en 10)	19
Taak 10	Aan een vergadering deelnemen in de moderne vreemde taal (eindterm 4)	20
Taak 11	Een presentatie geven in de moderne vreemde taal (eindterm 5)	22



## **Inleiding**

Deze praktijkinstructie heeft een grote verscheidenheid aan taken om te oefenen in het gebruik van een moderne vreemde taal. Het zwaartepunt ligt bij de mondelinge en schriftelijke communicatie in de moderne vreemde taal die in de organisatie waar je werkt gebruikt wordt.

In taak 1 komt het voeren van gesprekken met buitenlandse relaties aan de orde.

Taak 2 betreft de afhandeling van klachten.

In de taken 3 en 4 zijn zakelijke correspondentie en felicitaties, condoleances en invitaties in de moderne vreemde taal de onderwerpen.

In taak 5 komt het invullen van formulieren aan de orde.

Taak 6 gaat over het schriftelijk vastleggen van ingewonnen informatie.

In taak 7 krijg je te maken met het samenvatten van informatieve teksten in de moderne vreemde taal.

Taak 8 gaat over het maken van een verslag in de moderne vreemde taal.

In taak 9 staat het deelnemen aan vergaderingen centraal.

In taak 10 komt het maken en bevestigen van afspraken aan de orde.

Taak 11 tenslotte behandelt het geven van een eenvoudige presentatie.



## **Taak 1**      ***Gesprekken voeren met buitenlandse relaties***

Welk karakter een gesprek ook heeft, je wilt er altijd een bepaald doel mee bereiken. Het kan bijvoorbeeld gaan om het inwinnen of geven van informatie of het verkrijgen van korting bij de aankoop van bepaalde artikelen. In deze taak leer je hoe je dergelijke gesprekken voert in de moderne vreemde taal.

### **Doel**

Aan het eind van deze taak kun je:

- (telefonisch) gesprekken voeren met buitenlandse relaties (eindterm 1)

**Activiteitenlijst** Lees de activiteitenlijst door om een beeld van de taak te krijgen.

Bereid het gesprek voor

- bepaal het doel van het gesprek (informatie geven, informatie vragen, iets reserveren etc.)
- stel vast wie je gesprekspartner is
- bedenk welke vragen je moet stellen
- probeer te achterhalen welke vragen je gesprekspartner wil stellen en bereid een antwoord voor
- noteer eventueel bepaalde standaarduitdrukkingen, begrippen of jargon in de vreemde taal en houd deze bij de hand
- verzamel eventueel documentatie die nodig is bij het gesprek.

Voer het gesprek

- open het gesprek, meld duidelijk en vriendelijk wie je bent en waarvoor je belt
- kies een zakelijke opstelling
- stel ter zake doende vragen
- beantwoord vragen van de andere partij
- bepaal welke verschillen er zijn m.b.t. jouw wensen/eisen en die van de andere partij
- formuleer, zonodig, een voorstel, een besluit of een bevestiging
- maak eventueel een (telefoon)notitie van het gesprek.

### **Vragen**

Beantwoord de vragen en bespreek de antwoorden met je praktijkopleider.

1. Welke van de in de inleiding genoemde gesprekken met buitenlandse relaties zijn onderdeel van je werkzaamheden? Hoe vaak komen dergelijke gesprekken voor?
2. Zijn er in de organisatie vaste regels voor het afhandelen van dit soort gesprekken? Zo ja, welke?
3. Welke gesprekken in de vreemde taal handel je zelf af? Welke bevoegdheden heb je daarbij?
4. Welke gesprekken in de vreemde taal draag je over aan anderen?

***Opgaven***

De opdrachten zijn een uitwerking van het activiteitenlijst. Voordat je de opdrachten gaat uitvoeren, moet je nagaan of het werk in het bedrijf/de organisatie op de hiervoor beschreven manier gebeurt of dat de activiteitenlijst moet worden aangepast. Pas de activiteitenlijst, in overleg met je praktijkopleider, als dat nodig is, aan. Voer de opdrachten daarna uit.

1. Assisteer de praktijkopleider bij de voorbereiding en het afhandelen van een gesprek in de moderne vreemde taal.
2. Bereid een aantal gesprekken in de moderne vreemde taal voor en handel ze af. Zoek steeds onbekende woorden en uitdrukkingen op en noteer ze, zodat je een volgend gesprek beter kunt voeren.

## **Taak 2**      ***Klachten behandelen in de moderne vreemde taal***

In jouw functie zul je ongetwijfeld te maken krijgen met iemand die een klacht indient, bijvoorbeeld over de service van het bedrijf.

Bepaalde klachten kun je zelf afhandelen terwijl je andere klachten moet doorgeven aan een collega of een leidinggevende. Behalve het verschil in taal, is er geen wezenlijk verschil tussen de behandeling van een klacht in het Nederlands en een klacht in de moderne vreemde taal. Hoe je klachten in de moderne vreemde taal kunt aannemen en afhandelen, leer je in deze taak.

### **Doel**

Aan het eind van deze taak kun je:

- klachten aannemen en afhandelen in de moderne vreemde taal (eindterm 2)

### **Werkplan**

Lees het werkplan door om een beeld van de taak te krijgen.

Stap 1 Neem de klacht aan. Onderbreek zo min mogelijk en maak aantekeningen (naam, adres, telefoonnummer, inhoud klacht). Blijf correct en beleefd. Stel bij onduidelijkheden korte, gerichte vragen.

Stap 2 Bedank de persoon die de klacht indient en herhaal de klacht (zet de zaken op een rij). Blijf doorvragen om vast te stellen wat de werkelijke klacht is. (Dat is niet altijd datgene wat in eerste instantie gezegd wordt.)

Stap 3 Vertel welke procedure je gaat volgen (ga dan door naar stap 4) of handel de klacht direct af.

*Let op: houd je altijd aan de afspraken die gemaakt zijn met de persoon die een klacht heeft ingediend.*

Stap 4 Geef de klacht kort en bondig door aan de (interne/externe) betrokkene en spreek af hoe en door wie de klacht afgehandeld wordt.

### **Vragen**

Beantwoord de vragen en bespreek de antwoorden met je praktijkopleider.

1. Welke soorten klachten in de moderne vreemde taal komen in de organisatie binnen en gebeurt dat vaak?
2. Hoe bepaal je of een boodschap een klacht is?
3. Hoe handel je een klacht af die niet terecht of slechts gedeeltelijk terecht is?
4. Hoe en waar worden klachten in de organisatie aangenomen? Gebruik je specifieke formulieren voor klachtenregistratie?
5. Noem het verschil tussen klachten die je zelf kunt afhandelen en klachten die je voor moet leggen aan anderen (intern/extern). Geef zo mogelijk voorbeelden.

***Opgaven***

De opdrachten zijn een uitwerking van het werkplan. Voordat je de opdrachten gaat uitvoeren, moet je nagaan of het werk in het bedrijf/de organisatie op de hiervoor beschreven manier gebeurt of dat het werkplan moet worden aangepast. Pas het werkplan, in overleg met je praktijkopleider, als dat nodig is, aan. Voer de opdrachten daarna uit.

1. Assisteer de praktijkopleider bij het (laten) afhandelen van een klacht in de moderne vreemde taal.
2. Handel zelfstandig een aantal klachten in de moderne vreemde taal af of geef deze door aan een collega.

### **Taak 3**      **Zakelijke correspondentie in de moderne vreemde taal**

Zakelijke correspondentie in de moderne vreemde taal kan over diverse onderwerpen gaan. Je vraagt bijvoorbeeld informatie over bepaalde producten of geeft op verzoek informatie aan een klant. Je nodigt iemand schriftelijk uit of je bevestigt een afspraak. Het kan gebeuren dat je een klacht moet indienen bij een leverancier, omdat een aantal artikelen te laat geleverd wordt. In deze taak leer je hoe je dergelijke brieven in de moderne vreemde taal opstelt en hoe je conceptbrieven in de moderne vreemde taal beoordeelt en corrigeert.

#### **Doel**

Aan het eind van deze taak kun je:

- zakelijke correspondentie van uiteenlopende aard voeren in de moderne vreemde taal (eindterm 6)
- een brief met een wervend karakter schrijven in de moderne vreemde taal (eindterm 8)

**Activiteitenlijst** Lees de activiteitenlijst door om een beeld van de taak te krijgen.

Het beoordelen en corrigeren van conceptbrieven

- controleer of in het concept grammaticale onjuistheden staan
- corrigeer eventuele grammaticale fouten
- controleer of de stijl- en interpunctieregels juist zijn toegepast en corrigeer eventuele fouten
- controleer of het concept inhoudelijk juist en volledig is en corrigeer het, als dat nodig is
- breng de gewenste huisstijl/lay-out aan en maak de brief verzendklaar.

Het opstellen van brieven

- stel het doel van de brief vast
- selecteer de gegevens die in de brief verwerkt moeten worden
- verwerk de gegevens op een logische manier in de moderne vreemde taal en houd rekening met het karakter van de brief (informatief, wervend enz.) en de aard van de relatie met de ontvanger
- controleer of grammatica-, stijl- en interpunctieregels correct zijn toegepast
- breng een overzichtelijke briefindeling aan
- controleer of de brief volgens de huisstijl is geschreven
- controleer de brief op juistheid en volledigheid
- maak de brief verzendklaar.

#### **Vragen**

Beantwoord de vragen en bespreek de antwoorden met je praktijkopleider.

1. Van wie krijg je (normaal gesproken) een opdracht tot het opstellen van brieven in de moderne vreemde taal? Om welk soort brieven gaat het dan?
2. Hoe wordt een opdracht tot het opstellen van brieven in de moderne vreemde taal gegeven? (Is het een krabbel op papier? Een summiere notitie? Gaat ze vergezeld van een compleet dossier of zoek je zelf de benodigde gegevens bij elkaar?)
3. Welke afdeling verstuurt brieven in de moderne vreemde taal met een wervend karakter?

***Opdrachten***

De opdrachten zijn een uitwerking van de activiteitenlijst. Voordat je de opdrachten gaat uitvoeren, moet je nagaan of het werk in het bedrijf/de organisatie op de hiervoor beschreven manier gebeurt of dat de activiteitenlijst moet worden aangepast. Pas de activiteitenlijst, in overleg met je praktijkopleider, als dat nodig is, aan. Voer de opdrachten daarna uit.

1. Beoordeel en corrigeer verschillende concepten in de moderne vreemde taal en werk deze vervolgens uit op de tekstverwerker. Bespreek de brieven met je praktijkopleider en corrigeer ze, als dat nodig is. Maak de brieven tot slot verzendklaar.
2. Stel brieven in de moderne vreemde taal op aan de hand van door anderen of jezelf aangelegde dossiers. Voer deze opdracht uit voor verschillende soorten brieven (begeleidende brief, verzoek om informatie, informatieverstrekken brief, brief met een wervend karakter, uitnodiging, herinnering, aanmaning en/of klachtenbrief). Handel de brieven af tot en met het verzendklaar maken ervan.

## **Taak 4**      ***Felicitaties, condoleances en invitaties in de moderne vreemde taal***

Het schrijven van brieven in de moderne vreemde taal om mensen te feliciteren met een jubileum of met een ander heuglijk zakelijk of persoonlijk feit kan tot jouw taken behoren. In voorkomende gevallen zul je echter ook condoleancebrieven in de moderne vreemde taal moeten schrijven. Dit is een taak die door veel mensen als moeilijk wordt ervaren en soms wordt gemeden. De juiste toon, tact en oprechtheid zijn voor de inhoud van een dergelijke brief van groot belang, maar ook natuurlijk bij felicitaties en invitaties. In deze taak ga je daarom oefenen met het schrijven van dit soort brieven in de moderne vreemde taal.

**Doel**                      Aan het eind van deze taak kun je:

- felicitaties, condoleances en invitaties verzorgen in de moderne vreemde taal (eindterm 7)

**Werkplan**                Lees het werkplan door om een beeld van de taak te krijgen.

- Stap 1 Informeer naar de (eventueel persoonlijke) relatie tussen opdrachtgever en ontvanger van de brief. Bepaal op basis daarvan de stijl en toon van de brief. Houd rekening met de culturele verschillen tussen Nederland en het vreemde taalgebied en zo nodig specifiek met de culturele achtergrond van de geadresseerde.
- Stap 2 Controleer de gegevens op volledigheid en juistheid en wat betreft grammatica, stijl en spelling. Gebruik het idioom dat past bij de situatie. Zoek de juiste beleefdheidsvormen op. Vermijd overdreven taalgebruik.
- Stap 3 Verwerk de gegevens met behulp van een tekstverwerker.
- Stap 4 Print het concept uit en leg het aan de opdrachtgever ter controle voor. Corrigeer eventuele onvolkomenheden en pas zonodig de toon aan.
- Stap 5 Leg de definitieve versie ter ondertekening voor aan de opdrachtgever.
- Stap 6 Verzend de brief.

**Vragen**                      Beantwoord de vragen en bespreek de antwoorden met je praktijkopleider.

1.      Maakt men in de organisatie waar je werkt gebruik van standaard-/bouwsteencorrespondentie voor felicitaties, invitaties of condoleances in de moderne vreemde taal? Werkt men met voorbedrukte invitatiekaarten? Zo ja, voor welk soort invitaties en waarom?
2.      Wie in de organisatie geeft de opdracht voor het maken van een concept voor felicitaties, invitaties en/of condoleances in de moderne vreemde taal? Welke vorm heeft deze opdracht (bijv. trefwoorden, voorafgaande correspondentie, ruwe concepten)? Is er afstemming met andere afdelingen binnen de organisatie, zoals bijvoorbeeld met Personeelszaken? Waarom (niet)?
3.      Maakt men in het bedrijf waar je werkt onderscheid in de uitvoering m.b.t. de inhoud en de ontvanger van de brief (worden bijvoorbeeld in bepaalde gevallen condoleances met de hand geschreven)?

4. Welke huisregels gelden er in het bedrijf voor de lay-out van dit soort correspondentie, het vermelden van titels en functies en dergelijke? En wijken deze voor de moderne vreemde taal af van die voor 'normale zakelijke' correspondentie? Zo ja, in welke vorm en om welke redenen?

### ***Opdrachten***

De opdrachten zijn een uitwerking van het werkplan. Voordat je de opdrachten gaat uitvoeren, moet je nagaan of het werk in het bedrijf/de organisatie op de hiervoor beschreven manier gebeurt of dat het werkplan moet worden aangepast. Pas het werkplan, in overleg met je praktijkopleider, als dat nodig is, aan. Voer de opdrachten daarna uit.

1. Werk rechtstreeks op de tekstverwerker een aantal felicitaties, invitaties en condoleances in de moderne vreemde taal in concept uit volgens de huisregels van het bedrijf. Bespreek deze uitwerkingen met je praktijkopleider.
2. Stel als je daarom gevraagd wordt, een felicitatie, uitnodiging of condoleancebrief op. Raadpleeg daarbij het werkplan en de huisregels. Leg de brief voor aan de interne opdrachtgever, verbeter de brief zonedig, laat hem ondertekenen en verstuur hem dan.

## **Taak 5**      **Formulieren invullen in de moderne vreemde taal**

In het bedrijfsleven en bij de overheid worden verschillende soorten formulieren gebruikt. Declaratieformulieren en bestelformulieren kom je overal tegen. Formulieren voor import, export of transport van goederen worden alleen gebruikt bij het internationale goederenvervoer. In deze taak leer je hoe je formulieren in de moderne vreemde taal invult.

### **Doel**

Aan het eind van deze taak kun je:

- formulieren invullen in de moderne vreemde taal (eindterm 9)

### **Werkplan**

Lees het werkplan door om een beeld van de taak te krijgen.

- Stap 1 Bepaal welk formulier ingevuld moet worden.
- Stap 2 Verzamel de gegevens die op het formulier moeten worden genoteerd.
- Stap 3 Controleer de gegevens op juistheid en volledigheid.
- Stap 4 Noteer de gegevens op het formulier.
- Stap 5 Leg het formulier eventueel ter ondertekening voor aan je leidinggevende.
- Stap 6 Handel het formulier af (eventueel kopiëren en verzenden naar een bepaalde instantie).

### **Vragen**

Beantwoord de vragen en bespreek de antwoorden met de praktijkopleider.

1. Welk soort formulieren heeft de organisatie zelf (voor bijvoorbeeld klanten) in de moderne vreemde taal? Wie vult de formulieren in? In welke talen zijn de formulieren beschikbaar?
2. Welke soorten formulieren in de moderne vreemde taal ontvangt de organisatie zelf om in te vullen en te retourneren? Wie vult deze formulieren in?

### **Opgaven**

De opdrachten zijn een uitwerking van het werkplan. Voordat je de opdrachten gaat uitvoeren, moet je nagaan of het werk in het bedrijf/de organisatie op de hiervoor beschreven manier gebeurt of dat het werkplan moet worden aangepast. Pas het werkplan, in overleg met je praktijkopleider, als dat nodig is, aan. Voer de opdrachten daarna uit.

1. Vul in overleg met de praktijkopleider en eventueel met iemand van de betreffende afdeling een aantal formulieren in een moderne vreemde taal. Noteer voor jezelf de onbekende begrippen.
2. Vul een aantal formulieren in een moderne vreemde taal. Bespreek je werk met de praktijkopleider en zorg voor de verzending.

## **Taak 6**      ***Informatie vastleggen in de moderne vreemde taal***

Een van je werkzaamheden kan bestaan uit het inwinnen van informatie in de vreemde taal. Het is mogelijk dat je daarvoor moet telefoneren met een bedrijf in het buitenland. Hoe je de juiste informatie telefonisch voor iemand inwint en vervolgens vastlegt, leer je in deze taak.

### **Doel**

Aan het eind van deze taak kun je:

- mondeling ingewonnen informatie schriftelijk vastleggen in de moderne vreemde taal (eindterm 12)

### **Werkplan**

Lees het werkplan door om een beeld van de taak te krijgen.

- Stap 1 Stel vast welke informatie gewenst wordt.  
Noteer kort eventuele buitenlandse vaktermen die je moet gebruiken.  
Noteer eventueel de complete vragen in de moderne vreemde taal en houd deze bij de hand.
- Stap 2 Zoek uit waar de gewenste informatie verkrijgbaar is.
- Stap 3 Bel op en vraag de gewenste informatie.
- Stap 4 Vraag door als de verkregen informatie niet volledig is.
- Stap 5 Leg de verkregen informatie schriftelijk vast in de moderne vreemde taal.
- Stap 6 Geef de verkregen informatie, eventueel in de moderne vreemde taal, door aan de persoon die erom gevraagd heeft.

### **Vragen**

Beantwoord de vragen en bespreek de antwoorden met de praktijkopleider.

1. Welke procedures gelden in de organisatie waar je werkt voor het inwinnen van informatie in de moderne vreemde taal en voor het telefoneren naar het buitenland?
2. Welke hulpmiddelen in de organisatie kun je gebruiken bij het inwinnen van informatie uit het buitenland?

### **Opdrachten**

De opdrachten zijn een uitwerking van het werkplan. Voordat je de opdrachten gaat uitvoeren, moet je nagaan of het werk in het bedrijf/de organisatie op de hiervoor beschreven manier gebeurt of dat het werkplan moet worden aangepast. Pas het werkplan, in overleg met je praktijkopleider, als dat nodig is, aan. Voer de opdrachten daarna uit.

1. Overleg met je praktijkopleider welke informatie in de vreemde taal je kunt inwinnen en binnen welke termijn de informatie gegeven moet zijn. Werk volgens de in de organisatie gebruikelijke procedure.
  - Zoek uit waar de informatie verkrijgbaar is. Gebruik daarbij bijvoorbeeld een bedrijvengids voor het buitenland, de diensten van telecombedrijven voor informatie over telefoneren met het buitenland, adressenbestanden of catalogi. Raadpleeg eventueel je collega's.
  - Verzamel de informatie en controleer of die volledig is. Zo niet, informeer dan verder.

- Leg de informatie schriftelijk vast in de moderne vreemde taal.
- Bespreek je werk met de praktijkopleider en geef de informatie daarna door aan de persoon die erom gevraagd heeft.

## **Taak 7**      **Teksten samenvatten in de moderne vreemde taal**

Soms vragen je werkzaamheden dat je artikelen uit buitenlandse kranten, tijdschriften of vakbladen samenvat in de moderne vreemde taal. Je kunt de tekst dan samenvatten in een korte notitie of, als dat gewenst wordt, in een langere leesvervangende samenvatting.

### **Doel**

Aan het eind van deze taak kun je:

- informatieve teksten vanuit de moderne vreemde taal samenvatten in de moderne vreemde taal (eindterm 11)

### **Werkplan**

Lees het werkplan door om een beeld van de taak te krijgen.

Stap 1 Lees de tekst die moet worden samengevat.

Stap 2 Maak onderscheid tussen hoofd- en bijzaken, feiten en meningen.

Stap 3 Bepaal welke informatie nodig is voor de samenvatting.

*Let op: houd rekening met de gewenste omvang van de samenvatting (indicatieve of leesvervangende samenvatting), eventuele details in de tekst die speciale aandacht verdienen etc.*

Stap 4 Orden de informatie en maak de samenvatting in de moderne vreemde taal.

Stap 5 Vermeld de bron, de datum, de schrijver en de titel van de oorspronkelijke tekst onder de samenvatting.

### **Vragen**

Beantwoord de vragen en bespreek de antwoorden met de praktijkopleider.

1. In welke gevallen wordt er in de organisatie een samenvatting van een tekst in de moderne vreemde taal opgesteld?
2. Uit welke kranten, tijdschriften, vakbladen of andere bronnen komen de artikelen die samengevat moeten worden?

### **Oprachten**

De opdrachten zijn een uitwerking van het werkplan. Voordat je de opdrachten gaat uitvoeren, moet je nagaan of het werk in het bedrijf/de organisatie op de hiervoor beschreven manier gebeurt of dat het werkplan moet worden aangepast. Pas het werkplan, in overleg met je praktijkopleider, als dat nodig is, aan. Voer de opdrachten daarna uit.

1. Vraag de praktijkopleider om een paar kleine opdrachten tot samenvatten van artikelen in de moderne vreemde taal. Bespreek of de samenvatting indicatief of leesvervangend moet zijn of dat er slechts een bepaald aspect uit het artikel moet worden gelicht. Onderscheid hoofd- en bijzaken, feiten en meningen en maak overzichtelijke samenvattingen in de moderne vreemde taal. Bespreek de resultaten met je praktijkopleider.
2. Vraag de praktijkopleider om een paar grotere opdrachten tot samenvatten van artikelen in de moderne vreemde taal. Ook hier geldt de vraag: moet de samenvatting indicatief of leesvervangend zijn of gaat het om bepaalde details in het artikel? Onderscheid hoofd- en bijzaken, feiten en meningen en maak overzichtelijke samenvattingen in de moderne vreemde taal. Bespreek de resultaten met je praktijkopleider.

## **Taak 8**      ***Verlagen maken van bijeenkomsten in de moderne vreemde taal en in het Nederlands***

Van een vergadering wordt meestal een schriftelijk verslag gemaakt. Er wordt in korte tijd veel gezegd, wat de moeite van het bewaren waard is. Beslissingen of het verloop van een vergadering moet men kunnen nalezen. Misschien moet het besprokene ook wel vastgelegd worden om in de toekomst als bewijsmateriaal te dienen. Dat zal van de besproken onderwerpen afhangen. In deze taak leer je verslagen te maken in het Nederlands en in de moderne vreemde taal van bijeenkomsten waar de deelnemers de moderne vreemde taal spreken.

### **Doel**

Aan het eind van deze taak kun je:

- een verslag maken in het Nederlands en in de moderne vreemde taal van een bijeenkomst in de moderne vreemde taal (eindterm 13)

### **Werkplan**

Lees het werkplan door om een beeld van de taak te krijgen.

- Stap 1 Verzamel de notulen van voorgaande gelijksoortige besprekingen en de agenda en bijlagen voor de te notuleren vergadering. Bestudeer de stukken.  
*Let op: het kan bijvoorbeeld gaan om een werkoverleg, afdelingsoverleg of directieoverleg in de moderne vreemde taal.*
- Stap 2 Bepaal aan de hand van de stukken uit stap 1 welke verslagvorm gewenst is en op welke termijn de notulen gereed moeten zijn. Bespreek met de voorzitter of de secretaris hoe de vergadering geleid wordt en wat het doel van de diverse agendapunten is (besluitvormend, meningvormend, informatief).
- Stap 3 Notuleer de vergadering/bespreking. Vraag tijdens de vergadering eventueel iets na dat je niet verstaan/begrepen heeft.
- Stap 4 Werk zo snel mogelijk na afloop van de vergadering/bespreking aan de hand van de aantekeningen het verslag uit in het Nederlands en/of in de moderne vreemde taal.  
*Let op: houd rekening met mogelijke vertrouwelijkheid van informatie. Maak onderscheid tussen hoofd- en bijzaken en feiten en meningen.*

### **Vragen**

Beantwoord de vragen en bespreek de antwoorden met de praktijkopleider.

1. In welke moderne vreemde taal/talen wordt in de organisatie overleg gevoerd?
2. Welke indeling en vormen (uitgebreid, kort verslag) van notulen worden er gehanteerd binnen de organisatie waar je werkt? Wie bepaalt dit en aan de hand waarvan?
3. Maakt men binnen de organisatie voor vergaderingen gebruik van presentielijsten, die door deelnemers worden afgetekend? Waarom (niet)?
4. Welke hulpmiddelen voor het maken van de notulen in de moderne vreemde taal worden er gebruikt in de organisatie?
5. Wordt er eerst een conceptverslag in de moderne vreemde taal gemaakt dat aan de voorzitter of de secretaris ter goedkeuring wordt voorgelegd? Waarom (niet)? Geef voorbeelden.

**Opdrachten**

De opdrachten zijn een uitwerking van het werkplan. Voordat je de opdrachten gaat uitvoeren, moet je nagaan of het werk in het bedrijf/de organisatie op de hiervoor beschreven manier gebeurt of dat het werkplan moet worden aangepast. Pas het werkplan, in overleg met je praktijkopleider, als dat nodig is, aan. Voer de opdrachten daarna uit.

1. Bereid het notuleren van enkele vergaderingen in de moderne vreemde taal voor. Gebruik hiervoor het stappenplan. Maak een overzicht van de namen (en functies) van de deelnemers. Zoek ook uit of er vaktermen gebruikt zullen worden en wat daarvan de juiste vertaling in de moderne vreemde taal is. Bepaal welke verslagvorm de notulen moeten hebben.
2. Notuleer enkele vergaderingen in de moderne vreemde taal mee ('schaduw'-notuleren). Dit betekent dat je notuleert, terwijl er ook een 'officiële' notulist is. Werk het verslag uit en vergelijk dit met dat van de notulist. Bespreek de resultaten met de notulist of de praktijkopleider.
3. Notuleer een vergadering in de moderne vreemde taal en bespreek het conceptverslag met de praktijkopleider.
4. Notuleer een aantal vergaderingen in een moderne vreemde taal en werk de verslagen zelfstandig uit. Zorg ervoor dat je een aantal verslagen in de moderne vreemde taal en een aantal in het Nederlands maakt.

## **Taak 9      *Afspraken maken en bevestigen in de moderne vreemde taal***

Als je afspraken maakt en deze schriftelijk bevestigt in de moderne vreemde taal, zal het vaak gaan om het beleggen van een bijeenkomst voor je leidinggevende. Je kunt echter ook te maken krijgen met afspraken die gemaakt moeten worden over bedrijfsbezoeken of prijzen en leverdata in offertes en orders. Ook moeten bijvoorbeeld afspraken in het kader van een project schriftelijk vastgelegd worden. In deze taak leer je hoe je afspraken maakt en schriftelijk bevestigt in de moderne vreemde taal.

### **Doel**

Aan het eind van deze taak kun je:

- mondeling afspraken maken in de moderne vreemde taal (eindterm 3)
- afspraken schriftelijk bevestigen in de moderne vreemde taal (eindterm 10)

### **Werkplan**

Lees het werkplan door om een beeld van de taak te krijgen.

- Stap 1 Stel vast over welk onderwerp een afspraak moet worden gemaakt.
- Stap 2 Stel vast aan welke eisen de afspraak moet voldoen (de inhoud van de afspraken, de termijn waarop de zaken geregeld moeten zijn of wie welke verantwoordelijkheden draagt).
- Stap 3 Zoek uit met wie de afspraak moet worden gemaakt.
- Stap 4 Zet eventueel vragen op papier in de moderne vreemde taal.
- Stap 5 Neem contact op met de betrokken personen. Maak duidelijke afspraken. Vraag, om misverstanden uit te sluiten, of de gemaakte afspraak duidelijk is. Maak eventueel een afspraak voor een bijeenkomst.
- Stap 6 Leg de afspraken schriftelijk vast in de moderne vreemde taal.  
*Let op een juiste toepassing van de grammatica-, stijl- en interpunctieregels van de moderne vreemde taal.*
- Stap 7 Bevestig de afspraken aan alle betrokkenen in de moderne vreemde taal.

### **Vragen**

Beantwoord de vragen en bespreek de antwoorden met de praktijkopleider.

1. Maakt men in de organisatie waar je werkt de afspraken meestal schriftelijk of telefonisch? Wat is hiervoor de reden?
2. Over welke onderwerpen maak je afspraken in de moderne vreemde taal?

### **Opgavetaken**

De opdrachten zijn een uitwerking van het werkplan. Voordat je de opdrachten gaat uitvoeren, moet je nagaan of het werk in het bedrijf/de organisatie op de hiervoor beschreven manier gebeurt of dat het werkplan moet worden aangepast. Pas het werkplan, in overleg met je praktijkopleider, als dat nodig is, aan. Voer de opdrachten daarna uit.

1. Maak een afspraak in de moderne vreemde taal voor bijvoorbeeld een vergadering/bijeenkomst, een bedrijfsbezoek of bepaalde werkzaamheden op de afdeling en bevestig deze schriftelijk. Bespreek het werk met de praktijkopleider.
2. Assisteer een collega of de leidinggevende bij het voorbereiden, maken en bevestigen van een afspraak in de moderne vreemde taal voor bijvoorbeeld een offerte of order. Bespreek het werk met de praktijkopleider.

## **Taak 10**      ***Aan een vergadering deelnemen in de moderne vreemde taal***

In overlegsituaties komen meestal die punten aan de orde die direct van invloed zijn op het dagelijkse werk of die te maken hebben met toekomstige taken. Zaken dus die voor jou ook van belang zijn. Het kan zijn dat er een buitenlandse delegatie komt of dat je mee gaat op zakenreis naar het buitenland. In die gevallen vindt het overleg in de moderne vreemde taal plaats.

Om actief te kunnen deelnemen aan zo'n overleg, moet jij je goed voorbereiden om je mening duidelijk en beargumenteerd naar voren te kunnen brengen. Dat leer je in deze taak.

**Doel**                      Aan het eind van deze taak kun je:  
➤                      deelnemen aan overlegsituaties in de moderne vreemde taal (eindterm 4)

**Werkplan**                      Lees het werkplan door om een beeld van de taak te krijgen.

Stap 1    Zoek uit wie de andere deelnemers (met functie en taken) aan de vergadering zijn en waarom hun aanwezigheid gewenst is.

Stap 2    Bestudeer de agenda en bijlagen en de verslagen van voorgaande overleggen.

Stap 3    Bepaal je standpunt over de diverse agendapunten; win zonodig informatie in om je standpunten daarmee te ondersteunen. Zet je opmerkingen eventueel op papier in de moderne vreemde taal.

Stap 4    Neem deel aan het overleg en maak aantekeningen.

Stap 5    Werk de aantekeningen uit in een kort verslag.

**Vragen**                      Beantwoord de vragen en bespreek de antwoorden met je praktijkopleider.

1.        Worden er verslagen van vergaderingen gemaakt? Welke stijl hebben deze verslagen?
2.        Hoe vaak vinden vergaderingen in de moderne vreemde taal plaats binnen het bedrijf? Hoe lang duurt zo'n overleg meestal? Wie zijn de deelnemers en wat is hun functie? Is aanwezigheid verplicht?
3.        Welke onderwerpen worden er regelmatig besproken op dergelijke vergaderingen? Hoe vindt de besluitvorming plaats?
4.        Wie dragen agendapunten aan? Bij wie worden deze punten ingeleverd?
5.        Wat is jouw positie binnen dergelijke vergaderingen? Wanneer neem je een standpunt in en wanneer niet?

***Opgaven***

De opdrachten zijn een uitwerking van het werkplan. Voordat je de opdrachten gaat uitvoeren, moet je nagaan of het werk in het bedrijf/de organisatie op de hiervoor beschreven manier gebeurt of dat het werkplan moet worden aangepast. Pas het werkplan, in overleg met je praktijkopleider, als dat nodig is, aan. Voer de opdrachten daarna uit.

1. Bereid je deelname aan een vergadering in de vreemde taal voor, bestudeer de stukken en bepaal je standpunt over de verschillende agendapunten. Win zo nodig informatie in (over standpunten) bij andere deelnemers.
2. Neem deel aan een vergadering. Neem de agenda en alle bijlagen mee in het overleg. Geef eventueel je mening over bepaalde zaken in de moderne vreemde taal. Bespreek je bevindingen na afloop van het overleg met de praktijkopleider.
3. Neem deel aan een vergadering en maak aantekeningen. Werk de aantekeningen uit in een kort verslag in de moderne vreemde taal.

## **Taak 11**      ***Een presentatie geven in de moderne vreemde taal***

Een presentatie geven wordt vaak als moeilijk ervaren, zeker als deze moet worden gegeven in de moderne vreemde taal. Een presentatie kan een onderdeel zijn van een partnerprogramma of wordt gegeven tijdens een vergadering of een buitenlandse beurs. Meestal hoort het geven van een presentatie niet bij de dagelijkse werkzaamheden. Wie zich echter goed voorbereidt, heeft een grote kans op een geslaagde presentatie. In deze taak leer je hoe je een presentatie geeft in de moderne vreemde taal.

### **Doel**

Aan het eind van deze taak kun je:

- een eenvoudige presentatie geven in de moderne vreemde taal (eindterm 5)

### **Activiteitenlijst**

Lees de activiteitenlijst door om een beeld van de taak te krijgen.

Bereid de presentatie voor

- bepaal het onderwerp van de presentatie
- bepaal het doel van de presentatie (bijvoorbeeld het geven van informatie of het oplossen van een probleem)
- bepaal of de presentatie een gedetailleerd of globaal karakter moet hebben
- vraag hoeveel tijd er beschikbaar is voor de presentatie
- informeer voor wie de presentatie gehouden wordt
- bepaal de inhoud van de presentatie
- maak een planning
- verzamel materiaal voor de presentatie
- orden de informatie
- werk de presentatie uit op papier in een spreeschema (introdunctie onderwerp, informatie over het eigenlijke onderwerp, slot)
- stel vast welke hulpmiddelen er eventueel nodig zijn voor het houden van de presentatie (werking van de apparatuur, leesbaarheid en begrijpelijkheid van sheets, tekst op white board, flip-over of videoscherm, verstaanbaarheid van gesproken tekst of andere geluiden)
- houd voorafgaand aan de eigenlijke presentatie een "generale repetitie" (eventueel in het bijzijn van een of meer collega's).

Geef de presentatie

- controleer vooraf de te gebruiken apparatuur en het te vertonen of uit te reiken informatiemateriaal
- gebruik het spreeschema tijdens de presentatie.

### **Vragen**

Beantwoord de vragen en bespreek de antwoorden met je praktijkopleider.

1. Worden er in de organisatie presentaties in de moderne vreemde taal gehouden? Zo ja, over welke onderwerpen?
2. Heeft de organisatie een speciale afdeling of functionaris in dienst die belast is met het voorbereiden en geven van presentaties in de moderne vreemde taal?

***Opdrachten***

De opdrachten zijn een uitwerking van de activiteitenlijst. Voordat je de opdrachten gaat uitvoeren, moet je nagaan of het werk in het bedrijf/de organisatie op de hiervoor beschreven manier gebeurt of dat de activiteitenlijst moet worden aangepast. Pas de activiteitenlijst in overleg met je praktijkopleider, als dat nodig is, aan. Voer de opdrachten daarna uit.

1. Assisteer de praktijkopleider bij de voorbereiding van een presentatie in de moderne vreemde taal.
2. Bereid zelfstandig (een deel van) een presentatie in de moderne vreemde taal voor die door een derde wordt gegeven. Woon de presentatie in de moderne vreemde taal bij en bespreek na afloop of jouw opzet goed was.
3. Bereid zelfstandig een eigen presentatie in de moderne vreemde taal voor en geef vervolgens de presentatie. Evalueer de presentatie met de praktijkopleider. Let in dit gesprek op onderwerpen als duidelijkheid van de presentatie, bruikbaarheid van het spreekschema, beschikbare tijd en gebruikte tijd, je rol als presentator, je spreektempo enzovoorts.