

JACEK MAKOWSKI

FACHTEXTSORTEN IN ARBEITSMARKTORIENTIERTEN STUDIENFÄCHERN VOR DEM HINTERGRUND DER ENTWICKLUNG DES POLNISCHEN OUTSOURCING-SEKTORS

ABSTRACT: *LSP text types in study programs focused on the job market from the perspective of the sector of modern business services*

This paper's main goal is to present the outcome of a field study from 2015 among the companies representing the sector of modern services for business in the area of Lodz. The main interest of the study were the information on the foreign languages and languages for specific purposes being in use in the outsourcing sector on the local job market as well as the main areas of use of foreign languages. As a conclusion, the paper presents various examples of study and training exercises for the use of the German language in business communication.

KEYWORDS: foreign language, languages for special purposes, LSP, outsourcing, linguistics for business, L4B

Als Standort für die Auslagerung von Geschäftsprozessen und Dienstleistungen (*Business Process Outsourcings, BPO*)¹ nimmt Polen – in der letzten Dekade zusehends attraktiver – zurzeit in Europa den Spitzenplatz ein. Das immense Wachstumstempo des polnischen Outsourcing-Marktes innerhalb der vergangenen zehn Jahre sowie die Prognosen über einen kontinuierlichen Anstieg der Personalnachfrage in diesem Sektor in der Zukunft (bis an die 250.000 Mitarbeiter landesweit bis 2020) bilden für die philologische Aus- und Weiterbildung eine Herausforderung, die in der Geschichte ihresgleichen sucht. Die 2014 in Łódź injizierte Erhebung des Lodzer Sprachenbar-

Jacek Makowski – Uniwersytet Łódzki, Łódź, jacek.makowski@uni.lodz.pl

¹ Bei *Business Process Outsourcing (BPO)* handelt es sich um die „vollständige oder teilweise Auslagerung von Geschäftsprozessen an externe Dienstleister. Vornehmlich werden dabei sogenannte sekundäre Prozesse wie Rechnungswesen, Personalwesen, Kundenbetreuung und Transport/Logistik, die nicht zum Kernbereich des Unternehmens zählen, ausgelagert. Teilweise werden aber auch sogenannte primäre Prozesse wie Produktion oder Dienstleistungserstellung, Forschung und Entwicklung, Marketing und Vertrieb an externe Anbieter vergeben“ (Bertschek et al., 2008, S. 7).

meters (vgl. Makowski, 2014), die zum Teil durch die von Duś & Zenderowska-Korpus (2010) erfassten Erläuterungen zur Fachsprachenpropädeutik im Germanistikstudium inspiriert wurde, verstand sich aufgrund der immensen Wachstumsstärke des polnischen Outsourcing-Sektors als eine Art Auftakt für eine Langzeiterhebung. Die Ergebnisse können als Ausgangspunkt für weitere sprachpolitische, linguistische, fremdsprachendidaktische sowie fachsprachenpropädeutische (im Sinne einer Propädeutik der Fachsprachenlinguistik) und curriculare Erörterungen betrachtet werden. Dieser Ansatz findet Anschluss in dem im Zeitraum Januar 2015 bis Mai 2016 an der Universität Łódź realisierten Projekt *Linguistik für umweltverantwortliche Unternehmen*, dessen Ziel es ist, vor dem Hintergrund der Identifizierung der aktuellen Nachfrage nach Kandidaten mit Fremdsprachenkenntnissen der in der Lodzer Region im Outsourcing-Sektor tätigen Dienstleistungszentren den Entwurf eines arbeitsmarktorientierten Studienfachs samt Lehrmaterialien zu einem allgemeinen sowie fachkommunikationsorientierten Sprachtraining zu entwickeln.

Ausgehend von einem Überblick über den Outsourcing-Sektor in Polen 2015 werden im vorliegenden Beitrag im Detail die Ergebnisse der im Zeitraum Januar-April 2015 in gewählten Lodzer Outsourcing-Zentren durchgeführten Erhebung zur Fremdsprachenfrage präsentiert, ergo die Fremdsprachenkenntnisse der Mitarbeiter, die am meisten eingesetzten Sprachfertigkeiten und Kommunikationsformen, ferner auch die Frage der am Arbeitsplatz zustande kommenden Fachkommunikation, der am meisten verwendeten Fachsprachen sowie Fachtextsorten. Anschließend wird die Umsetzung der im Rahmen der Erhebung isolierten Tendenzen in dem konzipierten arbeitsmarktorientierten Studiengang am gewählten Beispiel einer Fallstudie als praktischer Sprachübung vorgestellt.

Business Services in Polen – Überblick 2015

Bis einschließlich 2004 wurden in Polen insgesamt 91 BPO-Zentren mit ausländischem Kapital eingerichtet, 2007 waren bereits über 200 solcher Dienstleister tätig, 2010 konnten ca. 300, 2012 knapp über 400 und bis April 2014 bereits 470 solcher Unternehmen verzeichnet werden (vgl. ABSL, 2014, S. 14). Im April 2015 sind laut dem neusten ABSL-Bericht² mittlerweile landesweit 532 BPO-Dienstleistungszentren mit ausländischem Kapital tätig, seit Anfang 2014 bis April 2015 sind somit mehr als 60 neue Dienstleistungszentren eingerichtet worden (ABSL, 2015, S. 10). Der Einrichtung neuer sowie dem dynamischen personellen Ausbau bereits existierender Dienstleistungszentren liegt auch ein dynamischer und seit 2009 anhaltender Zuwachs an neuen

² Zum Zeitpunkt des Verfassens des vorliegenden Textes galt der ABSL-Bericht von 2015 (vgl. ABSL, 2015) als derzeit aktuellste Ausgabe. Zu neuesten Berichten zur Situation auf dem Markt moderner Dienstleistungen für Unternehmen siehe www.absl.pl.

Arbeitsplätzen innerhalb der BPO-Branche in Polen zugrunde. Vergleicht man den ABSL-Bericht für 2015 mit dem Vorjahr, so überstieg der Zuwachs an neuen Arbeitsplätzen im BPO-Bereich die optimistischsten Prognosen: Innerhalb der vergangenen zwei Jahre verzeichnete die Zahl der Arbeitsplätze einen Zuwachs um mehr als 1/3 – von 110.000 auf 150.000 Stellen. Im Zeitraum vom April 2014 bis April 2015 wurden innerhalb von 12 Monaten 22.000 neue Arbeitsplätze eingerichtet (ABSL, 2015, S. 7).

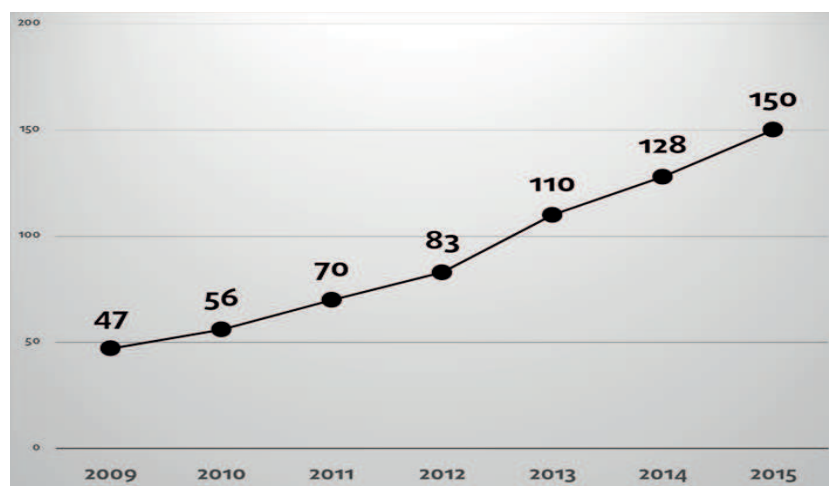


Abb. 1: Beschäftigungswachstum in BPO-Dienstleistungszentren mit ausländischem Kapital (× 1000)
(vgl. ABSL, 2014 u. 2015)

In den zehn größten Standorten moderner Business Services in Polen – Kraków (35.700 Stellen), Warszawa (27.000 Stellen), Wrocław (23.700 Stellen), Trójmiasto (13.700 Stellen), Łódź (13.100 Stellen), Katowice (10.000 Stellen), Poznań (9.000 Stellen) sowie Bydgoszcz, Szczecin, und Lublin (je unter 5000 Stellen) – sind insgesamt 95% aller Mitarbeiter von BPO-Dienstleistungszentren mit ausländischem Kapital eingestellt (ABSL, 2015, S. 10). 86% der befragten Dienstleistungszentren prognostizieren eine Erhöhung der Beschäftigung bis Ende 2016 um durchschnittlich 28% (ABSL, 2015, S. 24).

Tab. 1: Beschäftigungswachstum an den einzelnen Standorten (vgl. ABSL, 2014, S. 9 u. ABSL, 2015, S. 9)

Standort	2014	2015	Zuwachs um
Kraków	30.600	35.700	5100 (15-20%)
Warszawa	22.300	27.000	4700 (15-20%)
Wrocław	20.600	23.700	3100 (15-20%)
Trójmiasto	11.600	13.700	2100 (20-25%)
Łódź	10.800	13.100	2300 (20-25%)
Katowice	10.000	11.200	1200 (10-15%)
Poznań	7.000	9.000	2000 (15-20%)

Die aus linguistischer Betrachtungsweise relevante Struktur der innerhalb der polnischen BPO-Dienstleistungszentren abgewickelten Geschäftsprozesse in einem bestimmten Fachbereich kann als ausgesprochen heterogen bezeichnet werden. In Bezug auf die Beschäftigungsstruktur der Dienstleistungszentren nach den abgewickelten Geschäftsprozessen dominieren eindeutig IT-Dienstleistungen (inklusive Softwareentwicklung) mit 33%, gefolgt von Leistungen in den Bereichen Buchhaltung und Finanzen (*Finance and Accounting [F & A]*) mit 22%, Kundenbetreuung (*Customer Operations*) mit 15%, Banking, Versicherungen und finanzielle Dienstleistungen (*Banking, Insurance, Financial Services [BIFS]*) mit 13% sowie Personalmanagement (HR) mit 4% und Lieferkettenmanagement mit 3% (siehe Abb. 3, vgl. zu alldem ABSL, 2015, S. 20). Knapp 90% der Dienstleistungszentren haben innerhalb der vergangenen drei Jahre die Palette der angebotenen Geschäftsprozesse erweitert, genauso viele deklarieren eine Erhöhung der Komplexität der abgewickelten Prozesse im selben Zeitraum (ABSL, 2015, S. 24).

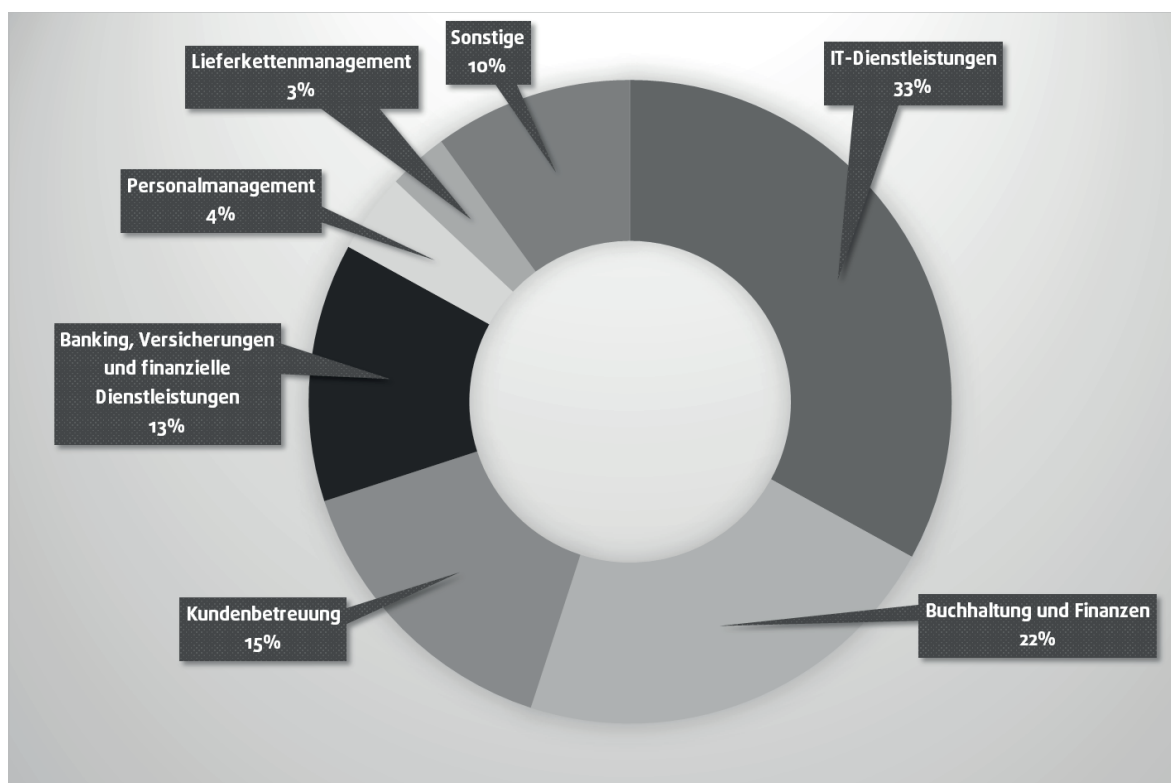


Abb. 2: Beschäftigungsstruktur der Dienstleistungszentren nach Geschäftsprozessen (vgl. ABSL, 2015, S. 24)

Laut dem ABSL-Bericht werden in den in Polen tätigen Dienstleistungszentren insgesamt 40 (Fremd-)sprachen verwendet. Die Spitzenposition in dieser Statistik belegt Englisch: Alle befragten BPO-Zentren bestätigten den Einsatz des Englischen

als Arbeitssprache bei der Abwicklung der Aufträge. Polnisch rangiert auf Platz zwei, Deutsch auf Platz drei (je ca. 70-80%). Zu den weiteren populärsten Sprachen, die in mehr als einem Drittel aller untersuchten BPO-Zentren zum Einsatz kommen, gehören Französisch (ca. 60%), Spanisch und Italienisch (rund 50%), Russisch (knapp über 40%), Niederländisch und Tschechisch (je knapp über 30%). Als weitere häufig eingesetzte Fremdsprachen (in 20-30% der BPO-Zentren) werden Schwedisch, Portugiesisch, Dänisch, Finnisch, Norwegisch, Slowakisch und Ungarisch angegeben.

Projektbeschreibung und Zwischenergebnisse

Vor dem Hintergrund der vorhergehend beschriebenen Tendenzen wurde im Rahmen des Projekts *Linguistik für umweltverantwortliche Unternehmen*³ im Zeitraum Januar-April 2015 eine Erhebung zur aktuellen Nachfrage der in der Lodzer Region tätigen BPO-Dienstleistungszentren nach Kandidaten mit Fremdsprachenkenntnissen durchgeführt. An der Erhebung haben folgende Dienstleistungszentren teilgenommen:

- Ceri International sp. z o.o. (201 Mitarbeiter),
- Infosys BPO Poland (2103 Mitarbeiter),
- Xerox (ca. 140 Mitarbeiter),
- Fujitsu Technology Solutions sp. z o.o. (ca. 900 Mitarbeiter),
- TomTom Polska sp. z o.o. (ca. 500 Mitarbeiter).

Das Hauptaugenmerk der Erhebung richtete sich auf fachkommunikative Aspekte, ergo die Sprachenkenntnisse der Mitarbeiter der Dienstleistungszentren, die aktuelle Nachfrage nach Kandidaten mit Fremdsprachenkenntnissen sowie die Einsatzbereiche der Fach- und Fremdsprache bei der Abwicklung der in Auftrag gegebenen Geschäftsprozesse, ferner auch auf die Isolierung der am häufigsten auftretenden Geschäftsprozesse und den damit einhergehenden Fachbereichen, Fachsprachen und Fachtextsorten. Gesondert wurde auch der Einsatz von internen Wörterbüchern, Glossaren, Datenbanken etc. wie auch der Aspekt des Umwelt- sowie Sozialbewusstseins der Unternehmen betrachtet.

Fremdsprachenkenntnisse

Alle befragten BPO-Zentren verweisen auf Englisch und Deutsch als die zwei zur Abwicklung von Geschäftsprozessen am häufigsten eingesetzten Fremdsprachen (deklariertes erforderliches Mindestniveau je C1-C2 nach der Skala des Gemeinsamen

³ Das Projekt wurde von der Philologischen Fakultät der Universität Łódź im Rahmen des Programms *Entwicklung Polnischer Hochschulen – Stipendien- und Schulungsfonds* im Zeitraum vom 01.01.2015 bis 31.05.2016 realisiert, vgl. www.l4bma.uni.lodz.pl.

Europäischen Referenzrahmens für Sprachen), ferner wurde Englisch gleichzeitig als obligatorische betriebsinterne Kommunikationssprache (Verkehrssprache, Firmensprache) mit dem Mindestniveau B1-B2 markiert. Relativ häufig (3/5 der Befragten) werden Französisch, Spanisch, Niederländisch, Türkisch und Italienisch eingesetzt, populär (2/5 der Befragten) sind ebenfalls Bulgarisch, Tschechisch, Portugiesisch, Rumänisch und Ungarisch.

Nicht bei allen untersuchten Dienstleistungszentren konnten aus betriebsinternen Gründen präzise Angaben zur Beschäftigungsstruktur ermittelt werden, bei zwei Befragten konnten neben deklarierten Tendenzen bezüglich bestimmter Fremdsprachen auch detaillierte Angaben inklusive den einzelnen Sprachniveaus erhoben werden. Zum Zeitpunkt der Datenerhebung beschäftigt Ceri International insgesamt 201 Mitarbeiter, darunter 120 (59,7%) mit Englisch-, 79 (39%) mit Deutsch- und 2 mit Spanischkenntnissen (vgl. Abb. 3). Infosys BPO Poland beschäftigt insgesamt 2103 Mitarbeiter, wobei für alle Mitarbeiter (100%) Englisch obligatorisch als die erste Fremdsprache vorausgesetzt wird, als unternehmensinterne Verkehrssprache oder als Arbeitssprache zur Abwicklung der laufenden Aufträge. Unter den deklarierten 2103 Mitarbeitern mit FS1 Englisch befinden sich insgesamt 687 Mitarbeiter mit einer zweiten bzw. weiteren Fremdsprache (FS2), als eindeutig dominierend sind hierbei Französisch (225 Mitarbeiter), gefolgt von Deutsch (97) und Spanisch (73) anzusehen (vgl. Abb. 4).

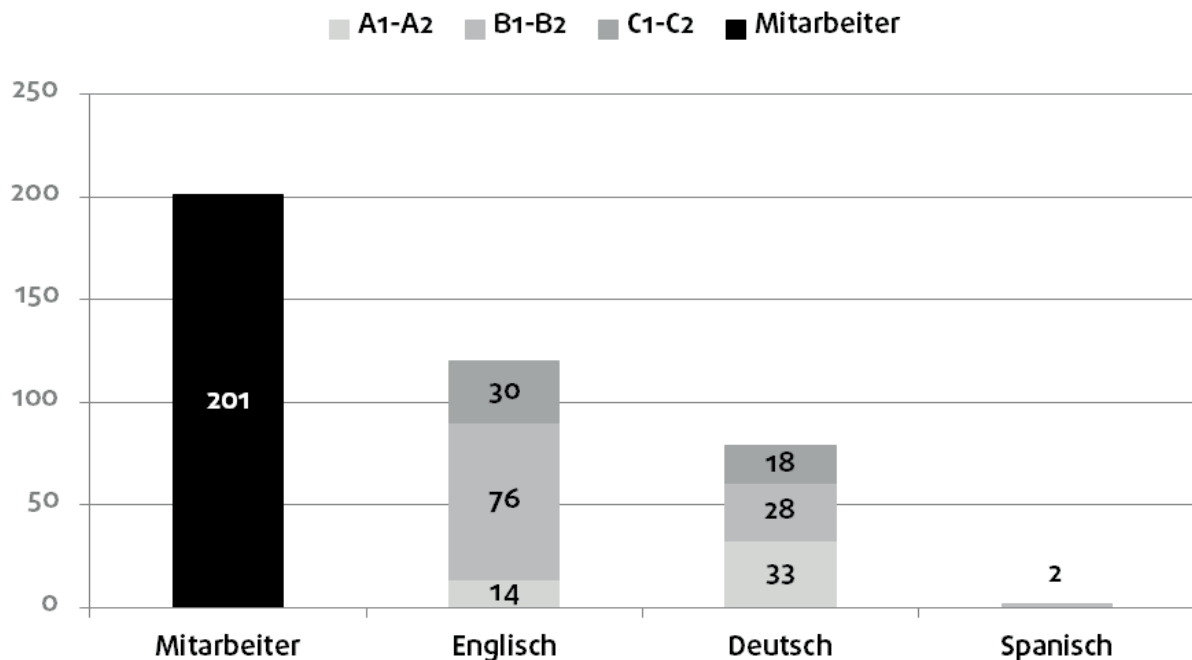


Abb. 3: Beschäftigungsstruktur nach Fremdsprachenkenntnissen und Sprachniveaus (Ceri International, Stand vom 18.01.2015)

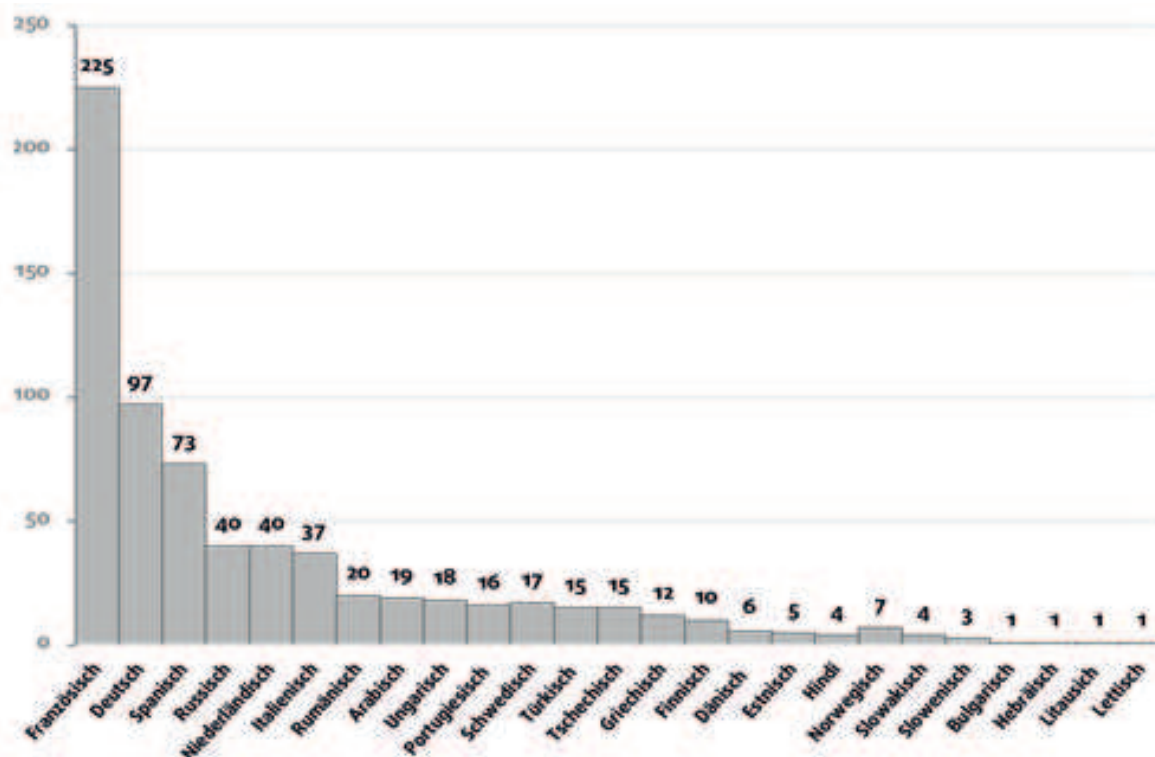


Abb. 4: Beschäftigungsstruktur nach Arbeitssprache(n) als Zweit- bzw. Drittsprache (FS2); Gesamte Mitarbeiterzahl: 2103, FS1: Englisch, 2103 Nutzer, FS2: 687 Nutzer (Infosys BPO Poland, Stand vom 18.01.2015)

Nachfrage nach Kandidaten mit Fremdsprachenkenntnissen

Innerhalb der untersuchten BPO-Dienstleistungszentren ist zum Zeitpunkt der Datenerhebung Deutsch die begehrteste Fremdsprache – alle Befragten deklarieren einen Mehrbedarf und offene Stellen für Kandidaten mit Deutschkenntnissen in Kombination mit Englisch als unternehmensinterner Kommunikationssprache, zusätzlich gibt ein BPO-Zentrum die Nachfrage nach Kandidaten mit Deutschkenntnissen ohne zusätzliche Englischkenntnisse an. Vier von fünf der Befragten melden eine hohe Nachfrage nach Kandidaten mit Englisch und Ungarischkenntnissen, besonders gefragt sind außerdem auch Tschechisch, Finnisch, Französisch, Spanisch, Niederländisch, Türkisch und Italienisch (3/5 Angaben) sowie Bulgarisch, Dänisch, Griechisch, Norwegisch und Portugiesisch (2/5 Angaben). Hierbei gilt das Sprachniveau B1-B2 als am meisten vorausgesetztes Mindestniveau für Kandidaten mit Fremdsprachenkenntnissen (4/5 Angaben), drei von fünf der Befragten lehnen gänzlich die Einstellung von Kandidaten mit elementarer Sprachverwendung (A1-A2) ab. Ein BPO-Dienstleistungszentrum erklärt sich bereit, Kandidaten mit Deutschkenntnissen auch auf elementarem Sprachniveau zur Abwicklung von einfachen Geschäftsprozessen einzustellen. Ein weiteres unter-

streicht in diesem Fall die erforderliche hohe Lernmotivation sowie die Möglichkeit der Einstellung von Kandidaten mit A1/A2-Niveaus in Bereichen, in denen der Einsatz der Fremdsprache als Arbeitssprache nicht erforderlich ist, Kommunikationsfähigkeit sei hierbei jedoch vorausgesetzt.

Aus den erhobenen detaillierten Angaben zur Nachfrage nach Kandidaten mit Fremdsprachenkenntnissen ergibt sich für den Zeitpunkt der Datenerhebung das folgende Bild: Ceri International gibt einen Mehrbedarf und das Vorhandensein ausgeschriebener Stellen für insgesamt 55 Kandidaten mit FS-Kenntnissen an, darunter 10 mit Englischkenntnissen, 15 mit Deutschkenntnissen in Verbindung mit Englischkenntnissen sowie weitere 30 mit Deutschkenntnissen ohne Englischkenntnisse. Bei Infosys BPO Poland handelt es sich insgesamt um 313 offene Stellen für Kandidaten mit FS-Kenntnissen, darunter 200 mit Englischkenntnissen sowie weitere 30 mit Französisch-, 16 mit Deutsch-, 12 mit Schwedisch-, je 10 mit Spanisch-, Norwegisch- und Italienischkenntnissen sowie weiteren 7 Fremdsprachen (vgl. Tab. 2), jeweils in Verbindung mit Englisch als betriebsinterner Verkehrssprache.

Tab. 2: Ausgeschriebene Stellen nach Arbeitssprachen (Ceri International u. Infosys BPO Poland, Stand vom 18.01.2015)

Sprache	Insgesamt	Englisch als FS1	Englisch nicht vorausgesetzt
Englisch	210	–	–
Deutsch	61	31	30
Französisch	30	30	–
Schwedisch	12	12	–
Spanisch	10	10	–
Norwegisch	10	10	–
Italienisch	10	10	–
Niederländisch	9	9	–
Finnisch	5	5	–
Russisch	5	5	–
Dänisch	2	2	–
Türkisch	2	2	–
Griechisch	1	1	–
Litauisch	1	1	–
Ungarisch	1	1	–

Sprachfertigkeiten und Einsatzbereiche von Fremdsprachen

Im Hinblick auf Sprachfertigkeiten am Arbeitsplatz verweisen vier von fünf der befragten BPO-Zentren auf den Einsatz aller Sprachfertigkeiten (Lese- und Hörverstehen, mündliche Kommunikation, Textproduktion), ein Dienstleister unterstreicht den besonderen Wert des Leseverstehens und der Textproduktion. In Bezug auf die Einsatz-

bereiche der Fremdsprachen bei der Abwicklung der Aufträge dominiert deutlich der Bereich der Kundenbetreuung – alle befragten Dienstleistungszentren verweisen auf den Einsatz der Fremdsprachenkenntnisse in dieser Sparte. In der Mehrheit der Fälle handelt es sich um direkten Kontakt via E-Mail oder telefonisch. Ferner unterstreichen alle Befragten ebenso die Notwendigkeit des Verfassens von Sachtexten durch Mitarbeiter mit FS-Kenntnissen, darunter die Bearbeitung von fremdsprachigen Fachtexten. Seltener wird auf die Realisierung von schriftlichen Übersetzungen (4/5 Befragten mit der Anmerkung der Ausführung schriftlicher Übersetzung als Unterstützung anderer Abteilung im internen Bereich) sowie der Verdolmetschung verwiesen. In einem Fall wird die Entwicklung von fremdsprachlichen PowerPoint-Präsentationen sowie das Lesen/Verfassen technischer Dokumentation angegeben. Alle befragten BPO-Zentren heben die immense Bedeutung der Kommunikationsfähigkeit hervor, von besonderem Wert (4/5 Angaben) sind ebenfalls die Fähigkeit des schnellen Lernens sowie kommunikative Kompetenzen im Sinne von Soft Skills (weiche Kompetenzen) (3/5 Angaben). In einem Fall wird auf Stressresistenz sowie Fachsprachenkenntnisse verwiesen.

Fremdsprachliche Weiterbildung

Alle untersuchten BPO-Dienstleister beantworteten die Fragen nach Weiterbildung des Personals im fremdsprachlichen Bereich positiv, drei von fünf der Befragten vergeben die Aufgabe der Veranstaltung von Fremdsprachenweiterbildung ausschließlich an externe Auftraggeber, in zwei Fällen werden zusätzlich interne Lehrkräfte (Lektoren/Sprachtrainer) eingesetzt. Das Sprachtraining erfolgt dabei einerseits im Rahmen allgemeiner Sprachentwicklung und Kommunikationsfähigkeit (3/5 Angaben) sowie betriebsspezifischer Erfordernisse, darunter allgemeiner Wirtschaftssprache und geschäftstypischer Sprechsituationen, in einem Fall wird auf die Erweiterung des Vokabulars sowie das Fachsprachentraining (Bankwesen) verwiesen. Das hierbei eingesetzte Trainingsmaterial zeichnet eine hohe Vielfalt aus, zum Einsatz kommen einerseits Lehr- (4/5 Angaben) sowie Wörterbücher, audiovisuelle Medien sowie E-Learning-Plattformen (je 2/5 Angaben). Ebenfalls wird auf individualisiertes Trainingsmaterial hingewiesen, wie betriebsinternes Material, Trainingsbücher von internen Sprachtrainern, Handouts mit unternehmensspezifischem Vokabular sowie Texte/Artikel aus der Fachpresse.

Fachkommunikation

Im Hinblick auf die im Rahmen der durch die untersuchten Dienstleister bei der Abwicklung der Geschäftsprozesse behandelten Fachbereiche und die damit einhergehende Fachkommunikation ist auf vier Sparten zu verweisen: Buchhaltung und Finanzen, Informations- und Kommunikationstechnologie (IT/IKT), Personalmanagement

(HR) (je 4/5 Angaben) sowie allgemeine Wirtschaftssprache (3/5 Angaben). Hierbei ist anzumerken, dass das BPO-Zentrum, welches zur Zeit der Datenerhebung keinen Einsatz von Fachsprachen angibt, zugleich die zukünftige Erweiterung der Angebotspalette um solche Geschäftsprozesse deklariert, die ein bestimmtes Niveau von fachsprachlicher Kompetenz seitens der Mitarbeiter voraussetzen. In einem Fall werden Fachsprachenkenntnisse im IT-Bereich auf das Englische beschränkt, ein befragtes BPO-Zentrum verweist als Voraussetzung auf die Fachsprachenkompetenzen im Bereich des Bankwesens, sowohl im allgemeinen Bereich wie auch speziell im Bereich des Außenhandels sowie der Abwicklung des Zahlungsverkehrs.

Die Angaben in Bezug auf die im Rahmen der Fachkommunikation vorkommenden Fachtexte gehen auf die oben genannten deklarierten und aus den abzuwickelnden in Auftrag gegebenen Geschäftsprozessen resultierenden Fachbereiche zurück. Im Rahmen der dominierenden Fachsprachen lassen sich somit folgende Fachtextsorten isolieren:

- Buchhaltung, Finanzen, Bankwesen: Rechnung, Kontoauszug, Bankformular, Gutschriftanzeige,
- Informationstechnologie: Artikel für die *Knowledge Base*, technische Dokumentation,
- Personalmanagement (HR): Stellenanzeige, Anschreiben,
- Wirtschaftssprache/Wirtschaftskommunikation im weiten Sinn: Aufforderung zur Angebotsabgabe (*Request for Proposal, RFP*), Reklamation+Antwort, E-Mail, Bestellung, Auftrag, Lieferschein.

Zu den häufigsten Nennungen in Bezug auf die vorkommenden Fachtexte gehören: Rechnung (3/5 Angaben), Aufforderung zur Angebotsabgabe (*Request for Proposal, RFP*), Reklamation sowie E-Mail (je 2/5 Angaben).

Umwelt- und Sozialbewusstsein der Unternehmen

Da das im Rahmen des Projekts konzipierte Studienfach auch eine Sensibilisierung der Studierenden für Umweltfragen vorsieht, bildet die Frage des Umwelt- sowie Sozialbewusstseins innerhalb des Unternehmens eine gesonderte Rubrik in der Erhebung. Die Angaben in dieser Sparte lassen sich auf fünf Hauptbereiche zurückführen:

- Transport, z. B. Vorzug und Bewerben umweltfreundlicher Verkehrsmittel (öffentliche Verkehrsmittel [Fahrkartenzuschüsse], Fahrrad), Konsolidierung von Dienstreisen, umweltfreundliche Maßnahmen im Bereich der Logistik etc.,
- Kommunikation, z. B. Tele- und Heimarbeit, Tele- und Videokonferenzen statt Dienstreisen, elektronischer Dokumentenumlauf etc.,
- Recycling, z. B. Trennung von Abfällen, umweltfreundliche Entsorgung von Bürogeräten etc.,
- moderne Technologien, z. B. Energiesparsysteme,

- umweltfreundlicher und gesunder Lebensstil, z. B. Ausrüstung und Unterstützung von Lauf-Teams und deren Teilnahme an wohltätigen Veranstaltungen (Łódź Business Run) etc.

Funktionalisierung der Umfrageergebnisse am Beispiel einer Fallstudie

Der Zweck eines Fachsprachenpropädeutikums besteht beim Einstieg in Fachsprachen und Fachkommunikation nach Berdychowska (2010) darin,

[...] mit Wegweisern zu unterstützen in der **linguistischen Erkennung von Texten als fachsprachlich**, in der **Aneignung von Sprachmitteln** zum Ausdruck von logischen Operationen, wissensbildenden Handlungen und zur Textorganisation sowie im **Einarbeiten in das fachbegriffliche Netzwerk** und somit in die Struktur eines Faches (Recherchieren, Quellen der Terminologie, Paralleltex-te). (Berdychowska, 2010, S. 44 f.; Hervorhebungen J.M.)

Ein Fachsprachenpropädeutikum „als Abhilfe für alle im Garten der Fachkommunikation irrenden Fachfremden“ kann sich unter anderem auf

Verfahren linguistischer Identifizierung von Fachtexten, Kenntnis von Wortbildungsprozessen und -verfahren, auf Kommunikationsmodelle mit Vorschlägen zur Absteckung fachlicher Kommunikation und zur Differenzierung fachlicher Kommunikationssituationen, sowie auf textlinguistische Analysemodelle zur Erschließung von Kenntnissystemen im Fachtext stützen. (Berdychowska, 2010, S. 44 f.)

Im weitesten Sinne liefert die Erhebung relevante Hintergrunddaten bezüglich der aktuellen Nachfrage seitens zukünftiger Arbeitgeber nach philologisch ausgebildeten Studienabsolventen, im Fall der Universität Łódź etwa der Studienfächer Germanistik oder Linguistik für Unternehmen. Hierbei können unter Berücksichtigung der Daten zu der auf dem Arbeitsmarkt gefragten fachkommunikativen Kompetenzen im Rahmen gewählter sowohl theorie- als auch praxisorientierter Lehrveranstaltungen bevorzugt für den jeweiligen Arbeitsmarkt relevante Sparten behandelt werden, ergo etwa die isolierten Fachbereiche *Buchhaltung und Finanzen*, *IT*, *Personalmanagement* und *Allgemeine Wirtschaftssprache*. Beispielsweise können im Bereich studentischer Übersetzung Fachübersetzungen und die damit einhergehende Terminologearbeit oder Erstellung thematischer Glossare im jeweiligen Sprachenpaar (siehe hierzu Weigt, 2010, S. 51-54) effizienter die für den lokalen Arbeitsmarkt relevanten Fachbereiche abdecken.

Im engeren Sinn bildet die präsentierte Datenerhebung den Ausgangspunkt für die Konzipierung eines innovativen arbeitsmarktorientierten Studienfachs auf MA-Niveau, welches die Ausbildung von Fremdsprachenkompetenz (Deutsch [C1], Englisch [C1] u. Norwegisch [A1]) mit Fächern aus dem Bereich *Verwaltung*, *Linguistik*, *Informati-*

onstechnologie, Kommunikation sowie *Umwelt- und Sozialbewusstsein* in modernen Unternehmen kombiniert. Mit dem Entwurf des Curriculums geht im Rahmen des Projekts die Entwicklung einer Reihe von Deutschlehrbüchern einher, zum einen im Bereich der allgemeinen Sprachentwicklung, zum anderen im fachkommunikativen Bereich. In Anlehnung an die Umfrageergebnisse findet das Training der Fachkommunikation im konzipierten Studienfach im Rahmen der für zwei Semester je 60 Unterrichtseinheiten geplanten Lehrveranstaltung *Praktischer Deutschunterricht: Fachkommunikation* statt, wahlweise stehen den Studierenden drei Fachmodule, denen jeweils ein im Rahmen des Projekts konzipiertes Lehrbuch zugrunde liegt, zur Verfügung:

- Banken, Buchhaltung und Finanzen (60 UE),
- Informations- und Kommunikationstechnologie (60 UE),
- Umweltschutz und unternehmerische Sozialverantwortung (60 UE).

Das nachstehende Beispiel präsentiert eine Aufgabe aus Kapitel 1 des bearbeiteten Lehrbuchs zur Fachkommunikation im IT-Bereich, in der besonderer Wert auf den Einsatz des im Rahmen theoretischer Veranstaltungen vermittelten linguistischen Vorwissens der Studierenden praktisch innerhalb einer auf authentischen Fachtexten basierenden Fallstudie gelegt wird (die Stellenanzeige als zu analysierende Vortextsorte wird hier aus Platzgründen gekürzt):

TEIL D. CASE STUDY – BEWERBUNG BEI TOMTOM

1. Lesen Sie die nachstehende Stellenanzeige.

Kundendienstmitarbeiter (deutsch) – Lodz
 Fachgebiet: Kundenbetreuung, Kundendienstabteilung

[...] TomTom ermöglicht Bewegung. Es verlassen sich täglich Millionen von Menschen weltweit auf TomTom, wenn es darum geht, kluge Entscheidungen zu treffen. Würdest du gerne dazu beitragen, innovative Produkte zu designen und zu entwickeln? Würdest du gerne Menschen dabei helfen, sich in Richtung Ihres Zieles zu bewegen?

[...] Als Teil des Teams wirst du Endkunden und Einzelhändlern erstklassige und professionelle Unterstützung für ihre TomTom Geräte bieten. Du wirst eine entscheidende Rolle in der gesamten Kundenerfahrung spielen – von der Problemlösung und Unterstützung einer großen Auswahl technischer Schwierigkeiten bis zur professionellen Kaufberatung.

Als Mitglied des globalen Kundendienst-Teams bist du für folgendes verantwortlich:

- Unseren Kunden eine erstklassige Unterstützung für ihre TomTom Geräte zu bieten
- Die Fehlerlösung von und Unterstützung bei technischen Schwierigkeiten
- Eine professionelle Kaufberatung anzubieten [...].

Was erwarten wir von dir?

Wenn wir an einen erfolgreichen Kundendienstmitarbeiter denken, stellen wir uns folgendes vor:

- Du bist Hochschulabsolvent und hast 1-2 Jahre Berufserfahrung (von Vorteil aber keine Voraussetzung)
- Du beherrschst die deutsche Sprache fließend (sowohl schriftlich als auch mündlich)
- Du sprichst gut Englisch (Firmensprache) [...].

Was bieten wir an?

- Eine herausfordernde Position in einem offenen, innovativen und internationalen Umfeld
- Technisches Produkt-Training
- Die Möglichkeit, dich innerhalb der Kundendienstabteilung oder anderen TomTom-Abteilungen beruflich weiterzuentwickeln [...].

Für mehr Informationen über dieses Jobangebot und alles Weitere klicke bitte auf www.tomtom.jobs [...].

2. Sie führen einen simulierten Rekrutierungsprozess durch. Dabei übernehmen Sie folgende Rollen und Aufgaben:

Kandidat

- 1) Schreiben Sie einen auf die Stellenanzeige zugeschnittenen tabellarischen Lebenslauf.
- 2) Verfassen Sie ein auf die Stellenanzeige zugeschnittenes Anschreiben.

HR-Spezialist

- 1) Erstellen Sie einen kurze Präsentation des Unternehmensprofils.
- 2) Konzipieren Sie zwei Textmuster (Templates): Einladung zum Vorstellungsgespräch und Absage.

3. Bereiten Sie sich auf das Vorstellungsgespräch vor. Sie können sich an folgenden Beispielfragen orientieren.

- Warum sind Sie an dieser Stelle interessiert?
- Was motiviert Sie?
- Was sind Ihre Stärken? Geben Sie Beispiele.
- Was sind Ihre Schwächen?
- Wie arbeiten Sie an Ihren Schwächen?
- Wie soll Ihr Vorgesetzter sein?
- Wie sieht Ihr Arbeitstag aus?
- Wie sind Ihre finanziellen Vorstellungen?

4. Führen Sie ein Vorstellungsgespräch mit dem Kandidaten durch.

Die präsentierte als Sprachübung im Lehrwerk vorgeschlagene Fallstudie orientiert sich stark an den Ergebnissen der durchgeführten Erhebung, vor allem durch die thematische Einbettung der Aufgabe in die isolierten dominierenden Fachbereiche, im vorliegenden Fall wird der Bereich Informationstechnologie mit dem Prozess der Kundenbetreuung sowie Personalmanagement verflochten. Der Ausgangstext der

Stellenanzeige ist einleitend von den Studierenden als fachsprachlich zu identifizieren und insbesondere hinsichtlich der wesentlichen Textsegmente (Stellenbezeichnung, Unternehmensprofil, Schlüsselaufgaben, Voraussetzungen, Nutzen/Vorteile für den Arbeitnehmer, Kontaktangaben etc.) sowie Sprachmittel zu analysieren, die zwecks anschließender Verwendung in den zu produzierenden Fachtextsorten (tabellarischer Lebenslauf, Anschreiben, Präsentation, Einladung zum Vorstellungsgespräch, Absage) isoliert und gesammelt werden sollen. Der letzte Schritt der Aufgabe besteht in der Vorbereitung sowie der Bewältigung einer durchaus charakteristischen und arbeitsmarktorientierten Kommunikationsaufgabe – der Durchführung eines Vorstellungsgesprächs, dies unter Berücksichtigung der für diese Kommunikationssituation relevanten Sprachhandlungen, der in der Vorbereitungsphase rezipierten sowie produzierten Fachtextsorten sowie situationsspezifischer Sprachmittel.

Zusammenfassung der Untersuchungsergebnisse

Die im Rahmen des Projekts *Linguistik für umweltverantwortliche Unternehmen* durchgeführte Erhebung zur Sprachenfrage in den Lodzer Outsourcing-Dienstleistungszentren ließ folgende sowohl für das Projekt im engeren sowie die philologische arbeitsmarktorientierte Aus- und Weiterbildung im weiteren Sinn relevante Tendenzen isolieren:

- Mehrsprachigkeit als dominierender Trend nach dem Muster:
- Englisch (FS1 als interne Kommunikations-/Firmensprache, mind. B1/B2)
- + zweite ggf. weitere Fremdsprache(n) (FS2 als Arbeitssprache, C1-C2),
- Englisch+Deutsch als die derzeit meist verwendete FS-Kombination,
- besonders populär als FS2 sind ebenfalls Französisch, Spanisch, Niederländisch, Türkisch und Italienisch,
- Englisch, Deutsch und Ungarisch als Fremdsprachen mit derzeit größtem Mehrbedarf an Kandidaten,
- Eingesetzt werden alle Sprachfertigkeiten mit besonderer Bedeutung der Kundenbetreuung und FS-Kommunikation (telefonisch und via E-Mail), der Fähigkeit des schnellen Lernens sowie Soft Skills,
- Fremdsprachliche Weiterbildung wird durch externe Auftraggeber realisiert, ggf. mit Unterstützung von betriebsinternen Sprachtrainern,
- Dominierende Fachbereiche: Buchhaltung und Finanzen, IT, Bankwesen, HR, allgemeine Wirtschaftssprache, *Business English*,
- Besonders häufig vorkommende Fachtextsorten: Rechnung, Aufforderung zur Angebotsabgabe (*Request for Proposal, RFP*), Reklamation, E-Mail.

Literatur

- Berdychowska, Z. (2010). *Rahmenbedingungen und Ziele fachkommunikativer Ausbildung*. In M. Duś & G. Zenderowska-Korpus (Hrsg.), *Fachsprachenpropädeutik im Germanistikstudium* (S. 39-48). Częstochowa: WSL.
- Bertschek, I. & Engelstätter, B. & Müller, B. & Ohnemus, J. & Schleife, K. (2008). *Auslagerung von Geschäftsprozessen (BPO). Unternehmensbefragung Sommer 2008 in Baden-Württemberg. FAZIT-Schriftenreihe. Forschungsbericht Bd. 18*. Stuttgart: MFG Stiftung Baden-Württemberg.
- Duś, M. & Zenderowska-Korpus, G. (Hrsg.). (2010). *Fachsprachenpropädeutik im Germanistikstudium*. Częstochowa: WSL.
- Makowski, J. (2014). *Lodzger Sprachbarometer 2014. Fremdsprachengebrauch vs. Fremdsprachenerwerb im Kontext des Lodzger Arbeitsmarktes*. In Z. Weigt & D. Kaczmarek & J. Makowski & M. Michoń (Hrsg.), *Felder der Sprache. Felder der Forschung. Lodzger Germanistikbeiträge. Didaktische und linguistische Implikationen* (S. 133-146). Łódź: Wydawnictwo Uniwersytetu Łódzkiego.
- Weigt, Z. (2010). *Fachtext in studentischer Übersetzung*. In M. Duś & G. Zenderowska-Korpus (Hrsg.), *Fachsprachenpropädeutik im Germanistikstudium* (S. 49-56). Częstochowa: WSL.

Internetquellen

- Związek Liderów Sektora Usług Biznesowych ABSL, 2014 (ABSL 2014). *Sektor nowoczesnych usług biznesowych w Polsce 2014*. Abgerufen von <http://www.absl.pl/pl/web/guest/absl-publications> [Zugriff: 06.01.2015]
- Związek Liderów Sektora Usług Biznesowych ABSL, 2015 (ABSL 2015). *Sektor nowoczesnych usług biznesowych w Polsce 2015*. Abgerufen von <http://www.absl.pl/pl/web/guest/absl-publications> [Zugriff: 06.01.2015]