Übungs- und Testbuch

Inkl. Audiodateien für Smartphone + Tablet

Mit Erfolg zum

Deutsch-Test für den Beruf C1



Deutsch als Fremdsprache

Klett

Übungs- und Testbuch

Mit Erfolg zum

Deutsch-Test für den Beruf C1

von

Pawel Karnowski
Hildegard Meister
Anna Pohlschmidt
Simone Weidinger

Ernst Klett Sprachen
Stuttgart

Mit Erfolg zum

Deutsch-Test für den Beruf C1

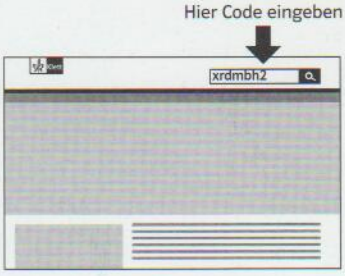
Übungs- und Testbuch

1. Auflage 1 5 4 3 2 1 | 2026 25 24 23 22

Alle Drucke dieser Auflage sind unverändert und können im Unterricht nebeneinander verwendet werden. Die letzte Zahl bezeichnet das Jahr des Druckes. Das Werk und seine Teile sind urheberrechtlich geschützt. Jede Nutzung in anderen als den gesetzlich zugelassenen Fällen bedarf der vorherigen schriftlichen Einwilligung des Verlags.

© Ernst Klett Sprachen GmbH, Rotebühlstraße 77, 70178 Stuttgart; 2022
Alle Rechte vorbehalten.
www.klett-sprachen.de

Online-Zugangscode zu den Audiodateien und Transkriptionen: **xrdmbh2**
Geben Sie den Code in das Suchfeld auf www.klett-sprachen.de ein



oder rufen Sie die Audiodateien über die App Klett Augmented ab.



Klett-Augmented-App kostenlos downloaden und öffnen | Bilderkennung starten und Seite mit diesem Symbol scannen | Audios laden, scrollen, direkt nutzen oder speichern

Autorinnen und Autor: Hildegard Meister, Anna Pohlschmidt, Simone Weidinger und Pawel Karnowski
Redaktion: Claudia Witthuhn
Gestaltung und Satz: Satzkasten, Stuttgart
Umschlaggestaltung: Sabine Kaufmann
Druck und Bindung: Salzland Druck, Staßfurt

Printed in Germany
978-3-12-676814-6



Vorwort	4
Die Prüfung im Überblick	5

Kommentierter Modelltest	9
Lesen Teil 1	10
Übungen	14
Lesen Teil 2	18
Übungen	22
Lesen Teil 3	26
Übungen	30
Lesen Teil 4	34
Übungen	40
Lesen und Schreiben	46
Übungen	50
Hören Teil 1	57
Übungen	60
Hören Teil 2	63
Übungen	65
Hören Teil 3	67
Übungen	70
Hören Teil 4	72
Übungen	75
Hören und Schreiben	79
Übungen	82
Sprachbausteine Teil 1	86
Übungen	89
Sprechbausteine Teil 2	94
Übungen	97
Schreiben	101
Übungen	105
Sprechen Teil 1	111
Übungen	113
Sprechen Teil 2	120
Übungen	122
Sprechen Teil 3	129
Übungen	131

Modelltest	135
Lesen Teil 1	136
Lesen Teil 2	138
Lesen Teil 3	140
Lesen Teil 4	142
Lesen und Schreiben	144
Hören Teil 1	146
Hören Teil 2	147
Hören Teil 3	148
Hören Teil 4	149
Hören und Schreiben	150
Sprachbausteine Teil 1	151
Sprachbausteine Teil 2	152
Schreiben	153
Sprechen Teil 1	154
Sprechen Teil 2	155
Sprechen Teil 3	156

Antwortbogen	157

Lösungen	163

Die Audiodateien und Transkriptionen finden Sie auf www.klett-sprachen.de (Code: **xrdmbh2**)

Vorwort

Liebe Lernende, liebe Kursleitende,

mit diesem Übungs- und Testbuch können Sie sich bzw. Ihre Teilnehmenden im Berufssprachkurs C1 gezielt auf die verbindliche Abschlussprüfung *Deutsch-Test für den Beruf C1* vorbereiten.

Das Übungs- und Testbuch „Mit Erfolg zum Deutsch-Test für den Beruf C1" bietet Ihnen:

- Einen kommentierten Modelltest, der sich konsequent an den Vorgaben für die Prüfung orientiert und alle notwendigen Hinweise und Hilfestellungen gibt:
  - Was ist wichtig bei diesem Prüfungsteil?
  - Welche Aufgaben hat dieser Prüfungsteil?
  - Wie gehen Sie beim Lösen der Aufgaben am besten vor?

  Die kommentierten Lösungen zu jeder Aufgabe helfen Ihnen, den jeweiligen Lösungsweg nachzuvollziehen. Das Hörbeispiel für die mündliche Prüfung vermittelt Ihnen einen Eindruck, wie dieser Prüfungsteil ablaufen wird.

- Hilfreiche Übungen zu allen Prüfungsteilen, die gezielt auf die Schwierigkeiten jedes Aufgabentyps eingehen und diese Schritt für Schritt trainieren. Hilfreiche Strategien und wertvolle Tipps helfen Ihnen dabei, sich optimal auf die unterschiedlichen Aufgaben der Prüfung vorzubereiten.

- Einen weiteren Modelltest zum Simulieren der Prüfung mit Lösungen zur Selbstkontrolle.

Im Anhang finden Sie ein Muster für einen Antwortbogen sowie die Lösungen zu allen Aufgaben. Die Audiodateien und Transkriptionen finden Sie als Download unter www.klett-sprachen.de (Code: xrdmbh2) oder über die Klett-Augmented-App.

Alle Inhalte orientieren sich an den Anforderungen der Niveaustufe C1 des Gemeinsamen Europäischen Referenzrahmens (GER) und am *Lernzielkatalog* für die *Basisberufssprachkurse B2 und C1* des Bundesministeriums für Migration und Flüchtlinge (BAMF) und des Bundesministeriums für Arbeit und Soziales (BAMS).

Viel Freude bei der Vorbereitung und viel Erfolg bei der Prüfung wünschen Ihnen

die Autorinnen, der Autor und der Verlag!

Die Prüfung *Deutsch-Test für den Beruf C1* richtet sich an Zugewanderte, die an einem Basisberufssprachkurs C1 (nach § 45a AufenthG) teilgenommen haben. In diesem Kurs werden die Lernenden auf die Aufnahme einer qualifizierten beruflichen Tätigkeit oder eine Ausbildung in Deutschland vorbereitet. Der *Deutsch-Test für den Beruf C1* ist die verbindliche Abschlussprüfung für diese Kurse. In der Prüfung werden berufsfeldübergreifende Kenntnisse der deutschen Sprache auf dem Niveau C1 des Gemeinsamen Europäischen Referenzrahmens (GER) in den Bereichen Lesen, Lesen und Schreiben, Hören, Hören und Schreiben, Schreiben und Sprechen festgestellt. Geprüft werden die sprachlich-kommunikativen Kompetenzen im arbeitsweltlichen Kontext, die für sprachlich angemessenes Handeln im Arbeitsalltag notwendig sind.

Wie ist die Prüfung aufgebaut?

Die Prüfung *Deutsch-Test für den Beruf C1* besteht aus sechs Subtests zu verschiedenen Fertigkeiten. Eine Besonderheit dieser Prüfung sind die Teile, die rezeptive und produktive Fertigkeiten verbinden: *Lesen und Schreiben* sowie *Hören und Schreiben*.

SCHRIFTLICHE PRÜFUNG	Lesen	45 Minuten	60 Punkte
	Lesen und Schreiben	20 Minuten	
	Hören	20 Minuten	60 Punkte
	Hören und Schreiben	5 Minuten	
	Sprachbausteine / Schreiben	45 Minuten	60 Punkte
MÜNDLICHE PRÜFUNG	Sprechen	ca. 16 Minuten	60 Punkte

Welche Prüfungsaufgaben gibt es? Was müssen Sie tun?

Lesen / Lesen und Schreiben
Diese beiden Subtests gehören zusammen. *Lesen* hat 4 Teile (Aufgabe 1–18), *Lesen und Schreiben* hat 2 Teile (Aufgabe 19–21). Sie müssen alle 21 Aufgaben in 65 Minuten bearbeiten und Ihre Lösungen auf den Antwortbögen markieren.

Hören / Hören und Schreiben
Diese beiden Subtests gehören zusammen. *Hören* hat 4 Teile und insgesamt 19 Aufgaben (Aufgabe 22–40), *Hören und Schreiben* umfasst die Aufgaben 41–45. Die Lösungen für *Hören* Teil 1 bis 4 markieren Sie auf einer anderen Seite als die Lösungen für *Hören und Schreiben*. Der Subtest beginnt, wenn die/der Prüfende die Höraufnahmen startet. Die Höraufnahmen laufen nacheinander ab und Sie lösen alle Aufgaben hintereinander. Denken Sie daran, Ihre Antworten auf dem entsprechenden Antwortbogen zu markieren.

Sprachbausteine und Schreiben
Diese beiden Subtests gehören zusammen. *Sprachbausteine* hat zwei Teile und 12 Aufgaben (Aufgabe 46–57). Für *Schreiben* (Aufgabe 58) können Sie zwischen zwei Themen, A oder B, wählen. Sie können zuerst Notizen im Aufgabenheft machen, aber es wird nur bewertet, was Sie auf den Antwortbogen schreiben. Sie können entscheiden, in welcher Reihenfolge Sie die Aufgaben bearbeiten.

Sprechen
Dieser Subtest hat drei Teile. Sie haben direkt vor der Prüfung keine Vorbereitungszeit.
In der mündlichen Prüfung sind zwei Prüfende anwesend. Ein/e Prüfende/r leitet das Gespräch und stellt in Teil 1B Anschlussfragen, die/der andere bittet Sie in Teil 1C, einen Aspekt aus den Antworten der Prüfungspartnerin/des Prüfungspartners auf die Fragen in Teil 1B zu erläutern.
In Teil 2 und Teil 3 sprechen Sie direkt mit Ihrer Prüfungspartnerin/Ihrem Prüfungspartner.

Die Prüfung im Überblick

SCHRIFTLICHE PRÜFUNG		
Prüfungsteil LESEN	**Aufgabe**	insgesamt 65 Minuten
Lesen Teil 1	Zusammenfassungen von 8 Artikeln mit Informationen aus dem Arbeitsmarkt lesen und 5 Personen den passenden Artikel zuordnen	45 Min.
Lesen Teil 2	2 Texte mit Einweisungen und Unterweisungen in einer Willkommensmappe verstehen und dazu 2 Richtig/Falsch-Aufgaben und 2 Multiple-Choice-Aufgaben lösen	
Lesen Teil 3	in einem Forum 4 Fragen zu Rahmenbedingungen der Arbeit sowie 6 Antworten / Tipps dazu verstehen und zuordnen	
Lesen Teil 4	in einem Protokoll Aufgaben und Aufgabenverteilung nachvollziehen, dazu 5 Multiple-Choice-Aufgaben lösen	
Lesen und Schreiben	– in E-Mails Beschwerden und Anweisungen verstehen, dazu 2 Multiple-Choice-Aufgaben lösen – mit einer E-Mail auf die Beschwerde reagieren	20 Min.
Prüfungsteil HÖREN	**Aufgabe**	insgesamt 25 Minuten
Hören Teil 1	3 Gespräche zu Arbeitsabläufen, Problemen und Vorschlägen verstehen, dazu 3 Richtig/Falsch- und 3 Multiple-Choice-Aufgaben lösen	ca. 20 Min.
Hören Teil 2	in 4 Gesprächen Argumentationen verstehen, jedem Gespräch aus 6 Sätzen den jeweils passenden zuordnen	
Hören Teil 3	zu einer Präsentation mit betriebsbezogenen Informationen 4 Multiple-Choice-Aufgaben lösen	
Hören Teil 4	in 5 telefonischen Mitteilungen Anliegen und Bitten erfassen, dazu 5 Multiple-Choice-Aufgaben lösen	
Hören und Schreiben	zu einer Nachricht von einem Kunden 1 Multiple-Choice-Aufgabe lösen eine Telefonnotiz mit dem Namen, der Telefonnummer sowie weiteren Informationen und Anweisungen ergänzen	ca. 5 Min.
Prüfungsteil SPRACHBAUSTEINE und SCHREIBEN	**Aufgabe**	insgesamt 45 Minuten
Sprachbausteine Teil 1	eine E-Mail, z. B. eine Rückfrage zu einer Bewerbung, mit 6 Lücken lesen und aus 10 Wörtern das jeweils passende zuordnen	45 Minuten
Sprachbausteine Teil 2	einen Geschäftsbrief mit 6 Lücken lesen und aus je 3 Möglichkeiten für jede Lücke den passenden Ausdruck auswählen	
Schreiben	für das Forum der Firma einen Beitrag zu einem Thema schreiben	

MÜNDLICHE PRÜFUNG		
Prüfungsteil SPRECHEN	**Aufgabe**	insgesamt 16 Minuten
Sprechen Teil 1A	ein Thema aus zwei wählen und darüber sprechen	ca. 2 Minuten pro TN
Sprechen Teil 1B	Anschlussfragen zum Thema beantworten	ca. 2 Minuten pro TN
Sprechen Teil 1C	einen Aspekt der Antworten der/des anderen TN erläutern	ca. ½ Minute pro TN
Sprechen Teil 2	wie mit einer Kollegin/einem Kollegen in der Pause über zwei Themen sprechen	ca. 3 Minuten
Sprechen Teil 3	eine Situation / ein Problem am Arbeitsplatz verstehen und zusammen Lösungswege diskutieren	ca. 4 Minuten

Wie läuft die Prüfung ab?

Vor Beginn der Prüfung bekommen Sie ein Heft mit einem Bogen für Ihre persönlichen Daten sowie den Antwortbögen für alle Teile. Sie müssen Ihre Daten auf mehreren Seiten eintragen. Erst wenn alle Teilnehmenden damit fertig sind, werden die Aufgabenhefte mit allen Aufgaben ausgeteilt und die Prüfung beginnt mit *Lesen / Lesen und Schreiben*.
Die schriftliche Prüfung dauert insgesamt 135 Minuten und es gibt zwischen *Lesen / Lesen und Schreiben*, *Hören / Hören und Schreiben* und *Sprachbausteine / Schreiben* keine Pause.
Die schriftliche und die mündliche Prüfung können am selben Tag oder an verschiedenen Tagen abgelegt werden. Die mündliche Prüfung findet aber immer nach der schriftlichen Prüfung statt.
Direkt vor der mündlichen Prüfung haben Sie keine Vorbereitungszeit. Die mündliche Prüfung wird in der Regel als Paarprüfung abgelegt, das bedeutet, dass Sie zu zweit gemeinsam geprüft werden. Die mündliche Prüfung dauert in der Regel ca. 16 Minuten und sie wird von zwei Prüferinnen oder Prüfern durchgeführt.

Hinweis:
In dieser Prüfung bekommen Sie jeweils am Ende der Subtests keine zusätzliche Zeit, um Ihre Lösungen auf den Antwortbogen zu übertragen. Bewertet werden nur die Lösungen, die Sie auf dem Antwortbogen markiert bzw. geschrieben haben.



Sie können Ihre Lösungen zuerst auf dem Aufgabenblatt notieren. Legen Sie den Antwortbogen aber am besten neben das Aufgabenblatt und markieren Sie Ihre Lösungen auch gleich dort. Dann vergessen Sie keine Lösung.

Für jeden Subtest gibt es eine vorgeschriebene Dauer, die für alle Teilnehmenden gleich ist. Deshalb fängt jeder Subtest der schriftlichen Prüfung für alle Teilnehmenden zur selben Zeit an und endet auch für alle Teilnehmer zur selben Zeit. Am Ende der Subtests sammelt die Prüferin oder der Prüfer von allen den Antwortbogen für den entsprechenden Teil ein.

Hinweis:
Im Aufgabenheft sind die Aufgaben für alle Subtests der schriftlichen Prüfung enthalten. Schlagen Sie immer nur die Aufgaben des Subtests auf, der gerade geprüft wird. Sehen Sie sich z. B. nicht die Aufgaben für *Schreiben* an, wenn Sie schneller mit *Lesen / Lesen und Schreiben* fertig sind. Das gilt als Täuschungsversuch und hat zur Folge, dass Sie aus der Prüfung ausgeschlossen werden, d. h. Ihre Prüfung wird nicht bewertet. Dasselbe gilt für die Verwendung von Hilfsmitteln: Sie dürfen in der gesamten Prüfung keine Hilfsmittel (Wörterbücher, Smartphone etc.) benutzen.

Wie viele Punkte gibt es?

Für jede Fertigkeit können maximal 60 Punkte erreicht werden, insgesamt also maximal 240 Punkte:

Fertigkeit	Teile	Aufgaben	Punkte pro Aufgabe	Punkte
Lesen	Lesen Teil 1 bis 4	Aufgabe 1 bis 18	15 (Teil 1), 12 (T. 2), 12 (T. 3), 15 (T. 4)	60
	Lesen (und Schreiben)	Aufgabe 19 und 20	6	
Hören	Hören Teil 1 bis 4	Aufgabe 22 bis 40	18 (Teil 1), 12 (T. 2), 12 (T. 3), 15 (T. 4)	60
	Hören (und Schreiben)	Aufgabe 41	3	
Schreiben	(Lesen und) Schreiben	Aufgabe 21	7*	33 *(+ 27 durch aufgaben-übergreifende Bewertung nach Kriterium II–IV)
	(Hören und) Schreiben	Aufgabe 42 bis 45	6	
	Sprachbausteine 1	Aufgabe 46 bis 51	3 (0,5 x 6)	
	Sprachbausteine 2	Aufgaben 52 bis 57	3 (0,5 x 6)	
	Schreiben	Aufgabe 58	14*	
Sprechen		Sprechen 1A	5	30 (+ 30 durch aufgaben-übergreifende Bewertung nach Kriterium II–IV)
		Sprechen 1B	5	
		Sprechen 1C	2	
		Sprechen 2	8	
		Sprechen 3	10	
				240

In Aufgabe 21 (*Lesen und Schreiben)*, Aufgabe 58 *Schreiben* und allen drei Teilen *Sprechen* werden die Leistungen nach vier Kriterien bewertet. Beim Kriterium I geht es um die inhaltliche Angemessenheit und die kommunikative Aufgabenbewältigung. Jeder Teil wird einzeln bewertet (Punktzahl siehe oben in der Tabelle). Die Kriterien II–IV beziehen sich auf die sprachliche Angemessenheit und werden aufgabenübergreifend angewendet. Aufgabe 21 (*Lesen und Schreiben)* sowie Aufgabe 58 *Schreiben* werden nach ihrer kommunikativen Gestaltung (Kriterium II) bewertet, also inwieweit der Text klar verständlich ist, und ob Satzteile und Sätze sinnvoll verknüpft sind; nach ihrer formalen Richtigkeit (Kriterium III), also der Korrektheit der verwendeten sprachlichen Strukturen, der Rechtschreibung und Zeichensetzung sowie nach dem Spektrum der sprachlichen Mittel (Kriterium IV), also der Vielfalt des verwendeten Wortschatzes, der Variation der Formulierungen und der Komplexität der Sätze.
Über diese Kriterien können für Aufgabe 21 und 58 zusätzlich maximal 27 Punkte erreicht werden.
Bei alle drei Teilen *Sprechen* wird als Kriterium II die Aussprache und Intonation bewertet. Kriterium III ist die formale Richtigkeit, Kriterium IV das Spektrum sprachlicher Mittel. Über diese Kriterien können für *Sprechen* zusätzlich maximal 30 Punkte erreicht werden.

Mit wie vielen Punkten besteht man?

Um den Deutsch-Test für den Beruf C1 zu bestehen, müssen Sie mindestens 144 Punkte (60 % der Gesamtpunkte) erreichen. In mindestens drei der vier Fertigkeiten (Lesen, Hören, Schreiben, Sprechen) müssen Sie dafür 36 oder mehr Punkte erreichen. Nur in einem Teil dürfen Sie weniger Punkte erreichen, aber nicht weniger als 24 Punkte. Diese eine schwächere Leistung müssen Sie durch mehr Punkte in einem anderen Teil ausgleichen, um zu bestehen.

Kommentierter Modelltest

Für die Teile Lesen 1 bis 4 haben Sie insgesamt 45 Minuten Zeit.
Für *Lesen Teil 1* sollten Sie nicht mehr als 10 Minuten einplanen.

Wichtig:

- Sie lesen fünf Aussagen zu Personen, die sich für bestimmte Informationen zum Arbeitsmarkt interessieren, und acht kurze Texte, die auf Online-Artikel verweisen und die Überschrift des Artikels sowie eine knappe inhaltliche Ankündigung, Zusammenfassung oder Frage enthalten.
- Sie lösen fünf Zuordnungsaufgaben.
- Zu jeder Person passt nur ein Artikel, drei Artikel bleiben übrig.
- Für jede richtige Lösung auf dem Antwortbogen gibt es drei Punkte, insgesamt also maximal 15 Punkte.

So könnte das Aufgabenblatt aussehen:

Lesen Teil 1

Sie lesen online in einer Wirtschaftszeitung und möchten Ihren Freunden einige Artikel schicken. Entscheiden Sie, welcher Artikel a–h zu welcher Person 1–5 passt.

Markieren Sie Ihre Lösungen 1–5 auf dem Antwortbogen.

1 Alexander überlegt, wie seine Eventagentur nachhaltiger werden kann.

2 Charlotte fragt sich, ob ihre Leistung im Unternehmen übersehen wird.

3 Julia will sich über Alternativen zur klassischen Altersvorsorge informieren.

4 Selma fragt sich, wie ihr Verhältnis zu ihren Kolleginnen und Kollegen besser werden kann.

5 Umberto interessiert sich für innovative Startup-Unternehmen.

a Sie beschützen die teure Fracht im Lkw
Jedes Jahr machen Diebe allein auf deutschen Raststätten ein Milliardengeschäft: Sie schlitzen die Planen von Lastwagen auf und stehlen die Ware. Die Gründer von Truck Norris haben ein akustisches Alarmsystem entwickelt, das den Auflieger überwacht und ähnlich funktioniert wie Amazons Alexa. Würde Investorin Nina Rinke dafür Geld locker machen?

mehr ...

b Wer länger schweigt, dreht früher durch
Gefühle gehören zum Menschen. Doch Wutausbrüche gegenüber Kolleginnen und Kollegen oder Tränen im Meeting lösen nicht nur Scham aus, sie behindern auch die Karriere. Dabei gibt es Wege, die Emotionen am Arbeitsplatz zu kontrollieren.

mehr ...

c Klamme Pensionskassen: Urteil erzwingt besseren Rentenschutz
Einige Pensionskassen mussten wegen der Niedrigzinsen die Leistungen ihrer Versicherungsnehmer kürzen, um die Insolvenz zu vermeiden. Laut einem aktuellen Urteil des Landgerichts Frankfurt dürfen Pensionskassen aber nachrangige Gläubiger nicht besserstellen als die Begünstigten aus den Versicherungsverträgen. Für Kunden ist das eine gute Nachricht: Sie müssten die Sanierung klammer Kassen nicht mehr alleine schultern.

mehr ...

d Wie dosiere ich mein Selbstmarketing im Job?
Für die nächste Gehaltserhöhung oder die nächste Beförderung ist es essentiell, dass die Vorgesetzten auch mitbekommen, welche gute Arbeit man verrichtet. Doch schon im Kindergarten lernen wir: Eigenlob stinkt! Und wer prahlt, wird schief angeschaut und darf nicht mitspielen. Wie findet man also die richtige Balance beim Ego-Marketing? Kommunikationsberater Markus Werner hat fünf Tipps.

mehr ...

e Die grüne Transformation
Innerhalb von nur 10 Jahren hat sich Ørsted von einem der CO2-intensivsten Energieunternehmen Europas zum einem Vorreiter der erneuerbaren Energien gewandelt. Drei Jahre in Folge ausgezeichnet als nachhaltigstes Energieunternehmen weltweit, liefert der Energieversorger heute Windenergie, Solarenergie und Speicherlösungen sowie grünen Wasserstoff in Länder auf der ganzen Welt. Wie gelang die Umstrukturierung?

mehr ...

f „Irgendwie passe ich auf der Arbeit nicht richtig rein. Wie viel Verbiegen muss sein?"
Die Kolleginnen und Kollegen stehen auf merkwürdige Witze, pflegen einen anderen Dresscode und haben eine ganz andere Arbeitseinstellung. Muss ich da mitmachen oder kann ich meiner Persönlichkeit treu bleiben? Job-Coach Ragnhild Struss weiß Rat für diese Situation.

mehr ...

g Trade-Republic-Gründer Hecker: „Wir müssen endlich offen und ehrlich über die Rentenlücke sprechen"
In Zeiten von Nullzins und steuergeldgestützten Rentensystemen sind Aktien ein mögliches Mittel gegen Altersarmut. Christian Hecker glaubt daher, dass Anlegen „kulturell relevant" wird. Im Interview beschreibt er, wie wichtig einfacher Zugang zum Kapitalmarkt ist und warum seine Trading-App nicht süchtig macht, obwohl das alle behaupten.

mehr ...

h 25 Tipps, die Ihr Unternehmen grüner machen
Unternehmen, die ressourcenschonender wirtschaften, können damit nicht nur Geld sparen. Vor allem punkten sie bei Kunden und Mitarbeitern. Doch was kann man tun, um Treibhausgas-Emissionen zu reduzieren, Energie zu sparen oder Müll zu vermeiden? 25 kleine und größere Ideen für Unternehmer, die an die Zukunft denken.

mehr ...

So geht´s:

1 Lesen Sie die Aufgaben 1–5 und unterstreichen Sie dabei die Schlüsselwörter, also die Wörter, die die wesentliche Information enthalten.
Beispiel: ***1*** *Alexander überlegt, wie seine Eventagentur nachhaltiger werden kann.*

2 Überfliegen Sie dann die Texte. Beginnen Sie mit Artikel a. Lesen Sie schnell die Überschrift und den Text und suchen Sie dabei nach Wörtern, die eine inhaltliche Verbindung zu den Schlüsselwörtern haben. Das können Wörter aus der gleichen Wortfamilie sein, Synonyme oder Wörter, die zum selben Themenbereich gehören. Wenn Sie keine solchen Verbindungen finden, es in diesem Beispiel in dem Artikel also nicht um größere Nachhaltigkeit in der eigenen Firma geht, dann lesen Sie den nächsten Artikel.

3 Suchen Sie so lange weiter, bis Sie einen passenden Artikel finden. Lassen Sie sich aber nicht täuschen. Für drei Artikel gibt es keine Zuordnungsmöglichkeit. Wenn Sie beim Überfliegen in einer Überschrift oder einem Text ähnliche Ausdrücke wie in den Aufgaben entdecken, dann lesen Sie diesen Artikel noch einmal genauer und überprüfen Sie, ob er inhaltlich wirklich zur Aufgabe passt. In Artikel e finden Sie beispielsweise ein Schlüsselwort aus Aufgabe 1, *nachhaltig*, und auch andere Wörter, die mit dem Themenbereich Nachhaltigkeit zu tun haben. Wenn Sie genauer analysieren, merken Sie aber, dass Artikel e ein Bericht über ein konkretes Unternehmen aus der Energiebranche ist und man darin keine Hinweise erhält, wie man die Nachhaltigkeit seiner eigenen Eventmanagement-Firma verbessern kann.

4 Beim Überfliegen der restlichen Artikel sehen Sie in der Überschrift von h schon einen ersten Hinweis auf das Thema Nachhaltigkeit: *Unternehmen grüner machen*. Im Text stehen weitere Wörter, die mit dem Thema zu tun haben: *Unternehmen, die ressourcenschonender wirtschaften; Treibhausgas-Emissionen reduzieren, Energie sparen oder Müll vermeiden*. Außerdem bekommen Unternehmer in dem Artikel Tipps, wie sie ihr Unternehmen nachhaltiger ausrichten können. Artikel **h passt** also **zu Aufgabe 1**.

5 Wenn Sie sicher sind, dass Sie den richtigen Text gefunden haben, können Sie ihn durchstreichen. Er kann zu keiner anderen Aufgabe mehr passen. Wenn Sie nicht ganz sicher sind, können Sie den Buchstaben auch zunächst hinter die Aussage der entsprechenden Person notieren und fortfahren. Möglicherweise finden Sie einen Text, der noch besser passt.

6 Notieren Sie die Lösung oder markieren Sie sie direkt auf dem Antwortbogen.

7 Gehen Sie für die Aufgaben 2–5 nach derselben Methode vor.

8 In der Prüfung müssen Sie alle Lösungen auf dem Antwortbogen markieren. Die Lösung für die Aufgaben 2–5 können Sie hier markieren:

Lesen

Teil 1

	a	b	c	d	e	f	g	h	
1	○	○	○	○	○	○	○	●	1
2	○	○	○	○	○	○	○	○	2
3	○	○	○	○	○	○	○	○	3
4	○	○	○	○	○	○	○	○	4
5	○	○	○	○	○	○	○	○	5

Sind Ihre Lösungen richtig?

2 d Die Schlüsselwörter in der Aufgabe sind *Leistung, Unternehmen, übersehen*. In Text d finden Sie eine Formulierung, die die gegenteilige Bedeutung zum Ausdruck bringt: *Vorgesetzten mitbekommen, welche gute Arbeit man verrichtet*. In dem Artikel erhalten die Leser Tipps, wie sie sich selbst in ihrer Arbeit besser vermarkten können. Die Überschrift gibt einen Hinweis auf das Thema: *Selbstmarketing im Job*. Der Artikel könnte Charlotte also helfen, zu erfahren, wie sie ihre eigene Leistung gut präsentieren und sich im Job gut darstellen kann.

3 g Die Schlüsselwörter in der Aufgabe sind *Alternativen, klassischen Altersvorsorge*. In der Überschrift von g steht schon ein Wort, das auf einen thematischen Zusammenhang hindeutet: Rentenlücke. Im Text finden sich ein synonymer Begriff zu *Klassische Altersvorsorge*, nämlich *steuergeldgestützte Rentensysteme*, und ein anderer Ausdruck für *Alternative*, nämlich *mögliches Mittel*. Als Mittel gegen Altersarmut, das heißt als Vorsorge für das Alter, werden Aktien empfohlen. Julia findet in dem Artikel also die Informationen, nach denen sie sucht.
In Text c geht es auch um das Thema klassische Altersvorsorge, aber nicht um Alternativen dazu.

4 f Die Schlüsselwörter in der Aufgabe sind *Verhältnis, Kollegen, besser werden*. Selma hat ein schlechtes Verhältnis zu ihren Kollegen. In der Überschrift von f finden Sie schon einen Hinweis auf genau dieses Thema: *passe ich auf der Arbeit nicht richtig rein*. Im Text werden weitere Beispiele genannt, warum jemand nicht kompatibel mit seinen Kollegen ist und das Verhältnis nicht gut ist. Im Artikel bekommen Menschen, die sich in solch einer Situation befinden, Rat von einem Job-Coach. Dieser Rat könnte auch Selma helfen.
In Text b geht es ebenfalls um Probleme beim Kontakt mit den Kollegen; der Text richtet sich allerdings speziell an Personen, die ihre Gefühle nicht kontrollieren können und Wutausbrüche am Arbeitsplatz haben. Diese Schwierigkeiten hat Selma jedoch nicht.

5 a Die Schlüsselwörter in der Aufgabe sind *Startup-Unternehmen*. In der Überschrift findet sich noch kein Hinweis auf das Thema Startups, aber im Text stehen zwei Wörter, die zu diesem Themenbereich gehören: *Gründer* und *Investorin*. Im Text wird die Geschäftsidee des Startup-Unternehmens beschrieben: Ein akustisches Alarmsystem, um LKW-Frachtdiebstahl einzudämmen. Der Artikel könnte also für Umberto interessant sein.

In der ersten Aufgabe des Prüfungsteils *Lesen* lesen Sie Aussagen über fünf Personen mit bestimmten beruflichen Interessen und acht kurze Zusammenfassungen oder Ankündigungen von Artikeln über verschiedene Themen mit Bezug zum Arbeitsmarkt. Sie sollen jeder Person den jeweils passenden Artikel zuordnen. Drei Artikel bleiben übrig.

Wichtige Strategien für diesen Teil sind:

- Die Schlüsselwörter in den Aussagen erkennen.
- Die Artikel überfliegen und dabei die Hauptinhalte erkennen.
- Schlüsselwörter in Aussage und Artikel abgleichen (direkte und indirekte Verbindungen) und den passenden Artikel identifizieren.

1 Die Schlüsselwörter in den Aussagen erkennen

a Lesen Sie die Tipps zum Erkennen von Schlüsselwörtern.

a Der Name der Person in jeder Aussage ist unwichtig. Wichtig ist nur, für welche Information die Person sich interessiert.
b Das Verb am Anfang der Aussage ist meistens unwichtig, da es entweder ein Synonym für „Informationen suchen" ist oder ein Synonym für das, was jemand vorhat.
c Schlüsselwörter sind meistens Nomen und Verben.
d Wichtig sind meistens die Informationen, die weiter hinten im Satz stehen.
e Achten Sie bei Aussagen mit ähnlichen Schlüsselwörtern oder inhaltlicher Ähnlichkeit auf die Unterschiede, durch die die Aussagen sich differenzieren lassen.

b Lesen Sie die Aussagen und unterstreichen Sie die Schlüsselwörter. Beachten Sie dabei die Tipps in 1a.

1. Leonie weiß nicht, ob sie ein Recht auf Homeoffice hat.
2. Francesco überlegt, ob er mehr im Homeoffice arbeiten soll.
3. Igor will die Effizienz seiner Mitarbeiter im Homeoffice steigern.

c Formulieren Sie die Aussagen in 1b in Ihren eigenen Worten. Welche inhaltlichen Unterschiede gibt es zwischen den Aussagen?

d Vermuten Sie: Welche Informationen erwarten Sie in den Artikeln, die jeweils zu den Aussagen in 1b passen?

2 Die Artikel überfliegen und dabei die Hauptinhalte erkennen

Für Lesen Teil 1 haben Sie etwa zehn Minuten Zeit. Es ist also wichtig, dass Sie möglichst schnell die Artikel überfliegen und dabei die Hauptinformationen erfassen.

Nutzen Sie für Ihre Prüfungsvorbereitung auch Webseiten von Wirtschaftsmagazinen und Wirtschaftsressorts verschiedener Zeitungen, z. B. Wirtschaftswoche und FAZ. Lesen Sie die Teaser auf der ersten Seite und überlegen Sie, um welches Thema es jeweils in den Artikeln geht.

a Überfliegen Sie schnell die Artikel und unterstreichen Sie dabei die wichtigsten Wörter. Was ist der Hauptinhalt der Artikel? Kreuzen Sie an.

a Was die Chipindustrie aus dem Takt bringt
Computerchips sind so komplex geworden, dass ihre Produktion ein enges Netz globaler Lieferketten erfordert. Doch dieses ist unflexibel und anfällig für Störungen wie Pandemien, Dürren und geopolitische Muskelspiele.
mehr

Hauptinhalt:
☐ Herstellung leistungsfähigerer Computerchips
☐ Sicherung des Nachschubs von Computerchips

b Erfolgreich gescheitert
Die Konfrontation mit Niederlagen gehört im Berufsleben zur Normalität. Dennoch wird das Thema häufig tabuisiert; die Angst, als Versager zu gelten, ist groß. Im Interview erzählen drei Selbstständige, wie sie nach harten Rückschlägen erfolgreicher wurden als zuvor. Doch gibt es dafür wirklich ein Patentrezept? mehr

Hauptinhalt: ☐ Der Umgang mit Misserfolg ☐ Die Vermeidung von Misserfolg

b Überfliegen Sie schnell die Artikel und formulieren Sie den Hauptinhalt in Ihren eigenen Worten.

a Wie wirkt sich die Kurzarbeit auf die Löhne aus?
Trotz Kurzarbeit und geringer Arbeitsvolumina: Personalmanager sind optimistisch für die Löhne. Laut einer aktuellen Umfrage gehen 41 Prozent von Stagnation, 30 Prozent von Steigerungen bis zu zwei Prozent aus. 26 Prozent sehen sogar Erhöhungen von mehr als zwei Prozent. Einen Rückgang von bis zu zwei Prozent erwartet nur ein Prozent der Personalleiter. mehr

Hauptinhalt: .....

b Auf den Wirtschaftszweig kommt es an
Dass ein Arzt mehr verdient als ein Friseur, dürfte jedem klar sein. Aber wie sieht es für Angehörige desselben Berufes aus, die in völlig unterschiedlichen Branchen arbeiten? Ein Portal hat die Gehälter für 17 gängige Berufe verglichen und zeigt, in welchen Branchen diese am besten vergütet werden. mehr

Hauptinhalt: .....

c Stellen Sie Ihr Licht nicht unter den Scheffel!
Ob Gehaltserhöhung, persönliche Leistungsprämie oder steuerfreie Zuschläge – bei der Gehaltsverhandlung geht es um ein faires Entgelt für Ihre Arbeitsleistungen, dauerhafte Motivation und eine Netto-Entlastung für Sie und Ihren Arbeitgeber. Diese Aspekte sollten Sie bei der Verhandlung beachten, um sich nicht unter Wert zu verkaufen. mehr

Hauptinhalt: .....

c Welche Wörter in den Artikeln in 2a und 2b haben Ihnen einen Hinweis auf den Hauptinhalt gegeben? Reflektieren Sie.

Um den Hauptinhalt der Artikel zu erfassen, brauchen Sie nicht jedes Wort in den Texten zu verstehen.

3 Schlüsselwörter in Aussage und Artikel abgleichen und den passenden Artikel identifizieren.

Während Sie die Artikel überfliegen, um schnell den Hauptinhalt zu erfassen, müssen Sie gleichzeitig die Schlüsselwörter aus den Aussagen im Gedächtnis haben und diese mit den Schlüsselwörtern in den Artikeln abgleichen. Dabei suchen Sie sowohl nach direkten sprachlichen Verbindungen zwischen den Aussagen und Artikeln, das heißt nach ähnlichen Begriffen oder Synonymen, als auch nach inhaltlichen Verbindungen, die etwas indirekter ausgedrückt und impliziert sein können.
In manchen Fällen finden Sie schon in der Überschrift eines Artikels ein Schlüsselwort aus einer bestimmten Aussage. Das bedeutet allerdings nicht automatisch, dass die Aussage und der Artikel zusammengehören. Lesen Sie immer auch den Text und überprüfen Sie, worum es genau geht.
Generell sind die Überschriften aber natürlich ein wichtiger erster Hinweis auf das Thema des Artikels, den Sie nutzen sollten.

a Lesen Sie die folgende Aussage und unterstreichen Sie die Schlüsselwörter. Welcher der Texte in 2b passt am besten zu Lena? Wie haben Sie das festgestellt?

Lena fragt sich, wo sie als Personalleiterin am besten verdienen kann.

b Lesen Sie die Aussagen und unterstreichen Sie die Schlüsselwörter. Vermuten Sie dann: Welche Informationen erwarten Sie in den dazu passenden Artikeln?

1. Jayden fragt sich, ob die Arbeit zu viel Raum in seinem Leben einnimmt.
2. Noe möchte sich über Möglichkeiten der beruflichen Neuorientierung informieren.
3. Sophia hat Zweifel, ob sie bei ihrer Arbeit echte Erfüllung findet.

Erwartung an Artikel zu 1: .....

Erwartung an Artikel zu 2: .....

Erwartung an Artikel zu 3: .....



Die Lesegeschwindigkeit lässt sich durch Übung steigern. Lesen Sie viel und regelmäßig, so wird sich Ihr Lesetempo automatisch erhöhen.

c Überfliegen Sie die Artikel und ordnen Sie jeder Person in 3b den passenden Artikel zu.

a Fünf Wege zu mehr Selbstverwirklichung am Arbeitsplatz
Mehr als die Hälfte der kleinen und mittleren Unternehmen tun sich schwer, offene Stellen mit qualifizierten Fachkräften zu besetzen, wie eine aktuelle Studie zeigt. Um als Arbeitgeber attraktiv zu sein, müssen Unternehmen ihren Arbeitnehmenden ein motivierendes und sinnstiftendes Umfeld bieten. Beispielsweise mit Zick-Zack-Karrierepfaden oder indem sie ihren Mitarbeitenden ermöglichen, kontinuierlich zu lernen. mehr

b Arbeitsalltag integrieren
Wenn Arbeit und Privatleben sich vertragen, kann sich ein Unternehmen mit guter Work-Life Balance brüsten. So die Theorie. Was sich genau hinter dem Begriff verbirgt und welche Bedeutung das Thema im Bewerbungsprozess und im Arbeitsalltag hat, erklärt Arbeitspsychologin Charlotte Ebersbach im Interview. Außerdem gibt sie Tipps, wie man seine eigene Balance im Arbeitsalltag findet. mehr

c Warum reicht Zufriedenheit im Job nicht mehr aus?
Für viele Menschen wird die unermüdliche Suche nach Sinn und Selbstverwirklichung im Beruf zur Lebensaufgabe. Seminare und Ratgeber zum Finden der eigenen Berufung boomen. Dabei täte es unserer Gesellschaft gut, wieder zu einem gesunden Maß für Zufriedenheit zurückzufinden. mehr

d Wenn Arbeit krank macht
Ausgebrannt, erschöpft und überfordert – immer mehr Menschen leiden in der heutigen Zeit unter Burn-out. Neben beruflichem Stress führen auch Belastungen im privaten Bereich zu Problemen bei der Lebensbewältigung. Chefarzt Dr. med. Alexander Knipel spricht im Interview über Ursachen, Symptome und Therapiemöglichkeiten bei Burn-out. mehr

e Beruflich umsatteln: So klappt es
Sie stehen vor der Entscheidung, etwas in Ihrem Leben verändern zu wollen? Sie suchen einen Weg aus dem Hamsterrad und möchten endlich das tun, worauf Sie Lust haben? Sie wollen kürzertreten, wissen aber nicht, wie Sie dies bewerkstelligen können? Damit Ihre Veränderung kein unüberlegter Schnellschuss wird, hat Karriere-Coach Markus Sonnenberg zehn Tipps für Sie zusammengestellt. mehr

d Wie haben Sie die richtige Lösung erkannt? Ergänzen Sie die Schlüsselwörter aus den Artikeln und formulieren Sie in eigenen Worten den Hauptinhalt. Reflektieren Sie dann die Lösung.

Person 1: Schlüsselwörter *Arbeit zu viel Raum einnimmt*

Artikel .....; Schlüsselwörter: .....

Hauptinhalt: .....

Die Aussage und der Artikel passen zusammen, weil …

Person 2: Schlüsselwörter *berufliche Neuorientierung*

Artikel .....; Schlüsselwörter: .....

Hauptinhalt: .....

Die Aussage und der Artikel passen zusammen, weil …

Person 3: Schlüsselwörter *Arbeit Erfüllung findet*

Artikel .....; Schlüsselwörter: .....

Hauptinhalt: .....

Die Aussage und der Artikel passen zusammen, weil …

Die Artikel a und d passen zu keiner Aussage.
In Artikel a geht es zwar um ein ähnliches Thema wie in Aussage 3 – Selbstverwirklichung im Job. Der Artikel richtet sich allerdings an Arbeitgeber und gibt Ratschläge, wie sie für Arbeitnehmer interessanter werden können, indem sie Bedingungen schaffen, in denen die Arbeitnehmer die Arbeit als sinnvoll empfinden. Sophia würde in diesem Artikel keine Antwort auf ihre Frage finden.
In Artikel d geht es um Menschen, die durch berufliche und private Überlastung erkrankt sind und einen Burn-out haben. Jayden fragt sich zwar, ob die Arbeit in seinem Leben zu viel Platz einnimmt, das heißt, ob sein Privatleben zu kurz kommt. Er ist aber nicht durch zu viel Arbeit krank geworden.

e Vergleichen Sie den Inhalt der zugeordneten Artikel mit den Vermutungen, die Sie vor dem Lesen in 3b angestellt haben. Entsprechen die Inhalte der Artikel Ihren Erwartungen?

Für *Lesen Teil 2* sollten Sie nicht länger als 10 Minuten brauchen.

Wichtig:

- Sie lesen zwei Texte mit Informationen, die man als neue Mitarbeiterin oder neuer Mitarbeiter in einem Betrieb bekommen kann.
- Sie lösen zu jedem Text eine Richtig/Falsch-Aufgabe und eine Multiple-Choice-Aufgabe, insgesamt also vier Aufgaben.
- Für jede richtige Lösung auf dem Antwortbogen gibt es drei Punkte, insgesamt also maximal zwölf Punkte.

So könnte das Aufgabenblatt aussehen:

Lesen Teil 2

Lesen Sie die Texte und die Aufgaben 6–9. Ist die Aussage dazu richtig oder falsch und welche Antwort (a, b oder c) passt am besten?

Markieren Sie Ihre Lösungen auf dem Antwortbogen.

Text 1

Willkommensmappe für neue Mitarbeiterinnen und Mitarbeiter

.....

Informieren Sie Ihren Vorgesetzten unverzüglich vor Dienstbeginn über Ihre **Arbeitsunfähigkeit** (gem. § 5 Entgeltfortzahlungsgesetz). Sie benötigen eine Arbeitsunfähigkeitsbescheinigung ab dem 1. Tag der Erkrankung. Diese muss dem Arbeitgeber spätestens am 3. Kalendertag vorliegen.
Aufgrund des guten Betriebsklimas ist eine **Beratung** wegen Mobbing, Konflikten innerhalb der Belegschaft und sexueller Belästigung zum Glück nur selten nötig. Sollten Sie bzw. Kolleginnen oder Kollegen sich doch von entsprechenden Vorfällen betroffen fühlen, gibt es in der Firma die Möglichkeit zur anonymen Beratung. Die Firmenleitung erhält keinerlei Angaben über Mitarbeitende, die diese Beratung in Anspruch nehmen. Vorgesehen sind vorerst maximal fünf Beratungsstunden. Werden zusätzliche Termine in Anspruch genommen, müssen diese selbst bezahlt werden.
Viele Menschen geraten im Laufe ihres Lebens aus unterschiedlichen Gründen in Situationen, die eine Überforderung für sie darstellen und ohne Hilfe nicht bewältigt werden können. Auch in solchen Fällen steht Ihnen unser Beratungsangebot zur Verfügung. Sie haben die Möglichkeit, bis zu fünf kostenfreie Sitzungen bei einem professionellen externen Berater bzw. einer Beraterin in Anspruch zu nehmen. Mitarbeitende können die Berater und Beraterinnen direkt kontaktieren. Die Abrechnung erfolgt über die Firma ohne Weitergabe Ihrer persönlichen Daten.
Die Personalabteilung informiert Sie über die aktuellen Regelungen zur **Elternzeit**. Bitte vereinbaren Sie hierzu einen Termin.

Seite 4 von 6

.....

6 Das Beratungsangebot bei psychischer Überlastung kann anonym genutzt werden.
richtig/falsch

7 Beratung
- **a** gibt es innerhalb und außerhalb der Firma.
- **b** soll durch die Vorgesetzten begleitet werden.
- **c** wird je nach gewünschter Dauer finanziert.

Text 2

Willkommensmappe für neue Mitarbeiterinnen und Mitarbeiter

.....

Das Unternehmen verarbeitet im Rahmen des Arbeitsverhältnisses einerseits **Daten**, die von den Mitarbeitenden zur Verfügung gestellt werden (z. B. allgemeine Angaben zur Person, Geburtsdatum, Staatsangehörigkeit, Kontaktdaten, Lebenslauf) und andererseits Daten, die aufgrund des Arbeitsverhältnisses anfallen (z. B. Gehaltsdaten, Arbeitszeiten, Urlaube, Abwesenheiten).
Die Daten werden so lange gespeichert, wie es gesetzlich erforderlich ist. Gesetzliche Verjährungsfristen betragen gewöhnlich 3 Jahre und längstens 30 Jahre.
Mitarbeitende haben als betroffene Personen gemäß den gesetzlichen Datenschutzbestimmungen jederzeit das Recht auf
- Auskunft über die eigenen personenbezogenen Daten,
- Berichtigung falscher sowie Vervollständigung lückenhafter Daten,
- Löschung ihrer Daten, wobei dieses Recht eingeschränkt sein kann, insbesondere durch gesetzliche Aufbewahrungspflichten, denen das Unternehmen unterliegt, oder wenn die Daten für die Fortführung des Arbeitsverhältnisses weiterhin benötigt werden,
- Herausgabe der von ihnen bereitgestellten Daten in einem strukturierten und üblichen Format,
- Widerspruch gegen die Verarbeitung sie betreffender personenbezogener Daten. Im Falle eines Widerspruchs wird das Unternehmen die personenbezogenen Daten nicht mehr verarbeiten, es sei denn, es bestehen zwingende Gründe für die Verarbeitung, die die Rechte der betroffenen Person überwiegen.
Entsprechende Anfragen können an die Personalabteilung oder Datenschutzbeauftragte gerichtet werden.

Seite 5 von 6

.....

8 Die von der Firma gesammelten Daten werden auf verschiedene Arten erhoben.
richtig/falsch

9 Das Unternehmen
- **a** darf keine Daten gegen den Willen der Mitarbeitenden speichern.
- **b** löscht die Daten nach Beendigung des Arbeitsverhältnisses.
- **c** muss die Mitarbeitenden über die gesammelten Daten informieren.

So geht´s:

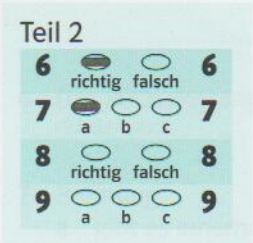
1 Lesen Sie die Aufgaben 6 und 7 und unterstreichen Sie dabei die Schlüsselwörter.
Beispiel: **6** *Das Beratungsangebot bei psychischer Überlastung kann anonym genutzt werden.*

2 Überfliegen Sie dann Text 1 und suchen Sie dabei nach Informationen zu den Schlüsselwörtern. Achten Sie auf Synonyme oder Paraphrasierungen der unterstrichenen Wörter. Entscheiden Sie dann, ob die Informationen im Text mit dem Inhalt der Aussage übereinstimmen. Wenn beide Inhalte übereinstimmen, markieren Sie die Aussage als richtig. Wenn sie nicht übereinstimmen, markieren Sie die Aussage als falsch.
In Text 1 stehen Informationen zu zwei verschiedenen Beratungsangeboten: Erstens Beratung wegen *Mobbing, Konflikten innerhalb der Belegschaft und sexueller Belästigung.* Zweitens Beratung in *Situationen, die eine Überforderung für Sie darstellen und ohne Hilfe nicht bewältigt werden können.* In Aufgabe 6 geht es um das zweite Angebot, *psychische Überlastung* ist eine andere Formulierung für *Überforderung.* Zu diesem Angebot erfahren Sie: *Mitarbeitende können die Berater und Beraterinnen direkt kontaktieren. Die Abrechnung erfolgt über die Firma ohne Weitergabe Ihrer persönlichen Daten.* Das heißt, Mitarbeitende können sich unabhängig vom Arbeitgeber bei einem externen Berater Hilfe holen und die Firma bezahlt für diese Beratung, ohne den Namen des betroffenen Mitarbeitenden zu erfahren. Der Mitarbeiter / Die Mitarbeiterin bleibt also anonym. Das bedeutet, **Aussage 6 ist richtig**.

3 Gehen Sie für Aufgabe 7 genauso vor. Unterstreichen Sie die Schlüsselwörter und suchen Sie im Text nach Informationen zu den drei Antwortoptionen. Entscheiden Sie, welche Antwortoption mit den Informationen im Text übereinstimmt. Nur eine Antwortoption ist korrekt.
Die Schlüsselwörter im Beispiel sind: *Beratung; innerhalb außerhalb Firma; Vorgesetzten begleitet; gewünschter Dauer finanziert.*
Zu Antwortoption a erfahren Sie: Bei *Mobbing, Konflikten innerhalb der Belegschaft und sexueller Belästigung … gibt es in der Firma die Möglichkeit zur anonymen Beratung.* In *Situationen, die eine Überforderung … darstellen,* gibt es *die Möglichkeit, bis zu fünf kostenfreie Sitzungen bei einem professionellen externen Berater bzw. einer Beraterin in Anspruch zu nehmen.* Es gibt Beratung also sowohl innerhalb der Firma als auch außerhalb durch externe Berater. Das heißt, **7a ist richtig**.
Zu Antwortoption b lesen Sie: *Die Firmenleitung erhält keinerlei Angaben über Mitarbeitende, die diese Beratung in Anspruch nehmen.* Die Vorgesetzten wissen also nicht einmal, welche Mitarbeitende die Beratung in der Firma nutzen, und sie sollen die Beratung auch nicht begleiten. Antwort b ist daher falsch.
Zu Antwortoption c erfahren Sie: Beim ersten Beratungsangebot gibt es *maximal fünf Beratungsstunden. Werden zusätzliche Termine in Anspruch genommen, müssen diese selbst bezahlt werden.* Beim zweiten Beratungsangebot sind *bis zu fünf kostenfreie Sitzungen* möglich. Das heißt, es werden nur fünf Sitzungen finanziert; wenn mehr Sitzungen gewünscht sind, müssen Mitarbeitende diese selbst bezahlen. Antwort c ist also falsch.

4 Gehen Sie für die Aufgaben 8 und 9 nach derselben Methode vor.

5 In der Prüfung müssen Sie alle Lösungen auf dem Antwortbogen markieren. Die Lösung für die Aufgaben 8 und 9 können Sie hier markieren:



Sind Ihre Lösungen richtig?

8 richtig Die Schlüsselwörter in der Aufgabe sind *Daten werden auf verschiedene Arten erhoben.*
In Text 2 lesen Sie dazu: *Das Unternehmen verarbeitet im Rahmen des Arbeitsverhältnisses einerseits Daten, die von den Mitarbeitenden zur Verfügung gestellt werden (z. B. allgemeine Angaben zur Person, Geburtsdatum, Staatsangehörigkeit, Kontaktdaten, Lebenslauf) und andererseits Daten, die aufgrund des Arbeitsverhältnisses anfallen (z. B. Gehaltsdaten, Arbeitszeiten, Urlaube, Abwesenheiten).* Das heißt, die eine Quelle der Daten sind die Mitarbeitenden selbst. Die andere Quelle sind Vorgänge bei der Arbeit. Die Aussage ist also richtig.

9 c Die Schlüsselwörter in der Aufgabe sind *Unternehmen; darf keine Daten gegen Willen Mitarbeitenden speichern; löscht Daten nach Beendigung Arbeitsverhältnisses; muss Mitarbeitenden gesammelten Daten informieren.*
Zu Antwortoption a lesen Sie: *Das Recht auf Löschung (der Daten) kann eingeschränkt sein* und *Im Falle eines Widerspruchs wird das Unternehmen die personenbezogenen Daten nicht mehr verarbeiten, es sei denn, es bestehen zwingende Gründe für die Verarbeitung, die die Rechte der betroffenen Person überwiegen.* Das Unternehmen hat also in bestimmten Situationen die Möglichkeit, Daten zu speichern, obwohl Mitarbeitende die Löschung der Daten verlangen oder der Verarbeitung der Daten widersprechen. Antwort a ist daher falsch.
Zu Antwortoption b lesen Sie: *Die Daten werden so lange gespeichert, wie es gesetzlich erforderlich ist. Gesetzliche Verjährungsfristen betragen gewöhnlich 3 Jahre und längstens 30 Jahre.* Das heißt, die Daten werden nicht sofort gelöscht, wenn das Arbeitsverhältnis endet, sondern mehrere Jahre gespeichert. Antwort b ist also falsch.
Zu Antwortoption c lesen Sie: *Mitarbeitende haben … das Recht auf Auskunft zu den über sie verarbeiteten personenbezogenen Daten.* Das bedeutet, die Mitarbeitenden können vom Unternehmen Informationen darüber verlangen, welche Daten über sie gesammelt wurden. Das Unternehmen ist verpflichtet, ihnen diese Informationen zu geben. Antwort c ist also richtig.

In der zweiten Aufgabe des Prüfungsteils *Lesen* lesen Sie zwei Ausschnitte aus einer Willkommensmappe für neue Mitarbeiterinnen und Mitarbeiter. In diesen Texten kann es um Einweisungen am ersten Arbeitstag oder Unterweisungen zur Arbeitssicherheit, zum Gesundheitsschutz und zum Datenschutz gehen. Sie müssen zu jedem Text eine Richtig/Falsch-Aufgabe und eine Multiple-Choice-Aufgabe lösen.

Wichtige Strategien für diesen Teil sind:

- Die Schlüsselwörter in der Richtig/Falsch-Aufgabe unterstreichen, für die Lösung relevante Stellen im Text suchen und diese mit der Aussage vergleichen.
- Die Schlüsselwörter in der Multiple-Choice-Aufgabe unterstreichen, nach den relevanten Textstellen suchen und diese mit den Antwortoptionen vergleichen.
- Der Inhalt der Aufgaben ist im Text im Allgemeinen anders formuliert. Daher müssen Sie auf Synonyme und Umschreibungen achten.
- Hinweis: Zur Lösung der Aufgaben können Sie Textabschnitte, die nicht lösungsrelevant sind, außer Acht lassen. Lösungsrelevante Textstellen sollten Sie aber im Detail lesen und verstehen.

1 Ordnen Sie die Wörter im Schüttelkasten den Umschreibungen zu.

Betriebsrat | Betriebsvereinbarung | Betriebliche Gesundheitsförderung | Betriebliche Sozialleistungen | Datenschutzbeauftragter | Dienstreise | Gleitzeit | Kernarbeitszeit | Nebenbeschäftigung | personenbezogene Daten | Reisekostenabrechnung | Schutzeinrichtungen | Sonderurlaub | Vergünstigung

a ..... : jemand, der die Beachtung der vorhandenen Bestimmungen zum Datenschutz überwacht

b ..... : alle Informationen, die sich auf eine identifizierbare Person beziehen

c ..... : von den Arbeitnehmern gewählte Interessenvertretung in Betrieben und Unternehmen

d ..... : verbindliche Übereinkunft zwischen Betriebsrat und Arbeitgeber

e ..... : Leistungen des Arbeitgebers, die zusätzlich zum Lohn oder Gehalt gezahlt oder gewährt werden

f ..... : Unternehmensstrategie mit dem Ziel, die Gesundheit und Leistungsfähigkeit der Mitarbeitenden zu stärken

g ..... : Vorkehrungen zum Schutz der Arbeitnehmer und zur Vermeidung von Arbeitsunfällen mit Maschinen

h ..... : Tätigkeit, die jemand neben seiner eigentlichen Arbeit ausübt

i ..... : (finanzieller) Vorteil, den jemand aufgrund bestimmter Voraussetzungen genießt

j ..... : ein Urlaub von wenigen Tagen aus persönlichen Gründen

k ..... : Zeitspanne außerhalb der Fixzeit, in der Arbeitnehmerinnen und Arbeitnehmer Arbeitsbeginn und -ende frei wählen können

l ..... : Zeit zwischen spätestem Arbeitsbeginn und frühestem Arbeitsende

m ..... : eine durch den Beruf bedingte Reise

n ..... : Zusammenstellung aller Kosten, die durch eine Geschäftsreise entstanden sind

2 **Haben die Sätze die gleiche Bedeutung? Kreuzen Sie an. Andernfalls markieren Sie die Unterschiede.**

gleich

1. a Auf Grundlage der Vereinbarung zu gleitender Arbeitszeit können die Mitarbeiter Arbeitsbeginn und Arbeitsende in der Rahmenarbeitszeit selbst bestimmen. Während der Kernarbeitszeit herrscht grundsätzlich Anwesenheitspflicht. ☐

   b Es gibt einen Zeitrahmen, innerhalb dessen die Mitarbeiter selbst über den Beginn und das Ende ihrer Arbeitszeit entscheiden können. In einem bestimmten Zeitfenster müssen sie am Arbeitsplatz sein.

2. a In die Büroräume gelangen sie mithilfe einer Transponderkarte. Bei Verlust der Karte werden Ihnen die Kosten der Kartensperrung in Rechnung gestellt. ☐

   b Durch eine Chipkarte erhalten Sie Zugang zu den Büroräumen. Sollten Sie die Karte verlieren, müssen Sie für den Verlust aufkommen.

3. a In den Küchen stehen den Mitarbeitenden Wasser, Tee und Kaffee kostenfrei zur Verfügung. Getränkeautomaten in der Lounge stehen kostenpflichtig ebenfalls bereit. ☐

   b Die Mitarbeitenden können Getränke teilweise umsonst erhalten, teilweise müssen sie dafür bezahlen.

4. a Visitenkarten sind für diejenigen Mitarbeiterinnen und Mitarbeiter erhältlich, die Kontakt zu Kunden, Dienstleistern etc. haben. ☐

   b Mitarbeitende, die mit firmenexternen Personen zusammentreffen, können Geschäftskarten bekommen.

5. a Wir unterstützen Mitarbeiter, die etwas für ihre Gesundheit tun wollen, und bezuschussen ihre Mitgliedschaft in einem Fitnessstudio monatlich mit 20 €. ☐

   b Als Hilfe für gesundheitsbewusste Mitarbeiter übernehmen wir deren Mitgliedsbeitrag in einem Fitnessstudio.

6. a Bei Eheschließung oder im Todesfall 1. Grades (1. Grad = Ehe- oder Lebenspartner, Eltern und Kinder) erhalten Sie jeweils einen Tag Sonderurlaub. ☐

   b Beim Tod naher Angehöriger, wie Eltern oder Geschwister, bekommen Sie einen Tag frei.

3 **Welche Aussage stimmt inhaltlich mit dem Textausschnitt überein? Kreuzen Sie an.**

1. Die Datenschutztonne zum Entsorgen von vertraulichen oder umfangreichen Dokumenten befindet sich im 2. OG im Kopierraum. Sollte die Datenschutztonne voll sein, rufen Sie bitte das Entsorgungsunternehmen an, um eine Austauschdatenschutztonne zu bestellen. Unsere Kundennummer lautet 889389.

   ☐ a Vertrauliche Unterlagen werden von einem Dienstleister abgeholt.

   ☐ b Vertrauliche Unterlagen werden bei einer externen Firma gelagert.

2. Mitarbeitervergünstigungen finden Sie unter www.mitarbeiterangebote.de. Namhafte Anbieter stellen Ihnen ihre Produkte und Dienstleistungen zu Sonderkonditionen zur Verfügung. Die Nutzung der Plattform ist selbstverständlich für Sie kostenfrei.

   ☐ a Mitarbeiter können unter www.mitarbeiterangebote.de Waren unentgeltlich erhalten.

   ☐ b Mitarbeiter kommen unter www.mitarbeiterangebote.de in den Genuss von Nachlässen.

3. Die eingehende Post wird morgens am Empfang abgegeben, von dort wird sie anschließend in die Postfächer verteilt. Das Regal mit den Postfächern befindet sich am Eingang gleich links. Jeder Bereich hat sein eigenes Postfach und holt seine Post eigenständig dort ab. Die ausgehende Post wird gegen 17 Uhr zur Post gebracht. Alle Mitarbeiter werden gebeten, die Post bis dahin in dem am Empfang bereitgestellten Ausgangskorb zu legen.

   a Zu versendende Geschäftskorrespondenz wird den Mitarbeitenden am Empfang übergeben.

   b Empfangene Geschäftskorrespondenz wird am Eingang zur Abholung durch die Mitarbeitenden bereitgelegt.

4. Wir fördern im Rahmen des Gesundheitsmanagements die Teilnahme an ausgesuchten regionalen Sportveranstaltungen (außerhalb der Arbeitszeit). Dabei werden dem teilnehmenden Mitarbeitenden die Startgebühren ganz oder teilweise erstattet und es werden gegebenenfalls Trikots bzw. T-Shirts mit unserem Firmenlogo kostenlos zur Verfügung gestellt.

   a Für bestimmte sportliche Aktivitäten erhalten die Mitarbeitenden eine Prämie.

   b Bestimmte sportliche Aktivitäten der Mitarbeitenden werden finanziell unterstützt.

4 Schlüsselwörter in der Richtig/Falsch-Aufgabe unterstreichen, lösungsrelevante Textstellen suchen

a Lesen Sie die Aufgabe und unterstreichen Sie die Schlüsselwörter.

6 Die Mitarbeitenden haben einen Rechtsanspruch auf Finanzierung der Fahrtkosten.
richtig/falsch

Denken Sie daran: Die Inhalte der Aufgaben sind im Text oft anders formuliert. Achten Sie auf Synonyme und Umschreibungen.

b Unterstreichen Sie die Stellen im Text, die Ihnen Informationen zu der Aufgabe geben.

Wenn Sie mit öffentlichen Verkehrsmitteln zur Arbeit fahren, übernimmt die Firma die Kosten für Ihre Jahreskarte. Dabei gibt es zwei Varianten. Die erste ist das Jobticket: Als Jobticket gelten nicht übertragbare Jahreskarten des Verkehrsverbundes, die regelmäßig für Fahrten zwischen der Wohnadresse und der Arbeitsstelle verwendet werden. Bei dieser Variante kaufen Sie eine nicht übertragbare Jahreskarte und lassen die Rechnung auf die Firma ausstellen. Anschließend schicken Sie die Rechnung an die Personalabteilung, und Sie erhalten den Kaufpreis zurück. Beachten Sie bitte, dass Sie grundsätzlich keine Pendlerpauschale geltend machen können, wenn Sie das Jobticket nutzen. Die andere Alternative ist der Zuschuss: Für nichtübertragbare Halbjahreskarten erhalten Sie einen Zuschuss in Höhe von 100 % der Kosten für die Zone 101. Der Zuschuss ist eine freiwillige Sozialleistung der Firma und ist zu versteuern. Diese Variante ist für Bezieherinnen bzw. Bezieher einer Pendlerpauschale gedacht. Beantragen Sie den Zuschuss innerhalb von 14 Tagen ab Kauf der Karte beim Personalamt. Den Antrag finden Sie im Mitarbeitendenportal.

c Ist die Aussage richtig oder falsch? Ergänzen Sie die Erklärung mit den Informationen aus der Aufgabe und dem Text.

Die Schlüsselwörter sind *Mitarbeitenden,* ..... , ... und ..... . Die Aussage bedeutet, dass die Firma gesetzlich verpflichtet ist, die ..... der ..... zu finanzieren. Im Text steht: *Der Zuschuss ist eine* .... *der Firma.* Das bedeutet, die Firma ist nicht dazu ....., die Mitarbeiter haben keinen ..... . Die Aussage ist daher ..... .

5 Schlüsselwörter in der Richtig/Falsch-Aufgabe unterstreichen, lösungsrelevante Textstellen suchen

a Lesen Sie die Aufgabe und unterstreichen Sie die Schlüsselwörter.

7 Inhaber des Jobtickets
- a können ihre Fahrtkosten von der Steuer absetzen.
- b müssen die Kosten für das Ticket vorstrecken.
- c sollen im Mitarbeitendenportal einen Antrag stellen.

b Unterstreichen Sie die Stellen im Text in 4b, die Ihnen Informationen zu der Aufgabe geben.

Im Text stehen Informationen zu jeder der drei Antwortoptionen.

Für die Bestimmung der korrekten Lösung zählt nur, was im Text steht, nicht Ihre persönliche Meinung oder allgemein bekannte Informationen zum Thema.

c Ist die Aussage richtig oder falsch? Ergänzen Sie die Erklärung mit den Informationen aus dem Text.

Antwortoption a: Die Schlüsselwörter sind *Fahrtkosten*, ... und ..... Im Text steht: *Beachten Sie bitte, dass Sie grundsätzlich keine Pendlerpauschale geltend machen können, wenn Sie das Jobticket nutzen.* Das bedeutet, Jobticket-Inhaber können ihre ..... nicht von der ..... absetzen. Antwort a ist daher .....

Antwortoption b: Die Schlüsselwörter sind ....., ... und ..... Im Text heißt es: *Bei dieser Variante* (= Job-Ticket) *kaufen Sie eine nicht übertragbare Jahreskarte und lassen die Rechnung auf die Firma ausstellen. Anschließend schicken Sie die Rechnung an das Personalamt, und Sie erhalten den Kaufpreis zurück.* Das bedeutet, die Mitarbeitenden müssen zuerst das Ticket ....., sie müssen die Kosten also ..... Erst danach bekommen sie das Geld für das Ticket von der Firma. Antwort b ist daher .....

Antwortoption c: Die Schlüsselwörter sind ....., ... und ..... Im Text finden Sie dazu: *Beantragen Sie den Zuschuss innerhalb von 14 Tagen ab Kauf der Karte beim Personalamt. Den Antrag finden Sie im Mitarbeitendenportal.* Einen Antrag stellen sollen aber nicht die Inhaber eines ....., sondern die anderen Mitarbeitenden, die einen ..... zu ihrer Halbjahreskarte bekommen. ..... dagegen kaufen ihr Ticket direkt selbst. Antwort c ist daher .....

Lesen Sie in der Prüfung zuerst die Aufgaben und danach den Text. So können Sie beim Lesen gleich gezielt nach den Informationen suchen, die Sie zum Lösen der Aufgaben brauchen.

Auch für *Lesen Teil 3* sollten Sie nicht länger als 10 Minuten brauchen.

Wichtig:

- Sie lesen vier Fragen zu einem berufsbezogenen Thema wie Arbeitsrecht, Rente, Elternzeit oder Pflegezeiten, die Personen in einem Forum stellen.
- Dazu gibt es sechs Texte mit Tipps, die Sie zuordnen müssen.
- Für ein bis zwei Fragen gibt es keinen passenden Tipp.
- Für jede richtige Lösung auf dem Antwortbogen gibt es drei Punkte, insgesamt also maximal zwölf Punkte.

So könnte das Aufgabenblatt aussehen:

Lesen Teil 3

Lesen Sie die Fragen 10–13. Lesen Sie die Texte a–f. Welche Frage passt zu welchem Tipp? Markieren Sie Ihre Lösungen auf dem Antwortbogen.

Für ein bis zwei Fragen gibt es keinen passenden Tipp. Markieren Sie dafür ein x auf dem Antwortbogen.

10

Klara

Regierungsberater haben das ja gesagt: Weil die Menschen immer älter werden, kann das Rentensystem nicht so bleiben. Entweder sollen die Renten sinken, oder wir müssen höhere Beiträge bezahlen. Und außerdem sollen wir später in Rente gehen, so mit 68 oder 70. Könnt ihr euch vorstellen, so lange in eurem Beruf zu arbeiten?

11

Alexander

Ich arbeite als Heizungs- und Klimainstallateur. Mein Rücken macht mir mittlerweile ganz schön zu schaffen, und der Arzt meint, ich soll aufhören zu arbeiten. Ich überlege nun wirklich, eher in Rente zu gehen. Jetzt bin ich 55 und wollte sowieso nicht länger als bis 60, 61 … Ganz kaputt muss man sich ja nun auch nicht machen. Mit wie viel Abzügen müsste man da rechnen?

12

Wladimir

Ich habe immer weniger Lust, jeden Tag die gleichen stumpfsinnigen Routinetätigkeiten auszuführen, und immer auf den Feierabend und das Wochenende zu warten. Daher denke ich drüber nach, wie ich da rauskommen könnte. Also früh in den Ruhestand gehen, indem ich von Zinsen auf mein Erspartes lebe und auf Konsum so weit wie irgendwie möglich verzichte. Gibt es jemanden, der vergleichbare Pläne hat?

13

Rebecca

Mal ganz naiv gefragt: Ich bin mir immer unsicher, was die Prognosen für die Rente angeht und auch darüber, wie die Lebenshaltungskosten später – in meinem Fall in 20 Jahren – sind. Nach jetzigem Wissensstand habe ich dann monatlich ca. 1500 €. Mit wie viel könnt ihr denn rechnen, wenn ihr das entsprechende Alter erreicht habt (also mit Rente und Zusatzversorgung oder was auch immer ihr noch habt)?

Renten-Forum

a

Nadja, vor 48 Minuten
Wenn du aus gesundheitlichen Gründen nicht mehr in der Lage bist zu arbeiten, kannst du Rente wegen Erwerbsminderung beantragen. Die Rentenversicherung prüft dann die medizinischen Unterlagen und fordert manchmal noch ärztliche Gutachten an. Am Ende entscheiden die Ärzte, die in der Rentenversicherung beschäftigt sind, über den Antrag. Rente bekommst du, falls du nicht einmal mehr drei Stunden pro Tag arbeiten kannst.

b

Andrea, vor 3 Stunden
Weil ich jung angefangen habe, werde ich trotz Teilzeit volle Pension bekommen. Dazu habe ich eine Riesterrente, Kapitallebensversicherung und private Rentenversicherung. Ich wohne im bezahlten Eigenheim und werde eine Wohnung notfalls vermieten können, Rücklagen für Reparaturen sind vorhanden. Ich habe mir einmal eine Pensionsauskunft geben lassen. Das ist schon in Ordnung. Es wird gut reichen.

c

Michael, vor 6 Stunden
Mein Vater war jahrzehntelang in Führungspositionen. Mit 65 musste er dann in Rente gehen. Die ersten zwei Jahre Ruhestand waren großartig. Er hat alles bereist, was er sich mal anschauen wollte. Aber danach war es nicht mehr so toll, und er langweilt sich oft. Wir brauchen da wirklich mehr Flexibilität, nicht alle wollen mit Mitte 60 schon aussteigen.

d

Bianca, vor 8 Stunden
Da bin ich mir nicht sicher. Das Dranbleiben an den Kollegen, das Weiterbilden, die Konkurrenzfähigkeit innerhalb des Teams … Das kostet mit jedem Jährchen mehr Kraft. Die Flexibilität des Gehirns schwindet … Von denen, die schwer körperlich arbeiten, ganz zu schweigen. Von daher: schwierig. Und noch nicht mit einbezogen die mit dem Alter einsetzenden Wehwehchen, die ja immer größer werden.

e

Jonas, vor 11 Stunden
Also, auch wenn du dich einschränkst, kein Auto mehr hast, nicht mehr in Urlaub fährst … so um die 1200 € wirst du auf jeden Fall brauchen. Da ist es schon eine gute Idee, noch eine Zusatzversicherung abzuschließen. Ich würde dir auf jeden Fall dazu raten. Die Renten sind ja wirklich nicht mehr sicher, das weiß jeder.

f

Leon, vor einem Tag
Eigentlich geht es doch darum, mehr Freizeit zu haben und da das zu tun, was Spaß macht. Dinge, die Spaß machen, kosten aber oft Geld. Habe ich kein Geld, kann ich viele Sachen nicht tun oder bin den ganzen Tag damit beschäftigt, Sachen selbst zu machen. Das ist auch nicht unbedingt die Erfüllung. Die Lösung für dein Problem ist nicht unbedingt, nichts mehr zu machen. Vielleicht kannst du dir einen anderen Job suchen?

So geht's:

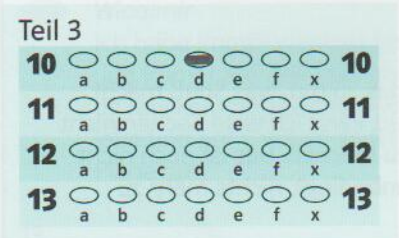
1 Durch die Überschrift über dem Forum erfahren Sie, um welches generelle Thema es in der Aufgabe geht. In diesem Aufgabenbeispiel ist das Thema *Rente*. In den Fragen und Antworten tauschen die Personen sich zu verschiedenen Aspekten dieses Themas aus, z. B. Renteneintrittsalter und Rentenhöhe.

2 Lesen Sie die erste Frage und unterstreichen Sie die Schlüsselwörter. Analysieren Sie dabei genau, über welchen thematischen Aspekt die Person schreibt und welche konkrete Frage sie hat.
Die Schlüsselwörter in Frage 10 sind *kann … Rentensystem nicht so bleiben, Renten sinken, höhere Beiträge zahlen, später in Rente gehen, vorstellen, so lange zu arbeiten?*

3 Überfliegen Sie dann die Antworten und suchen Sie nach inhaltlichen und sprachlichen Verbindungen zwischen der Frage und den Antworten. Überlegen Sie: In welcher Antwort geht es um denselben thematischen Aspekt? In welcher Antwort finden sich sprachliche Anknüpfungspunkte?
Die Person in Aufgabe 10 fragt, ob die anderen Forumsmitglieder sich vorstellen können, bis zum Alter von 68 oder 70 Jahren in ihrem Beruf zu arbeiten. In Antwort c wird auch über das Thema Renteneintrittsalter gesprochen, allerdings mit einem anderen Fokus: Hier geht es darum, dass ein Renteneintrittsalter von 65 Jahren, das für alle gleich und verpflichtend ist, zu unflexibel ist und für manche Menschen zu früh sein kann. Antwort d hingegen passt genau zur Frage. Bianca schreibt: *Da bin ich mir nicht sicher.* Dann erklärt sie, warum sie nicht mit Sicherheit sagen kann, ob eine Berufstätigkeit bis 68 oder 70 Jahre für sie vorstellbar ist: *Das Dranbleiben an den Kollegen, das Weiterbilden, die Konkurrenzfähigkeit innerhalb des Teams … Das kostet mit jedem Jährchen mehr Kraft. Die Flexibilität des Gehirns schwindet …*
Ein weiterer Hinweis auf die Verbindung zwischen Klaras Frage und Biancas Antwort ist der Satz: *Von daher: schwierig.* Damit nimmt Bianca noch einmal Bezug auf die Frage.
Markieren Sie **d** auf dem Antwortbogen als Lösung für **Aufgabe 10**. Wenn Sie sicher sind, dass Sie die korrekte Lösung gefunden haben, können Sie diesen Antworttext durchstreichen.

4 Gehen Sie für die Aufgaben 11 bis 13 genauso vor. Lesen Sie zuerst die Frage, markieren Sie die Schlüsselwörter und machen Sie sich den thematischen Aspekt und die konkrete Fragestellung bewusst. Überfliegen Sie dann die Antworten und suchen Sie nach inhaltlichen und sprachlichen Verbindungen zur jeweiligen Frage. Analysieren Sie die Antworten genauer, in denen es um denselben thematischen Aspekt geht, und entscheiden Sie sich für die passende Antwort.

5 In der Prüfung müssen Sie alle Lösungen auf dem Antwortbogen markieren. Für die ein oder zwei Fragen, zu denen es keine Antwort gibt, müssen Sie x als Lösung angeben.
Die Lösungen für die Aufgaben 11 bis 13 können Sie hier markieren:



Sind Ihre Lösungen richtig?

11x Alexander will wissen, mit wie viel Abzügen bei der Rente er rechnen müsste, wenn er aufgrund von Rückenproblemen schon mit 60 oder 61 Jahren in Rente ginge. Zu dieser Frage gibt es keine Antwort. In Antwort a lesen Sie zwar ähnliche Schlüsselwörter: *aus gesundheitlichen Gründen nicht mehr in der Lage … zu arbeiten.* Hier geht es aber um einen etwas anderen Aspekt, nämlich darum, wie die Vorgehensweise ist, wenn man Rente wegen Erwerbsminderung beantragt und unter welcher Voraussetzung ein solcher Antrag bewilligt wird. Antworttext a gibt daher keine Antwort auf die Frage von Alexander.

Die Antworten müssen immer einen direkten Bezug zur Frage haben, das heißt, es muss eine konkrete Antwort auf die gestellte Frage geben.

12f Wladimir hat keine Lust mehr zu arbeiten, und fragt, ob noch jemand vorhat, früh mit der Arbeit aufzuhören, von Zinsen auf Ersparnisse zu leben und auf Konsum zu verzichten. Antworttext f antwortet auf diese Frage. Leon schreibt Wladimir, dass es keine gute Lösung für Wladimirs Problem sei, aus dem Berufsleben auszusteigen. Denn Wladimirs eigentlicher Wunsch sei, mehr Freizeit zu haben: *Eigentlich geht es doch darum mehr Freizeit zu haben und da das zu tun, was Spaß macht.*
Dieses Ziel könne er aber so nicht erreichen: *Dinge, die Spaß machen, kosten aber oft Geld. Habe ich kein Geld, kann ich viele Sachen nicht tun oder bin den ganzen Tag damit beschäftigt, Sachen selbst zu machen. Das ist auch nicht unbedingt die Erfüllung.* Er rät Wladimir, sich stattdessen lieber einen anderen Job zu suchen.
In Antwort e geht es zum Teil um ein ähnliches Thema, nämlich darum, sich als Rentner bei den finanziellen Ausgaben einzuschränken. Es wird aber auch noch auf eine andere Frage geantwortet, nämlich darauf, ob man eine Zusatzversicherung zur regulären Rente abschließen soll. Danach fragt Wladimir jedoch nicht.

13b Rebecca möchte wissen, wie viel Geld die anderen Forumsteilnehmer als Rentner inklusive möglicher zusätzlicher Versicherungen zur Verfügung haben werden. Darauf antwortet Antworttext b: *Ich habe mir einmal eine Pensionsauskunft geben lassen. Das ist schon in Ordnung. Es wird gut reichen.* Andrea listet auch auf, welche weiteren Einkommensquellen sie zusätzlich zur Rente noch hat: *Riesterrente, Kapitallebensversicherung und private Rentenversicherung.*

In der dritten Aufgabe des Prüfungsteils *Lesen* lesen Sie vier kurze Texte aus einem Online-Forum mit berufsbezogenen Fragen. Dazu gibt es sechs Antworttexte mit Tipps. Sie sollen die Fragen und Antworten einander korrekt zuordnen. Für ein bis zwei Fragen gibt es keine passende Antwort.

Wichtige Strategien für diesen Teil sind:

- Erkennen, um welches Thema es insgesamt geht.
- Die Hauptinformation in den Fragen verstehen.
- Die Hauptinformation in den Antworten verstehen.
- Verbindungen zwischen Fragen und Antworten finden.



Das Online-Forum hat eine Überschrift, aus der Sie das Thema entnehmen können. In den einzelnen Fragen und Antworten werden verschiedene Aspekte dieses Themas diskutiert.

1 Hauptinformation in den Fragen verstehen

Lesen Sie die Forenbeiträge und markieren Sie die Schlüsselwörter. Kreuzen Sie danach an, was die Hauptinformation ist.

1 **Benjamin**

Ich überlege, durch einen zweiten Job mein Gehalt etwas aufzustocken. Dann hätte ich eine Siebentagewoche mit ungefähr 65 Stunden. Es klingt zwar sehr anstrengend, aber ich könnte ungefähr 3000 Euro monatlich zur Seite legen. Das würde ich maximal zwei Jahre durchziehen wollen. Meine Sorge ist aber, dass meine Performance bei meiner Haupttätigkeit nachlässt und ich dadurch meine Karriere gefährde. Hat jemand schon mal so etwas gemacht und kann berichten, ob der Zweitjob irgendwelche negativen Folgen für die Haupttätigkeit hatte?

Benjamin interessiert sich für die Erfahrung von anderen Personen,

[a] die zwei Jahre sehr viel gearbeitet haben.

[b] die gleichzeitig zwei Arbeitsstellen hatten.

[c] die Probleme mit ihrer Arbeitsleistung haben.

2 **Josefina**

Ich arbeite Vollzeit im Bereich PR/Kommunikation. Nun hat mich eine Bekannte gefragt, ob ich für ihre Firma die Online-Texte überarbeite. Ich muss allerdings ein offizielles Angebot einreichen und auch offizielle Rechnungen am Ende. Mit dem Chef und der Personalabteilung meines Hauptjobs habe ich schon gesprochen. Die haben keine Einwände, wenn der Hauptjob nicht leidet und die Nebentätigkeit nicht für die Konkurrenz ist. Trotzdem will ich mit meinem Hauptarbeitgeber keine Probleme wegen irgendwas. Mache ich mir zu viele Sorgen?

Josefina ist besorgt,

[a] dass durch den Nebenjob Schwierigkeiten bei ihrer eigentlichen Arbeit entstehen.

[b] dass Nebenjob und Hauptjob sie überfordern könnten.

[c] dass ihre Bekannte zu viel von ihr verlangen könnte.

3 **Astrid**
Laut Vorschrift ist es bei einer gemeldeten Nebentätigkeit nicht erlaubt, ein gewisses Einkommen oder auch eine gewisse wöchentliche Arbeitszeit zu überschreiten. Meines Wissens nach sollten das etwa acht Stunden pro Tag sein. Was kann denn im schlimmsten Fall passieren, wenn man diese acht Stunden zwar überschreitet, dem Dienstherrn aber keinerlei Schaden entsteht, da man seinen Pflichten voll und ganz nachkommt? Ein paar tausend Euro mehr oder weniger im Monat machen schon einen Unterschied, deshalb will ich nicht so einfach auf die Möglichkeit verzichten.

Astrid möchte wissen,

a wie viel Geld sie mit einem Nebenjob verdienen kann.

b wie viele Stunden sie in einen Nebenjob investieren darf.

c welche Konsequenzen eine zu lange Arbeitszeit haben kann.

2 Hauptinformation in den Antworten verstehen
Lesen Sie die Antworten im Forum und markieren Sie die Schlüsselwörter. Fassen Sie dann die Hauptinformation zusammen.

Nebentätigkeit-Forum

a
Ludmila, vor zwei Stunden
Das Wichtigste und Schwierigste hast du ja schon geklärt: dass dein Haupt-Arbeitgeber damit einverstanden ist. Das, was du machen willst, klingt doch nach freiberuflicher Tätigkeit, und damit wird das alles ziemlich einfach. Ich arbeite seit gut zwei Jahren ab und zu freiberuflich. Aus meiner Sicht macht freiberufliche Tätigkeit echt Spaß, weil man „für sich selbst arbeitet". Solange man einen Hauptjob hat, wird für die freiberufliche Tätigkeit nicht mal Krankenversicherung, Arbeitslosenversicherung etc. fällig. Wirklich super.

Hauptinformation: .....

b
Maximilian, vor fünf Stunden
Meines Wissens existiert keine Hinzuverdienstgrenze mehr, du kannst auch mehr als 450 Euro extra verdienen. Es gibt nur noch eine Stundenbeschränkung. Die bezieht sich aber auf den Durchschnitt. Das heißt, wenn du mehrere Wochen lang mehr als acht Stunden pro Tag arbeitest, musst du halt in den anderen Wochen die Stunden kürzen. Wichtig ist nur, dass innerhalb von sechs Monaten ein Ausgleich stattfindet. Es muss nicht jeden Tag nach acht Stunden der Hammer fallen.

Hauptinformation: .....

c
Lara, vor neun Stunden
Ich würde mir sowas nicht antun, das schafft kein normaler Mensch auf Dauer. Dein Chef kann das auch verbieten, wenn du durch die Nebentätigkeit zu sehr beansprucht wirst. Laut Gesetz gibt es außerdem zeitliche Höchstgrenzen für Arbeitnehmer. Im Allgemeinen sind das acht Stunden pro Tag, bei einer Sechstagewoche von Montag bis Samstag. So kommt man auf eine 48-Stunden-Woche. Im Ausnahmefall darf auch mal 60 Stunden pro Woche gearbeitet werden, das ist aber, wie gesagt, eine Ausnahme.

Hauptinformation: .....

3 Verbindungen zwischen Fragen und Antworten finden. Ergänzen Sie die Erklärung.

1 Benjamin möchte wissen, ob jemand anders Erfahrung mit ..... zur gleichen Zeit hat. Darauf antwortet Tipp ..... Die Person findet das zu anstrengend und ist der Meinung, dass man das nicht ..... Außerdem hat die Person rechtliche Bedenken. Laut Gesetz darf man normalerweise ..... pro Woche arbeiten und im Ausnahmefall ..... Benjamin hat aber vor, ... pro Woche zu arbeiten.

2 Josefina ist besorgt, dass ihre geplante ..... Probleme mit ihrem Chef verursachen könnte, obwohl der Chef ..... Darauf antwortet Tipp ..... Die Person hält Josefinas Sorge für unbegründet. Die wichtigste Voraussetzung habe sie nämlich schon erfüllt: ..... Die Person meint, Josefinas Vorhaben klinge nach einer ..... und das sei .....

3 Astrid fragt, welche negativen Folgen entstehen könnten, wenn ihre Arbeitszeit wegen eines Nebenjobs ..... Tipp ..... antwortet auf diese Frage. Die Person erklärt, dass die Beschränkung auf acht Arbeitsstunden pro Tag ..... Das heißt, wenn man einige Wochen lang ....., muss man danach entsprechend ..... Die Berechnung der Arbeitsstunden erfolgt bezogen auf .....

4 Strategien anwenden

a Lesen Sie die Fragen 1 bis 4. Fassen Sie die Hauptinformationen kurz zusammen.

1 **Maria**
Früher war es selbstverständlich, dass man die Eltern gepflegt hat. Heute sieht man das nur noch selten. Würdet ihr denn eure Eltern pflegen? Wo sie doch auch für uns so lange gesorgt haben … Ich bin selber gelernte Pflegehelferin und möchte, dass meine Mutter mal bis an ihr Lebensende in ihrer Wohnung bleiben kann. Das würde aber nur mit der Hilfe ihrer Kinder gehen.

2 **Britta**
Meine Mutter ist nach einem Schlaganfall pflegebedürftig geworden. In der Zeit nach der Reha habe ich mich entschieden, sie zu Hause zu pflegen. Jetzt habe ich vor, in diesem Sommer mit meiner Familie zu verreisen, das heißt, dass meine Mutter eine Ersatzkraft für diese Zeit braucht. Eine Bekannte hat mir erzählt, dass es für pflegende Angehörige Verhinderungspflegegeld gibt. Kann mir jemand einige Infos darüber geben?

3 **Burkhardt**
Ich muss für meinen Vater bald einen stationären Pflegeplatz in einem Pflegeheim organisieren. Bis jetzt habe ich die häusliche Pflege übernommen, aber sein Gesundheitszustand hat sich verschlechtert und ich kriege meine Arbeit und die Pflege nicht in Einklang – von der nervlichen Belastung ganz zu schweigen. Kann ich für die Suche und die Erledigung der Formalitäten die 10-tägige kurzzeitige Arbeitsverhinderung einsetzen?

4 **Miroslav**
Vater hatte vor Kurzem einen Schlaganfall und kann nicht mehr alleine zuhause leben. Ich möchte ihn nicht in ein Heim geben, sondern versuchen, ihn zu Hause zu pflegen. Habe ich einen Anspruch darauf, das zu machen? Ich weiß noch nicht, ob es sich um eine vorübergehende Situation handelt oder ob die Pflege dauerhaft notwendig sein wird.

b Lesen Sie die Antworten a bis f. Fassen Sie die Hauptinformationen kurz zusammen. Ordnen Sie dann den Fragen die passende Antwort zu.

Pflegezeit-Forum

a

Roberto, vor 30 Minuten
Wenn man berufstätig ist und gleichzeitig täglich Angehörige pflegt, ist das oft ein großer Stress. Trotzdem wollen die meisten nicht auf ihren Beruf verzichten. Zum einen natürlich wegen dem Geld. Zum anderen aber auch wegen der Abwechslung und Normalität, die man durch den Beruf erlebt. Es tut nämlich gut, auch noch seinen eigenen Lebensbereich zu haben und außerhalb der Familie Anerkennung zu bekommen. Deshalb würde ich an deiner Stelle die Arbeit nicht aufgeben.

b

Juliane, vor einer Stunde
Man darf bis zu sechs Monate aus dem Job aussteigen, um einen pflegebedürftigen Angehörigen zu Hause zu pflegen. Das nennt sich Pflegezeit. Danach hat man das Recht, wieder in Vollzeit in den alten Job zurückzukehren. Es gibt aber eine wichtige Voraussetzung für ein Anrecht auf Pflegezeit: Der Betrieb muss noch mindestens 15 weitere Personen beschäftigen. Wenn der Betrieb kleiner ist, kann der Arbeitgeber aber trotzdem freiwillig zustimmen.

c

Francesco, vor drei Stunden
Die Oma meines Freundes wurde die ersten Jahre vom ambulanten Pflegedienst gepflegt. Aber da ihre Demenz mit den Jahren schlimmer wurde, ging das irgendwann nicht mehr. Inzwischen lebt sie in einem sehr schönen Pflegeheim. Das wäre sicherlich auch für euch die bessere Lösung. Diese Krankheit macht die Menschen ja teilweise sehr aggressiv, und es ist nicht so angenehm, das mitzubekommen.

d

Angela, vor acht Stunden
Also in meiner Familie ist das gar kein Thema. Ich selber gebe offen zu, ich könnte das gar nicht. Medizinisch nicht, pflegerisch nicht, nervlich nicht. Hinzu kommt, meine Eltern wollten das auch nicht. Ich sehe das ganz pragmatisch. Gesellschaften ändern sich, es gibt kaum mehr Familien mit drei Generationen unter einem Dach. Die meisten wohnen in kleinen Stadtwohnungen. Bei uns ist klar geregelt, wenn Pflege dann im Heim.

e

Jordan, vor 14 Stunden
Keine Sorge, die Arbeitszeit von mindestens 15 Stunden pro Woche ist ein Durchschnittswert, der im Laufe eines Jahres erreicht werden muss. Das heißt: Es ist möglich, dass du die Arbeitszeit flexibel gestaltest und mal etwas weniger, mal etwas mehr arbeitest – Hauptsache, im Durchschnitt sind es nicht weniger als 15 Stunden pro Woche. Wie genau das dann aussieht, legst du mit deinem Arbeitgeber vertraglich fest. Während der Familienpflegezeit darf er dir übrigens nicht kündigen.

f

Martin, vor einem Tag
Nach dem Pflegezeitgesetz kannst du in so einer Situation bis zu zehn Arbeitstage der Arbeit fernbleiben. Die Voraussetzungen sind, dass dein Arbeitgeber einverstanden ist und dein Arzt dir eine Bescheinigung ausstellt. Wichtig zu wissen ist außerdem, dass dein Arbeitgeber während der Zeit dein Gehalt nicht bezahlen muss. Du kannst aber bei der Pflegekasse Pflegeunterstützungsgeld beantragen, das sind dann ca. 75 % deines Nettogehaltes.

Achten Sie auf inhaltliche Ähnlichkeiten und Unterschiede zwischen den einzelnen Fragen und Antworten.

Diese Prüfungsaufgabe hat den längsten Lesetext im Teil *Lesen*.
Planen Sie daher für diesen Prüfungsteil mindestens 15 Minuten ein.

Wichtig:

- In diesem Teil der Prüfung wird überprüft, wie gut Sie die wichtigen Informationen eines Besprechungsprotokolls im Betrieb verstehen.
- Sie lesen ein Protokoll und lösen dazu insgesamt fünf Multiple-Choice-Aufgaben.
- Jede richtige Lösung wird mit 3 Punkten bewertet, insgesamt können Sie also 15 Punkte erhalten.

So könnte das Aufgabenblatt aussehen:

Lesen Teil 4

Lesen Sie das Protokoll und die Aufgaben 14–18. Welche Antwort (a, b oder c) passt am besten? Markieren Sie Ihre Lösungen auf dem Antwortbogen.

Protokoll
Jour fixe der Abteilungsleitungen
Datum: 24.01.20XX

- Zeit: 10:00–11:30
- Anwesende: R. Junkermann (RJ, Geschäftsführung), G. Pistorius (GP, GF-Assistenz), E. Siebcke (ES, Finanzen), V. Cornelius (VC, IT-Projektmanagement), M. Eichbaum (ME, Vertrieb), J. Blaschek (JB, Einkauf), U. Aksoy (UA, Personal), K. Karnavou (KK, Marketing)
- Entschuldigt: U. Mielek (UM, Entwicklung), M. Schwabbach (MS, Logistik)
- Protokoll: G. Pistorius
- Verteiler: Anwesende und entschuldigte MA, Büro GF, Betriebsrat

TOP 1: Projektzeitplan IT
VC fasst den aktuellen Stand der IT-Projekte zusammen. Die Fertigstellung der Produktionssoftware für den US-Konzern *Alpha* verläuft nach Plan und kommt am 10.04. in die erste Testphase beim Kunden.
Folgendes sei zu beachten:

1. Die IT-Leitung stellt bis Ende Februar ein Team zusammen, das die Installation der Betaversion und die erste Inbetriebnahme in der Produktionszentrale des Kunden in den USA durchführen wird. Berücksichtigt werden soll dabei, dass im US-Team je ein MA aus allen vier Bereichen der Softwareentwicklung vertreten ist, insgesamt also vier MA. Damit soll gewährleistet werden, dass die Software direkt während der Erprobung modifiziert und die potenziellen Bugs beseitigt werden können. — VC, bis 28.02.
2. Die Abwicklung der erforderlichen Formalitäten für die Einreise in die USA erfolgt in Zusammenarbeit mit der Personalabteilung.
3. Die Verantwortung für die Planung der Abläufe, die Umsetzung und die Kommunikation vor Ort übernimmt die Abteilung *Einkauf*.

RJ nimmt zum ersten Punkt Stellung und weist VC an, eine Simulation der Software noch im Haus zu implementieren, um die potenziellen Bugs seitens der Entwicklung zu minimieren. VC erklärt, dass dies entsprechend den standardisierten Abläufen bereits angeordnet ist und in der kommenden Woche durchlaufen wird. Die Tests der Einzelmodule seien bereits erfolgreich abgeschlossen. Über das Ergebnis der Simulation wird die GF unverzüglich informiert.	VC
Zum zweiten Punkt verweist UA darauf, dass die IT bei der Auswahl des US-Teams auf den Umstand Rücksicht nehmen soll, dass für ausländische MA gegebenenfalls ein Einreise- bzw. Arbeitsvisum beantragt werden muss. Der Erfahrung nach sei mit einer Bearbeitungszeit bis zu sechs Wochen zu rechnen, daher bittet UA um eine möglichst zeitnahe Zusendung der Namen. Sobald die Liste vorliegt, werde UA sofort alle erforderlichen Schritte in die Wege leiten. Für die Inhaber eines deutschen Reisepasses wird der ESTA-Antrag gestellt, sofern kein gesondertes Arbeitsvisum verlangt wird. UA setzt sich unmittelbar nach der Besprechung mit dem US-Konsulat in Verbindung und leitet die Informationen an die IT weiter.	VC, asap UA, heute
Zum dritten Punkt informiert JB, dass die Verantwortung für diese Aufgabe die stellvertretende Abteilungsleiterin, Frau Annemarie Becker, übernimmt. Sie begleitet das US-Team und ist auch für die Organisation und Koordination aller Arbeitsprozesse beim Kunden zuständig. Sie sei bereits im ständigen Austausch mit der Produktionsleitung bei *Alpha* und ist befugt, alle nötigen Maßnahmen zu treffen, um die Implementierungsarbeiten vor Ort ohne Verzögerung abzuschließen.	
TOP 2: Homeoffice RJ führt die Pläne der GF aus, das Angebot zum mobilen Arbeiten ab dem dritten Quartal im Einvernehmen mit dem Betriebsrat beizubehalten und diese Möglichkeit – etwa bei der Arbeit im Großraumbüro – als die favorisierte anzusehen. Die Regelungen für das Homeoffice werden federführend vom Betriebsrat ausgearbeitet, der bis zum 30.4. auf Geheiß der GF allen Abteilungen einen ersten Entwurf vorlegen soll, mit der Bitte um Rückmeldung und Änderungsvorschläge. GF wird laufend informiert und soll bis etwa Mitte Juni in Absprache mit dem Vorstand einen entsprechenden Beschluss fassen. Die neue Betriebsvereinbarung soll am 01.07. in Kraft treten.	Betriebs-rat, 30.04. GF
TOP 3: Personal UA berichtet zum Stand der bestehenden Ausbildungsplätze und der geplanten Erweiterung des Ausbildungsangebots. Auf die Frage, in welchen Bereichen zusätzliche Ausbildungsplätze geschaffen werden sollen, erklärt UA, dass die Bedürfnisse und das Potenzial der einzelnen Abteilungen aktuell noch ermittelt werden. Aus diesem Grund bittet UA alle Abteilungsleitungen, bis Mitte März den Bedarf sowie eine kurze Begründung und Beschreibung der Stelle dem Personal zu melden.	Abteilungs-leitungen, 15.03.
RJ verweist in diesem Zusammenhang darauf, dass die GF die Einstellung von etwa 20 neuen Auszubildenden im kommenden Jahr anstrebt. RJ erklärt zugleich, dass die Ausbildungskosten von dem Personalbudget getragen und somit die Budgets der einzelnen Abteilungen nicht belasten werden. Zusätzlich stelle die GF bei dem Bundesprogramm *Ausbildungsplätze für die Zukunft* einen Antrag auf staatliche Prämien, die für das neue Ausbildungsjahr auf entsprechend 4000 € bei Verlängerung und 6000 € bei Neueinstellung verdoppelt werden.	

14 Die Softwarefehler
- **a** können erst durch eine Simulation beim Abnehmer identifiziert werden.
- **b** werden im Regelfall in einem mehrstufigen Testverfahren behoben.
- **c** werden bereits beim Testen der einzelnen Module vollständig ausgeschlossen.

15 Die Personalabteilung
- **a** wird das Entwicklungsteam während des Arbeitsaufenthaltes in den USA leiten.
- **b** empfiehlt keine ausländischen Mitarbeitenden zu entsenden.
- **c** wird alle Fragen bezüglich der Einreise in die USA so schnell wie möglich klären.

16 Das Unternehmen plant das Homeoffice
- **a** in Absprache mit dem Betriebsrat und den Abteilungen neu zu regeln.
- **b** nur für Mitarbeitende in Großraumbüros anzubieten.
- **c** wegen der gesetzlichen Pflicht zu erweitern.

17 Die Geschäftsleitung
- **a** zieht sich aus der Vorbereitung der Homeoffice-Regelung gänzlich zurück.
- **b** verpflichtet den Betriebsrat, die Regeln zur mobilen Arbeit zu entwerfen.
- **c** soll bis Ende des ersten Quartals dem Vorstand den Beschlussvorschlag vorlegen.

18 Kosten für die neuen Ausbildungsplätze
- **a** werden auf die betroffenen Abteilungen umgelegt.
- **b** werden bald anhand der Daten aus den einzelnen Abteilungen ermittelt.
- **c** werden mit einem höheren Prämiensatz als bisher gefördert.

So geht's:

1 Lesen Sie zuerst die Informationen in dem Protokollkopf (das Thema der Besprechung, das Datum und die Funktionen der Teilnehmenden) und dann die Überschriften der drei Tagesordnungspunkte (kurz: TOPs). Damit gewinnen Sie einen ersten Überblick über den Inhalt und den Verlauf der Besprechung.

2 Sie können auch die einzelnen Abschnitte des Protokolls kurz überfliegen, damit Sie sich besser in dem Protokolltext orientieren. Fangen Sie an dieser Stelle aber nicht an, den ganzen Text detailliert zu lesen.



Sehen Sie sich auch die Informationen an, die Sie in der rechten Spalte der Protokolltabelle finden. Sie können hilfreiche Hinweise enthalten, z. B. welche Abteilung für eine bestimmte Aufgabe zuständig ist, was die Fristen für die Aufgaben sind etc.

3 Lesen Sie dann die Aufgabe 14 unter dem Protokolltext und markieren Sie dabei die relevanten Schlüsselwörter, wie etwa in dem folgenden Beispiel:

14 Die Softwarefehler
- **a** können erst durch eine Simulation beim Abnehmer identifiziert werden.
- **b** werden im Regelfall in einem mehrstufigen Testverfahren behoben.
- **c** werden bereits beim Testen der einzelnen Module vollständig ausgeschlossen.

4 Die Aufgaben folgen grundsätzlich dem Verlauf des Protokolltextes, daher können Sie zumindest bei der Aufgabe 14 davon ausgehen, dass Sie die relevanten Informationen in dem ersten Teil unter dem TOP 1 finden. Überfliegen Sie dementsprechend den Inhalt von TOP 1 und versuchen Sie dabei, alle Textstellen zu markieren, in denen es sich um den Aspekt *Softwarefehler* handeln kann.

5 Achten Sie darauf, dass die entsprechenden Inhalte im Protokoll und in den Aufgaben unterschiedlich formuliert werden, z. B. durch den Gebrauch von Synonymen, Antonymen, Umschreibungen oder dem Wechsel von nominalen und verbalen Formen. Als *Softwarefehler* werden im Protokoll zum Beispiel *die potenziellen Bugs* bezeichnet, mit *Abnehmer* ist der *Kunde (in den USA)* gemeint, *im Regelfall* entspräche *den standardisierten Abläufen* etc.

6 Achten Sie unter Umständen auch auf die temporalen Angaben, wie z. B. *erst* oder *bereits* und überprüfen Sie, ob diese die protokollierten Abläufe richtig wiedergeben. Auch die lokalen Angaben, wie zum Beispiel *beim Kunden* oder *im Haus* können gegebenenfalls Aufschluss über die richtige Lösung geben.

7 Lesen Sie anschließend die markierten Textstellen unter TOP 1 im Protokoll und vergleichen Sie diese mit den drei möglichen Lösungen a, b und c. Zu a lesen Sie, dass *eine Simulation der Software noch im Haus* (also nicht beim Kunden) *zu implementieren* sei mit dem Ziel, *die potenziellen Bugs* bereits in der Entwicklungsphase *zu minimieren*. Die Lösung a ist falsch.
Zur Möglichkeit b lesen Sie folgende Informationen: *die Tests der Einzelmodule seien bereits erfolgreich abgeschlossen, eine Simulation der Software sei bereits angeordnet*. Aus dem Kontext lässt dabei sich erschließen, dass dies dem *Regelfall* entspräche. Die Lösung b scheint richtig zu sein.
Dennoch überprüfen Sie die Möglichkeit c. Sie haben gerade gelesen, dass *die Tests der Einzelmodule bereits erfolgreich abgeschlossen* sind, doch in dem Kontext ist es offensichtlich, dass diese Tests nur ein Teil der standardisierten Abläufe sind, die mitunter dazu führen, dass die Softwarefehler beseitigt werden. Aus der Erläuterung zum Punkt 1 im Protokoll ergibt sich außerdem, dass mit Softwarefehlern auch bei der Erprobung beim Kunden zu rechnen sei. Die Lösung c ist daher eindeutig falsch.

Die Lösung **b** ist **richtig**.

8 Lesen Sie nun die Aufgabe 15 und gehen Sie dabei ähnlich vor. Verfahren Sie gleich bei den Aufgaben 16, 17 und 18. Tragen Sie anschließend alle Lösungen auf dem Antwortbogen ein, wie in dem Beispiel 14:

Teil 4

14	○ a	● b	○ c	14
15	○ a	○ b	○ c	15
16	○ a	○ b	○ c	16
17	○ a	○ b	○ c	17
18	○ a	○ b	○ c	18

Achten Sie regelmäßig auf die Zeit: Bedenken Sie, dass Sie für jede Aufgabe im Durchschnitt maximal drei Minuten Zeit verwenden sollen. Wenn Sie sich einer Lösung nicht sicher sind, bleiben Sie nicht länger bei der Aufgabe stehen, lösen Sie lieber weitere Aufgaben und kommen Sie zum Schluss zu der unklaren Stelle zurück.

Sind Ihre Lösungen richtig?

15 c *Die Personalabteilung wird alle Fragen bezüglich der Einreise in die USA so schnell wie möglich klären.*
Die ersten Informationen zum Thema *Personalabteilung* finden sie bereits im ersten Textabschnitt unter TOP 1. Sie werden dann entsprechend in dem dritten Abschnitt *Zum zweiten Punkt […]* genau ausgeführt. Dabei *erläutert UA*, d. h. der Leiter der Personalabteilung, die einzelnen Details; das Namenskürzel kommt in dem Abschnitt mehrmals vor. Zu Lösung a finden Sie jedoch keine Information. Im nachfolgenden Abschnitt wird aber eindeutig festgelegt, dass die stellvertretende Leiterin der Abteilung *Einkauf* das Entwicklungsteam während der Arbeit in den USA begleiten wird. Die Antwort a erweist sich eindeutig als falsch. Zu b erwähnt UA, dass ausländische Mitarbeitende zwar ein Einreise- bzw. Arbeitsvisum brauchen, doch spricht er keine Empfehlung aus, ob sie entsandt werden sollen oder nicht. Die Lösung b ist falsch. Zur Möglichkeit c lesen Sie aber bereits im ersten Abschnitt des Protokolls, dass *die Abwicklung der Einreiseformalitäten in Zusammenarbeit mit der Personalabteilung erfolge.* Auch die Randbemerkung am Ende des Abschnitts *UA, heute* bezieht sich auf die Lösung c: *UA setzt sich unmittelbar nach der Besprechung mit dem US-Konsulat in Verbindung […].* Die Lösung **c** ist **richtig**.

16 a *Das Unternehmen plant das Homeoffice in Absprache mit dem Betriebsrat und den Abteilungen neu zu regeln.*
In der Aufgabe 16 geht es um das Thema *Homeoffice*, welches eindeutig dem *TOP 2: Homeoffice* zuzuordnen ist. Sie lesen gleich am Anfang des Textabschnitts unter TOP 2, dass das Angebot zur mobilen Arbeit (= Homeoffice), insbesondere *für Mitarbeitende aus dem Großraumbüro, im Einvernehmen* (= in Absprache) *mit dem Betriebsrat erweitert* und dies neu geregelt werden soll.
Diese Information entspricht der Lösung a und steht zugleich im Gegensatz zu b. Auch die Abteilungen werden in den Prozess involviert, indem sie um *Rückmeldung und Änderungsvorschläge* gebeten werden. In c wird als Grund für die Homeoffice-Erweiterung die gesetzliche Pflicht genannt, doch im Protokoll wird nichts von *der gesetzlichen Pflicht* vermerkt. Die Lösung **a** ist **richtig**.

17 b *Die Geschäftsleitung verpflichtet den Betriebsrat, die Regeln für die Fernarbeit zu entwerfen.*
In 17 geht es weiterhin um das Thema *Homeoffice* unter TOP 2, und zwar darum, wie in dem Zusammenhang die *Geschäftsführung* handelt. Die Lösung a würde bedeuten, dass sich die Geschäftsführung an der Neuregelung des Homeoffice gar nicht beteiligt, was offensichtlich falsch ist, denn wie im Protokoll vermerkt wird sie *laufend informiert* und sorgt schließlich für *einen entsprechenden Beschluss des Vorstands*. Die Geschäftsführung kündigt jedoch an, dass *für den ersten Entwurf der neuen Regelungen der Betriebsrat* verantwortlich sei, was der Aussage b entspricht. In Bezug auf die Antwort c erfahren Sie im Protokoll, dass die Geschäftsführung dem Vorstand den Beschluss zwar vorlegen wird, doch ist die Frist dafür *Mitte Juni* und nicht *bis Ende des ersten Quartals.* Die Lösung **b** ist **richtig**.

18 c *Kosten für die neuen Ausbildungsplätze werden mit einem höheren Prämiensatz als bisher gefördert.*
In 18 geht es um den Aufgabenbereich *Ausbildungsplätze*, der normalerweise in die Zuständigkeit der Personalabteilung fällt. Entsprechende Informationen finden Sie unter dem *TOP 3: Personal*. Speziell geht es hier um die Frage der Kosten für die Ausbildungsplätze, und zwar darum, ob die Kosten auf die betroffenen Abteilungen umgelegt werden, d. h. ob sie deren *Budget* teilweise *belasten*. Dies wird im Protokoll explizit verneint. Im Protokoll ist weiterhin auch die Rede davon, dass zurzeit das Potenzial und der Bedarf ermittelt werden, nicht jedoch die Kosten. Das Protokoll endet mit einer Mitteilung, dass die Geschäftsleitung einen Antrag auf die staatliche Förderung stellt, die in dem neuen Ausbildungsjahr verdoppelt wird, d. h. *die Ausbildungsplätze werden mit einem höheren Prämiensatz als bisher gefördert*. Die Lösung **c** ist **richtig**.

In diesem Prüfungsteil sollen Sie unter Beweis stellen, wie gut Sie detaillierte Sachverhalte in Bezug auf die Aufgaben und die Aufgabenverteilung in einem Verlaufsprotokoll nachvollziehen können. Das Protokoll dokumentiert den Verlauf einer abteilungsübergreifenden Besprechung in einem Betrieb. Zu dem Protokoll lösen Sie fünf Multiple-Choice-Aufgaben, die grundsätzlich dem Verlauf der drei Tagesordnungspunkte im Protokolltext folgen.

Wichtige Strategien für diesen Teil sind:

- Die Aufgaben der Abteilungen in einem Betrieb zuordnen.
- Wesentliche Schlüsselwörter in den Aufgaben erkennen.
- Entscheidende Textstellen im Prototoll finden.

1 Die Aufgaben der Abteilungen in einem Betrieb zuordnen

a Zu welcher Abteilung passen die folgenden Aufgaben am besten? Ordnen Sie zu.

Personalverwaltung / Personalmanagement • Prüfung der eingehenden Ware • Werbung und Promotion • Herbeiführung des Verkaufserfolges • Lohn- und Gehaltsabrechnung • Kontaktaufnahme zu potenziellen Kunden • Produktplanung, Produktpräsentation und Markteinführung • Aushandlung der Preise • Personaleinsatzplanung • Kunden-, Markt- und Wettbewerbsanalyse • Ermittlung eines angemessenen Lieferanten • weitere Kundenbetreuung nach dem Kauf / Kundenbindung erzielen • Produkt- und Preisoptimierung • ~~Bestimmung des Bedarfs~~ • externe und interne Kommunikation • ~~Identifikation potenzieller Kunden~~ • Personalbeschaffung / Recruiting • Entwicklung von Weiterbildungsprogrammen • Annahme der Lieferung • Bewertung der Anfragen und daraus die Erstellung von Angeboten

Einkauf	Marketing
- Bestimmung des Bedarfs	-
Vertrieb	**Personal**
- Identifikation potenzieller Kunden	-

b Recherchieren Sie nun die Aufgaben, die in den Zuständigkeitsbereich der folgenden Abteilungen fallen und notieren Sie diese.

Logistik: .....

.....

.....

Finanzen: .....

.....

.....

IT-Abteilung: .....

.....

.....

c Welche Aufgaben gehören nicht zum Aufgabenbereich der Geschäftsführung eines Unternehmens? Streichen Sie diese durch.

strategische Gesamtkonzeption eines Unternehmens • Verwaltung von Personaldaten •
gerichtliche und außergerichtliche Vertretung des Unternehmens nach außen •
Management und Wartung von IT-Systemen •
Definition der Unternehmensziele und deren Umsetzung • Rekrutierung von Auszubildenden •
Delegieren der Aufgaben an Mitarbeitende • ~~Protokollführung~~ •
Beschaffung und Verteilung von Gütern • Finanzbuchhaltung

2 Wesentliche Schlüsselwörter in den Aufgaben erkennen

Bevor Sie die Aufgaben unter dem Protokoll lesen und die wesentlichen Schlüsselwörter markieren, überfliegen Sie ganz kurz das gesamte Protokoll, vertiefen sich aber nicht in die einzelnen Details. Dadurch erfahren Sie ganz allgemein, was das Thema der Sitzung war und welche Themen bzw. Aufgaben auf der Agenda standen. Möglicherweise wird es Ihnen dadurch leichter fallen, die Aufgaben den entsprechenden TOPs zuordnen.

Beim Markieren der relevanten Schlüsselwörter in der Aufgabe und den drei Lösungsmöglichkeiten orientieren Sie sich an den möglichen W-Fragen, z. B.: Wer macht etwas? Wem zugunsten? Wann geschieht es? Wo geschieht es? Achten Sie besonders auf die Verben und Nomen, sie sind normalerweise Träger der Hauptinformationen.

Überlegen Sie schon beim Markieren der Schlüsselwörter: Wie könnte man das mit einem anderen Wort oder Ausdruck formulieren bzw. umschreiben oder wie könnte der Gegensatz heißen?

a Lesen Sie die Aufgaben in 14 bis 17. Unterstreichen Sie dabei Schlüsselwörter, die wesentlich für die Aussagen sind.

14 Die Softwareentwicklung für *Alpha*
- **a** verzögert sich durch die erste Erprobung beim Kunden.
- **b** wird einem Probelauf beim Auftraggeber unterzogen.
- **c** schließt jegliche Art von Modifizierung nach der ersten Installation aus.

15 Die Simulation der Software
- **a** erfolgt erst, nachdem alle Programmierfehler beseitigt worden sind.
- **b** ist ein Standardverfahren bei der Softwareentwicklung.
- **c** ist bereits mit der Testung der Teilmodule abgeschlossen.

16 Die IT-Abteilung
- **a** soll so schnell wie möglich die Personalabteilung über die Zusammensetzung des US-Teams benachrichtigen.
- **b** soll binnen sechs Wochen die Entscheidung treffen, welche Mitarbeiter in die USA delegiert werden.
- **c** wird unverzüglich in Kontakt mit der diplomatischen Vertretung der USA treten.

17 Die Abteilung *Einkauf*
- **a** ist für die Vorbereitung der Arbeitsprozesse für den US-Aufenthalt zuständig.
- **b** ist nicht autorisiert, in den Ablauf der Implementierungsarbeiten beim Kunden einzugreifen.
- **c** ist für die Verspätung beim Abschließen des Projekts verantwortlich.

18 Das Homeoffice
- **a** soll abgeschafft werden, da es keinen Konsens mit dem Betriebsrat gibt.
- **b** soll den Angestellten im Großraumbüro als die bevorzugte Arbeitsform angeboten werden.
- **c** soll von der GF maßgebend neu konzipiert werden.

b Ordnen Sie den Ausdrücken die Synonyme zu. Mehrfachnennung ist möglich.

1. der Test	..... a) die Testung
2. (sich) verzögern	..... b) der Auftraggeber
3. der Kunde	...1... c) der Probelauf
4. die Modifizierung	..... d) informieren
5. das Standardverfahren	..... e) diplomatische Vertretung
6. benachrichtigen	..... f) die Erprobung
7. autorisiert (sein)	..... g) die Änderung
8. delegieren	..... h) maßgebend
9. das Konsulat	..... i) der Konsens
10. die Verzögerung	..... j) befugt (sein)
11. das Einvernehmen	..... k) (etwas) mitteilen
12. federführend	..... l) der Abnehmer
	..... m) entsenden
	..... n) die Verspätung
	..... o) der Verzug
	..... p) standardisierter Ablauf
	..... r) verlangsamen

c Ergänzen Sie die fehlenden Verben und ordnen Sie den Ausdrücken die Bedeutungen zu.

eingreifen • treten • beseitigen • treffen • unterziehen

1. etwas einem Probelauf ..... a) sich (mit jemandem) in Verbindung setzen
2. einen Programmierfehler ..... b) nötige Maßnahmen treffen
3. eine Entscheidung ..... c) entscheiden
4. in den Ablauf (von etwas) ..... d) einen Bug beheben
5. in Kontakt (mit jemandem) ..... e) testen, überprüfen

3 Entscheidende Textstellen im Protokoll finden

a Lesen Sie nun die Aufgabe 14 in der Übung 2a noch einmal und markieren Sie dann alle Textstellen in dem Protokoll auf den Seiten 34/35, die Sie in Verbindung mit den Schlüsselwörtern bringen.

Nutzen Sie hierbei die Informationen, die Sie beim ersten Überfliegen des Protokolls gewonnen haben. Orientieren Sie sich an dem Aufbau des Protokolls: Nach den allgemeinen Informationen im Protokollkopf ist das Protokoll in drei große TOPs gegliedert, die wiederum in kleinere Textabschnitte aufgeteilt sind.

Unter TOP 1 lesen Sie in dem ersten Textabschnitt eine kurze Einführung in das Thema *Projektzeitplan IT*, der drei Punkte folgen, in denen die wichtigsten Informationen zusammengefasst werden. Die Details zu den drei Punkten werden aber erst in den weiteren Textabschnitten ausgeführt.

b Vergleichen Sie nun die markierten Textstellen im Protokoll mit den Aussagen in der Aufgabe und notieren Sie die relevanten Textstellen neben den Aufgaben. Schreiben Sie bei jeder Aussage, ob Sie sie falsch (F) oder richtig (R) verstehen.

Vergleichen Sie immer alle Textstellen und alle Auswahlmöglichkeiten miteinander. Überlegen Sie dabei zugleich, ob die jeweilige Aussage der entsprechenden Textstelle in allen relevanten Aspekten entspricht oder nicht. Durch das Ausschließen von falschen Aussagen steigern Sie Ihre Chancen, die richtige Lösung zu finden.

14 Die Softwareentwicklung für *Alpha*

a	verzögert sich durch die erste Erprobung beim Kunden.	verläuft nach Plan	F
b	wird einem Probelauf beim Auftraggeber unterzogen.	kommt am 10.04. in die erste Testphase beim Kunden	R
c	schließt jegliche Art von Modifizierung nach der ersten Installation aus.		

15 Die Simulation der Software

a erfolgt erst, nachdem alle Programmierfehler beseitigt worden sind. .....

b ist ein Standardverfahren bei der Softwareentwicklung. .....

c ist bereits mit der Testung der Teilmodule abgeschlossen. .....

16 Die IT-Abteilung

a soll so schnell wie möglich die Personalabteilung über die Zusammensetzung des US-Teams benachrichtigen. .....

b soll binnen sechs Wochen die Entscheidung treffen, welche Mitarbeiter in die USA delegiert werden. .....

c wird unverzüglich in Kontakt mit der diplomatischen Vertretung der USA treten. .....

17 Die Abteilung *Einkauf*

a ist für die Vorbereitung der Arbeitsprozesse für den US-Aufenthalt zuständig. .....

b ist nicht autorisiert, in den Ablauf der Implementierungsarbeiten beim Kunden einzugreifen. .....

c ist für die Verspätung beim Abschließen des Projekts verantwortlich. .....

18 Das Homeoffice

a soll abgeschafft werden, da es keinen Konsens mit dem Betriebsrat gibt. .....

b soll den Angestellten im Großraumbüro als die bevorzugte Arbeitsform angeboten werden. .....

c soll von der GF maßgebend neu konzipiert werden. .....

c Markieren Sie nun Ihre Antworten.

Teil 4

14	○ a	○ b	○ c	**14**
15	○ a	○ b	○ c	**15**
16	○ a	○ b	○ c	**16**
17	○ a	○ b	○ c	**17**
18	○ a	○ b	○ c	**18**

Für *Lesen und Schreiben* stehen Ihnen 20 Minuten zur Verfügung.

Wichtig:

- Sie lesen zwei E-Mails. Die obere ist eine E-Mail Ihrer Teamleitung mit der Bitte, auf eine Beschwerde einer Kundin / eines Kunden zu antworten, und einigen Hinweisen, wie Sie reagieren sollen. Die untere E-Mail wurde von Ihrer Teamleitung an Sie weitergeleitet und enthält die Beschwerde.
- Sie müssen zu den E-Mails zwei Multiple-Choice-Aufgaben lösen (Lesen, Aufgabe 19 und 20).
- Sie müssen eine E-Mail als Antwort auf die weitergeleitete E-Mail schreiben (Schreiben, Aufgabe 21). Dafür finden Sie einige Informationen in der E-Mail der Teamleitung. Unter Berücksichtigung dieser Informationen müssen Sie sich eine passende Antwort ausdenken.
- Ihre Lösungen für die Aufgaben 19 und 20 markieren Sie auf dem Antwortbogen für den Prüfungsteil Lesen. Ihre E-Mail für Aufgabe 21 schreiben Sie auf einen anderen Antwortbogen.
- Für die Multiple-Choice-Aufgaben gibt es jeweils drei Punkte, insgesamt also maximal sechs Punkte.
- Für Ihre E-Mail gibt es maximal sieben Punkte für die inhaltliche Angemessenheit. Zusätzlich wird Ihre E-Mail zusammen mit Ihrem Forumsbeitrag für den Prüfungsteil Schreiben nach weiteren Kriterien bezüglich der sprachlichen Angemessenheit bewertet. Dabei wird auf die kommunikative Gestaltung, die formale Richtigkeit und das Spektrum sprachlicher Mittel geachtet. Sehen Sie dazu Seite 8.

So könnte das Aufgabenblatt aussehen:

Lesen und Schreiben

Ihre Teamleitung leitet Ihnen die E-Mail von einem Kunden weiter und bittet Sie zu antworten.

Erhalten: heute, 11:05 Uhr
Von: a.obermüller@installation-sanifix.de
An: …

Betreff: AW: AW: Reklamation Anschlüsse

Hallo,

die unten stehende Mail haben wir von einer Anwältin bekommen. Bitte klär das, das ist wichtig. Wer hat das denn installiert? Kann mir kaum vorstellen, dass wir so einen Mist bauen. Aber trotzdem, wir müssen das regeln und da nochmal hinfahren. Vielleicht eine Entschädigung? Hauptsache, kein weiterer Ärger. Danke!

Achim Obermüller
Teamleiter

Gesendet: heute, 08:35 Uhr
Von: k.drews@drewsundreimann.de
An: a.obermüller@installation-sanifix.de

Betreff: AW: Reklamation Anschlüsse

Sehr geehrter Herr Obermüller,

ich schreibe Ihnen im Auftrag meiner Mandantin Anne Kraus.
Frau Kraus hatte Ihre Firma beauftragt, das Badezimmer ihres Hauses zu renovieren. Beim Austausch der Armaturen unterlief Ihren Mitarbeitern allerdings ein Fehler, und so wurden die Warm- und Kaltwasseranschlüsse der Dusche vertauscht. Darüber hinaus ist der neue Wasseranschluss des Badezimmerwaschbeckens undicht und tropft. Da Frau Kraus viel Geld in die Renovierung investiert hat, ist sie über diese Mängel natürlich sehr verärgert.
Bitte setzen Sie sich schnellstmöglich mit Frau Kraus in Verbindung und unterbreiten Sie ihr einen angemessenen Vorschlag für die Lösung des Problems.

Mit freundlichen Grüßen
Kerstin Drews
Anwaltskanzlei Drews und Reimann

Welche Lösung (a, b oder c) passt am besten? Markieren Sie auf dem Antwortbogen.

19 Die Firma Sanifix
- **a** ist bereit, auf die Forderung einzugehen.
- **b** sieht ihre Arbeit als schon beendet.
- **c** will sich Beratung vom Anwalt holen.

20 Frau Kraus
- **a** beschwert sich über Beschädigungen ihres Bads.
- **b** erwartet eine baldige Reaktion der Firma.
- **c** ist nicht bereit, weiter mit Sanifix zu arbeiten.

21 *Schreiben Sie eine E-Mail an den Kunden in angemessener Sprache. Setzen Sie dabei alle Punkte Ihrer Teamleitung um.*

So geht's:

1 Lesen Sie zuerst die beiden E-Mails, um zu wissen, worum es bei der Beschwerde geht.

2 Lesen Sie dann die Multiple-Choice-Aufgaben. Markieren Sie die Schlüsselwörter und vergleichen Sie die Antwortoptionen mit den entsprechenden Informationen in den E-Mails. Lösen Sie die Aufgaben und markieren Sie Ihre Lösungen auf dem Antwortbogen.

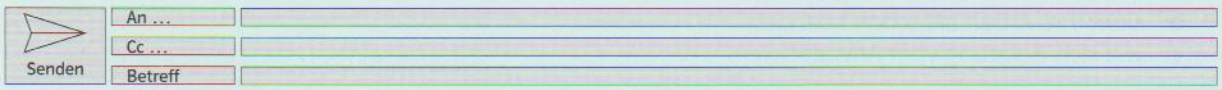
Lesen und Schreiben

19	⬭ a	⬭ b	⬭ c	**19**
20	⬭ a	⬭ b	⬭ c	**20**

3 Suchen Sie dann in den beiden E-Mails Informationen und Hinweise für Ihre Antwortmail. In der E-Mail der Teamleitung finden Sie Anweisungen, die Sie in Ihrer Antwortmail umsetzen müssen. Hier lauten sie: *Bitte klär das, das ist wichtig … wir müssen das regeln und da nochmal hinfahren. Vielleicht eine Entschädigung?* Es ist wichtig, dass Sie in Ihrer Antwortmail auf alle Hinweise der Teamleitung eingehen.
In der weitergeleiteten E-Mail finden Sie Informationen, worum es bei der Beschwerde genau geht.

4 Überlegen Sie sich eine Erklärung, warum es zu dem Fehler bzw. Problem kam. Zum Beispiel: Die Anschlüsse wurden vertauscht, weil Ihre Mitarbeiter überlastet waren und zu schnell arbeiten mussten.
Überlegen Sie auch, welches Lösungsangebot Sie der Kundin / dem Kunden zusätzlich zu den Anweisungen Ihrer Teamleitung noch machen können. Zum Beispiel: Sie gewähren einen Rabatt auf den Rechnungsbetrag.
In der Prüfung haben Sie auf dem Aufgabenblatt Platz, Ihre Ideen zu notieren. Nehmen Sie sich aber nicht zu viel Zeit für Ihre Notizen, da Ihnen insgesamt nur 20 Minuten als Bearbeitungszeit für diesen Prüfungsteil zur Verfügung stehen.

5 Schreiben Sie Ihre E-Mail direkt auf den Antwortbogen. Achten Sie auf einen inhaltlich sinnvollen Aufbau und angemessene sprachliche Formulierungen. Auf den Folgeseiten finden Sie passende Übungen dazu.



Sind Ihre Lösungen richtig?

19 a *Die Firma Sanifix ist bereit, auf die Forderung einzugehen.*
Obwohl der Teamleiter Achim Obermüller sich nicht vorstellen kann, dass seine Firma den Fehler verursacht hat, ist er bereit, sich um das Problem zu kümmern. Er schreibt: *Aber trotzdem, wir müssen das regeln und da nochmal hinfahren. Vielleicht eine Entschädigung?* Das entspricht Antwortoption a. Die Firma Sanifix denkt also nicht, dass sie nichts mehr mit dem Problem zu tun hat und ihre Arbeit schon beendet ist. Lösung b trifft daher nicht zu.
Die Firma hat auch nicht die Absicht, sich einen eigenen Anwalt zu besorgen, sondern sie leistet der Aufforderung der Anwältin Kerstin Drews Folge. Antwortoption c ist deshalb ebenfalls nicht korrekt.

20 b *Frau Kraus erwartet eine baldige Reaktion der Firma.*
Die Anwältin Kerstin Drews, die von Frau Kraus mit der Vertretung ihrer Interessen beauftragt wurde, schreibt: *Bitte setzen Sie sich schnellstmöglich mit Frau Kraus in Verbindung.* Das bedeutet, Frau Kraus wartet darauf, dass sich die Firma Sanifix bald bei ihr meldet. Das entspricht Antwortoption b.
Frau Kraus möchte also, dass die Firma Sanifix selbst die Mängel behebt, sie ist zur weiteren Zusammenarbeit bereit. Antwortoption c ist daher nicht zutreffend.
Lösung a ist auch nicht korrekt, da in Frau Krauses Badezimmer nichts beschädigt wurde, sondern lediglich Anschlüsse vertauscht bzw. schlecht montiert wurden.

Die E-Mail könnte zum Beispiel so aussehen:

Sehr geehrte Frau Kraus,

wir bedanken uns für Ihre Rückmeldung. Es tut uns aufrichtig leid, dass wir bei der Renovierung Ihres Badezimmers die Warm- und Kaltwasseranschlüsse der Dusche vertauscht haben und der neue Wasseranschluss des Badezimmerwaschbeckens tropft. Ihre Verärgerung darüber verstehen wir sehr gut. Leider kam es aufgrund eines hohen Krankenstands bei unseren Mitarbeitern dazu, dass zu wenig Personal zu viele Aufträge abarbeiten musste und daher die Arbeit nicht mehr mit der normalerweise üblichen Sorgfalt ausführen konnte.
Wir möchten Ihnen hiermit den Vorschlag machen, dass einer unserer Klempner in den nächsten Tagen zu Ihnen kommt und alle Anschlüsse korrekt montiert. Als Entschädigung möchten wir Ihnen einen Preisnachlass von 15 % auf den Rechnungsbetrag anbieten.
Wären Sie mit dieser Lösung einverstanden?
Wir würden uns freuen, wenn Sie uns auch weiterhin gewogen bleiben.

Mit freundlichen Grüßen
(Ihr Name)

In der Aufgabe *Lesen und Schreiben* lesen Sie zwei E-Mails. Die erste ist von Ihrer Teamleitung und enthält die Bitte, dass Sie auf die Beschwerde einer Kundin / eines Kunden reagieren. Die zweite E-Mail wurde von Ihrer Teamleitung an Sie weitergeleitet und beinhaltet die Beschwerde.

Wichtige Strategien für diesen Teil sind:

- Die Aufgaben 19 und 20 zuerst lösen.
- In den beiden E-Mails Informationen und Hinweise für die Antwortmail suchen.
- Weitere Ideen zu den Inhaltspunkten der Antwortmail sammeln.
- Antwortmail angemessen strukturieren und formulieren.

1 Die Aufgaben 19 und 20 zuerst lösen.

a Lesen Sie die Aufgaben und unterstreichen Sie die Schlüsselwörter.

19 Die Firma Meistermaler
- **a** hat mit eigenem Material gearbeitet.
- **b** ist dankbar für den Hinweis des Baumarkts.
- **c** möchte sich vor Ort ein Bild machen.

20 Der Baumarkt Oberdorf
- **a** hat Billigprodukte im Angebot.
- **b** hat die falsche Farbe geliefert.
- **c** hat die reklamierte Ware verkauft.

Die Multiple-Choice-Aufgaben helfen Ihnen, die Beschwerde zu verstehen, auf die Sie in Ihrer Antwortmail reagieren sollen.

Nutzen Sie die Strategien für das Lösen von Multiple-Choice-Aufgaben (Lesen Teil 2 und 4), um die Aufgaben 19 und 20 zu lösen.

b Lesen Sie die beiden E-Mails. Unterstreichen Sie die Stellen, die Ihnen Informationen für die Lösung der Aufgaben 19 und 20 liefern.

In den Beispielen stammt die untere E-Mail von einer anderen Firma oder einer Anwaltskanzlei, darin wird über die Beschwerde eines Kunden berichtet.

Erhalten: heute, 15:19 Uhr
Von: f.klein@meistermaler.de
An: …

Betreff: AW: AW: Reklamation Fleckige Wände

Servus,
bitte kümmere dich um die Mail unten. Die sollen uns nicht auf die Nerven gehen. Unsere Leute sind top. Finde mal raus, was da los war. Und einer von uns schaut sich das an… Wahrscheinlich ausbessern oder nachstreichen.
Grüße
Friederike Klein
Teamleiterin

Gesendet: heute, 11:22 Uhr
Von: e.schlesinger@baumarkt-oberdorf.de
An: f.klein@meistermaler.de

Betreff: AW: Reklamation Fleckige Wände

Sehr geehrte Frau Klein,

heute Morgen bekam ich eine Beschwerdemail eines Kunden. Herr Senft hatte bei uns im Baumarkt drei Eimer Wandfarbe gekauft, mit der Mitarbeiter Ihrer Firma vor zwei Tagen seine Wohnung gestrichen haben. Nun zeigen sich Flecken an den frisch gestrichenen Wänden im Wohnzimmer, worüber der Kunde sehr verärgert ist. An der Farbe kann es jedoch nicht liegen, da all unsere Produkte einwandfrei sind. Aus diesem Grund nehme ich an, dass Ihnen beim Streichen ein Fehler unterlaufen ist.
Kontaktieren Sie bitte den Kunden, um eine Lösung für das Problem zu finden.

Mit freundlichen Grüßen

Eckhardt Schlesinger
Baumarkt Oberdorf

2 In den beiden E-Mails Informationen und Hinweise für die Antwortmail suchen

Die weitergeleitete E-Mail gibt Ihnen Informationen über das Problem, das zu der Beschwerde geführt hat. Diese E-Mail ist in einem formellen Register verfasst, wie es für Geschäftsmails üblich ist.
Die E-Mail Ihrer Teamleitung enthält Hinweise zu den Inhaltspunkten, die Sie in Ihrer Antwortmail umsetzen sollen. Diese E-Mail ist in einem halbformellen Register geschrieben und die Vorgaben sind zum Teil sehr knapp formuliert. Daher müssen Sie sie sehr genau lesen, um alles gut zu verstehen.

Lesen Sie noch einmal die beiden E-Mails und notieren Sie.

1 Was ist das Problem?

.....

.....

.....

2 Welche Anweisungen gibt Ihnen Ihre Teamleitung für die Antwortmail vor?

.....

.....

.....

3 Weitere Ideen zu den Inhaltspunkten der Antwortmail sammeln

Es ist wichtig, dass Sie den inhaltlichen Vorgaben Ihrer Teamleitung folgen. Darüber hinaus sollen Sie jedoch auch noch eigene Ideen einbringen, um eine Erklärung für das aufgetretene Problem zu finden und den Lösungsvorschlag im Detail zu formulieren.

a Welche Erklärungen passen zu dem Problem? Kreuzen Sie an.

- [a] Die Malerfirma hatte nicht die richtigen Pinsel und Rollen dabei.
- [b] Der Kunde hat im Baumarkt eine billige Farbe gekauft, die keine Deckkraft hatte.
- [c] Die Malerfirma hat die falsche Farbe mitgebracht.
- [d] Der Malermeister war krank, weshalb der Auszubildende die Wände gestrichen hat.

b Welches Lösungsangebot könnten Sie dem Kunden zusätzlich zu den Vorgaben Ihrer Teamleitung machen?

- [a] Sie leisten für den entstandenen Schaden Ersatz.
- [b] Sie gewähren einen Preisnachlass auf die Rechnung.
- [c] Der Kunde erhält eine Gutschrift für den nächsten Auftrag.
- [d] Der Kunde soll einen anderen Handwerksbetrieb mit der Nachbesserung beauftragen.

4 Antwortmail angemessen strukturieren und formulieren

a Aufbau der E-Mail – Ordnen Sie die sprachlichen Handlungen im Schüttelkasten den Textabschnitten zu.

~~auf weitere Kontaktmöglichkeiten hinweisen~~; Hoffnung auf zukünftige Zusammenarbeit formulieren • Bedauern ausdrücken; Verständnis zeigen; recht geben • Entschuldigung formulieren • Erklärung für den Fehler geben • Lösung vorschlagen; ggf. Wiedergutmachung oder Entschädigung anbieten; ggf. Ablehnung formulieren • sich für die E-Mail bedanken

Einstieg:	– .....
Hauptteil:	– ..... – ..... – ..... – .....
Schluss:	– *auf weitere Kontaktmöglichkeiten hinweisen* .....

Beim Aufbau Ihrer E-Mail haben Sie die Möglichkeit, etwas zu variieren. Von den sprachlichen Handlungen Bedauern ausdrücken / Verständnis zeigen / Recht geben können Sie eine oder zwei auswählen. Ihre Entschuldigung kann an verschiedenen Stellen des Hauptteils stehen. Der Hinweis auf weitere Kontaktmöglichkeiten und die Hoffnung auf zukünftige Zusammenarbeit sind optional. Wichtig ist immer ein inhaltlich logischer und sprachlich klar strukturierter Aufbau.

Unabhängig davon, ob Ihre Firma den Fehler verursacht hat oder nicht, drücken Sie immer Ihr Bedauern über die Situation aus und Sie erklären auch in jedem Fall, wie es dazu kam. Eine Entschuldigung und eine Wiedergutmachung bzw. Entschädigung offerieren Sie nur, wenn Ihre Firma verantwortlich für den Fehler ist. Falls Ihre Firma den Fehler nicht verschuldet hat, bringen Sie höflich zum Ausdruck, dass Sie sich nicht weiter mit der Sache befassen werden.

b Formelle E-Mails sprachlich angemessen formulieren – Ergänzen Sie die Redemittel zu den sprachlichen Handlungen.

~~Als Entschädigung möchten wir Ihnen Folgendes anbieten: …~~ • Bitte entschuldigen Sie, dass … • Leider kam es aufgrund von … zu …; Wegen … kam es dazu, dass …• Leider sehen wir (daher) keine Möglichkeit, Ihnen weiter entgegenzukommen. • Sie erwarten zu Recht … • Wenn Sie noch Fragen, Anregungen oder Kritik haben, dann informieren Sie uns bitte. • Ihre Verärgerung über … verstehen wir sehr gut. • Wir bedanken uns für Ihre Rückmeldung. • Wir bedauern sehr, dass … • Wir haben uns folgende Lösung für das Problem überlegt: …

sich für die E-Mail bedanken	– Besten Dank für Ihre Nachricht / Ihre Informationen. – .....
Bedauern ausdrücken	– Es tut uns aufrichtig leid, dass … – .....
Verständnis zeigen	– Wir können Ihren Ärger über / Ihre Unzufriedenheit mit … sehr gut verstehen (und versichern Ihnen, dass sich so ein Fehler nicht wiederholen wird). – .....
Recht geben	– Sie haben natürlich recht: … – .....
Erklärung für den Fehler geben	– Auf der Suche nach der Ursache für … haben wir / habe ich Folgendes in Erfahrung gebracht: … – Ein Fehler (in / bei) … führte leider zu …/ dazu, dass … – .....
Entschuldigung formulieren	– Wir bitten um Entschuldigung für … – Wir bitten höflichst, diese Unannehmlichkeiten zu entschuldigen. – .....
Lösung vorschlagen	– Wir möchten Ihnen hiermit den Vorschlag machen / vorschlagen, … – Wären Sie mit der folgenden Lösung einverstanden: … – .....
Wiedergutmachung oder Entschädigung anbieten	– Um unseren Fehler wiedergutzumachen, bieten wir Ihnen an, … – Als Entschädigung möchten wir Ihnen Folgendes anbieten: .....
Ablehnung formulieren	– Wir sehen unsere Firma (aus diesem Grund) hier nicht in der Verantwortung. Bitte haben Sie Verständnis für unsere Entscheidung. – .....
auf weitere Kontaktmöglichkeiten hinweisen	– Sollte es unerwarteterweise zu weiteren Problemen kommen, dann zögern Sie bitte nicht, uns zu kontaktieren. – .....
Hoffnung auf zukünftige Zusammenarbeit formulieren	– Wir würden uns freuen, wenn Sie uns auch weiterhin gewogen bleiben. – Wir hoffen, dass wir Sie weiterhin zu unserem Kundenkreis zählen dürfen.

Sammeln Sie weitere Redemittel für die verschiedenen Funktionen.

Ihre Antwortmail schreiben Sie in einem formellen Register. Schaffen Sie gleich zu Beginn Ihrer E-Mail eine positive Atmosphäre. Zeigen Sie dem Kunden, dass Sie ihn ernst nehmen und sein Problem lösen wollen. Bleiben Sie immer höflich.

c Ergänzen Sie die Antwortmail auf die Beschwerde in Aufgabe 1b mit passenden Redemitteln aus Aufgabe 4b.

Sehr geehrter Herr Senft,

..... für Ihre Nachricht. ....., dass sich auf Ihrer Wohnzimmerwand Flecken gezeigt haben, nachdem wir Ihre Wohnung gestrichen hatten. Wir können Ihren Ärger über diese Situation .....

Auf der Suche nach der Ursache für diesen Mangel .....

.....: Unglücklicherweise war der Malermeister an dem Tag krank, sodass unser Auszubildender Ihr Wohnzimmer ohne genaue Anleitung von unserer Seite gestrichen hat. Das führte dazu, dass er zwischen dem ersten und zweiten Anstrich nicht lange genug gewartet hat und daher Flecken entstanden sind.

Wir haben uns .....:

In der nächsten Woche wird unser Malermeister persönlich zu Ihnen in die Wohnung kommen, sich Ihr Wohnzimmer ansehen und es noch einmal neu streichen. .....

....., bieten wir Ihnen einen Preisnachlass von 20 % auf den Rechnungsbetrag an.

Wir bitten höflichst, ... und hoffen, dass wir Sie weiterhin .....

Mit freundlichen Grüßen

(Ihr Name)

5 Strategien zum Schreiben an einem weiteren Beispiel üben

a Lesen Sie die beiden E-Mails. Suchen Sie Informationen und Hinweise für die Antwortmail.

Erhalten: heute, 13:38 Uhr
Von: m.schaf@klimatechnik-meier.de
An: …

Betreff: AW: AW: Reklamation Klimageräte

Hallo,
die Mail unten leite ich dir weiter. Bitte kümmere dich darum. Schau mal nach, was da schiefgegangen ist. Dann Geräte austauschen, vielleicht noch etwas als Entschuldigung? Kommt immerhin vom Anwalt …
Grüße
Marco Schaf
Teamleiter

Gesendet: heute, 11:22 Uhr
Von: t.oppermann@kanzlei-bergner.de
An: m.schaf@klimatechnik-meier.de

Betreff: AW: Reklamation Klimageräte

Sehr geehrter Herr Schaf,

ich wende mich im Auftrag meines Mandanten Klaus Viehhofer an Sie. Herr Viehhofer hatte bei Ihrer Firma vier hochpreisige Klimageräte gekauft. Leider musste er nach erfolgter Lieferung feststellen, dass zwei der Geräte nicht den bestellten Modellen entsprechen und die anderen beiden Geräte nicht funktionieren. Natürlich ist mein Mandant darüber sehr verärgert. Ich fordere Sie daher auf, umgehend mit Herrn Viehhofer Kontakt aufzunehmen, um das Problem zu beheben.
Mit freundlichen Grüßen

Tanja Oppermann
Anwaltskanzlei Bergner

1 Was ist das Problem?

.....

2 Welche Anweisungen gibt Ihnen Ihre Teamleitung für die Antwortmail vor?

.....

b Weitere Ideen zu den Inhaltspunkten der Antwortmail sammeln.

1 Welche Erklärungen passen zu dem Problem? Kreuzen Sie an.

- [a] Ein neuer Mitarbeiter hat die Bestellung verwechselt.
- [b] Durch einen Softwarefehler wurde versehentlich falsche / aussortierte Ware geliefert.
- [c] Wegen eines Lieferengpasses hatten Sie die bestellten Geräte nicht mehr vorrätig.
- [d] Wegen zu vieler Aufträge waren Ihre Mitarbeiter überlastet.

2 Welches Lösungsangebot könnten Sie dem Kunden zusätzlich zu den Vorgaben Ihrer Teamleitung machen?

a Der Kunde kann die Geräte zurückgeben und sein Geld zurückerhalten.

b Die beiden defekten Klimageräte werden repariert.

c Sie bieten eine kostenlose Wartung der Geräte in einem Jahr an.

d Sie gewähren einen Rabatt auf die Geräte.

Sie haben für den Prüfungsteil *Lesen und Schreiben* nur 20 Minuten Zeit. Daher genügt eine relativ kurze E-Mail, in der Sie zu jedem Inhaltspunkt ein bis zwei Sätze schreiben. Vergessen Sie die Anrede und den Gruß am Ende nicht und unterschreiben Sie mit Ihrem Vor- und Nachnamen.

c Ergänzen Sie die Antwortmail auf die Beschwerde mit passenden Informationen. Es gibt nicht nur eine mögliche Antwort.

Sehr geehrter Herr Viehhofer,

besten Dank für Ihre Informationen. Es tut uns aufrichtig leid, dass .....

.....

Sie erwarten zu Recht .....

Ein Fehler in ..... führte leider dazu, dass .....

.....

Wären Sie mit der folgenden Lösung einverstanden: .....

.....?

Als Entschädigung möchten wir Ihnen Folgendes anbieten: .....

.....

Sollte es unerwarteterweise zu weiteren Problemen kommen, dann zögern Sie bitte nicht, uns zu kontaktieren.

Mit freundlichen Grüßen

(Ihr Name)

In der Prüfung haben Sie auf dem Aufgabenblatt Platz für Ihre Notizen. Ein paar Notizen zu den Inhaltspunkten aufzuschreiben, kann Ihnen helfen, Ihre Gedanken zu strukturieren. Ihre ausformulierte E-Mail schreiben Sie auf den Antwortbogen für den Prüfungsteil *Lesen und Schreiben*. Nur das, was auf diesem Bogen steht, wird bewertet.

Der Teil *Hören* dauert insgesamt 20 Minuten.
Sie hören alle Teile direkt hintereinander.

Wichtig:

- Hören Teil 1: Sie hören drei Gespräche. In den Gesprächen werden Arbeitsabläufe oder Probleme besprochen und Vorschläge gemacht.
- Sie lesen sechs Aufgaben: Zu jedem Gespräch gibt es eine Richtig/Falsch- und eine Multiple-Choice-Aufgabe.
- Sie hören die Gespräche nur einmal.
- Für jede richtige Lösung gibt es 3 Punkte, insgesamt also maximal 18 Punkte.

So könnte das Aufgabenblatt aussehen:

Hören Teil 1

Sie hören drei Gespräche. Zu jedem Gespräch gibt es zwei Aufgaben. Ist die Aussage dazu richtig oder falsch und welche Antwort (a, b oder c) passt am besten?
Markieren Sie Ihre Lösungen für die Aufgaben 22–27 auf dem Antwortbogen.

*Sie hören die Gespräche **einmal**.*

▷ 1

22 Der neue Teamleiter bespricht mit seiner Vorgesetzten, wie man die Teamsitzungen reduzieren könnte.
richtig/falsch?

23 Der neue Teamleiter hat vor,
- **a** den Ablauf der Teammeetings zu verbessern.
- **b** die Teammitglieder um Vorschläge zu bitten.
- **c** die Zusammensetzung des Teams zu verändern.

▷ 2

24 Der Betriebsrat wird durch Arbeitnehmerinnen und Arbeitnehmer gewählt.
richtig/falsch?

25 Eine Betriebsrätin / Ein Betriebsrat
- **a** bekommt vom Arbeitgeber eine Sonderzahlung.
- **b** muss sich für das Amt unbedingt fortbilden.
- **c** verhindert hauptsächlich Entlassungen von Mitarbeitenden.

26 Die Manufaktur sucht einen neuen Vertriebspartner.
richtig/falsch?

27 Die Manufaktur
- **a** bietet einen Sonderpreis für Neukunden an.
- **b** setzt auf internationale Lieferanten.
- **c** wirbt mit einem Alleinstellungsmerkmal der Produkte.

So geht's:

1 Am Anfang des Hörverstehens wird die Aufgabe vorgelesen. Die Aufgabenstellung ist immer gleich. Deshalb nutzen Sie die Zeit am besten, um schon die ersten beiden Aufgaben durchzulesen und Schlüsselwörter zu markieren. Dafür gibt es keine Extrazeit. Aber Vorsicht! Sobald das Gespräch beginnt, müssen Sie genau zuhören. Zwischen den Gesprächen gibt es kurze Pausen, in denen Sie jeweils die nächsten beiden Aufgaben lesen und Schlüsselwörter markieren können.

2 Hören Sie jetzt das Gespräch zur Aufgabe 22 und 23 einmal (Track 1) und markieren Sie Ihre Lösung. Lösen Sie die Aufgaben immer direkt auf dem Antwortbogen.

Teil 1

22	○ richtig	○ falsch	**22**
23	○ a	○ b	○ c **23**

3 Überlegen Sie: Wie sind Sie vorgegangen? Was hat Ihnen geholfen, die Lösung zu finden? Wenn Sie eine Lösung falsch angekreuzt haben (vgl. nächsten Schritt): Was hat Sie beim Hören verunsichert oder auf die falsche Fährte gelockt?

4 Vergleichen Sie Ihre bisherige Strategie mit den folgenden Anregungen:
Beispiel:

22 Der neue Teamleiter bespricht mit seiner Vorgesetzten, wie man die Teamsitzungen reduzieren könnte.
23 Der neue Teamleiter hat vor,
- **a** den Ablauf der Teammeetings zu verbessern.
- **b** die Teammitglieder um Vorschläge zu bitten.
- **c** die Zusammensetzung des Teams zu verändern.

Im Gespräch werden Namen und die Funktion bzw. Position der Personen sowie der Grund für das Gespräch genannt. Beachten Sie: Im Hörtext kommen oft Namen vor, in den Aufgaben dagegen seltener, oft nur berufliche Bezeichnungen.

Beispiel: Herr Ahmadi (im Hörtext genannt) ist ein neuer Teamleiter und berät sich mit seiner Vorgesetzten zum Thema Teamsitzungen. Für Aufgabe 22 müssen Sie entscheiden, ob die Teamsitzungen reduziert werden sollen oder nicht. Im Laufe des Gesprächs wird klar, dass die Anzahl der Sitzungen bleiben soll (*Wir treffen uns zweimal die Woche und das würde ich auch so beibehalten.)*
Aufgabe 22 ist also **falsch.**

Achten Sie während des Hörens auch darauf, welche Informationen zu Aufgabe 23 passen könnten.

Beispiel: Im Gespräch betont der neue Teamleiter, dass das Team gut zusammenpasst. An der Zusammensetzung des Teams will er also nichts ändern. Damit ist Antwort c ausgeschlossen. Danach bemängelt der Teamleiter die Effizienz der bisherigen Sitzungen und sagt deutlich, dass er die Teamsitzungen ganz anders planen möchte. Das ist bereits ein Hinweis auf die richtige Antwort a. Er nennt zwar auch das Stichwort Vorschläge. Er hat sie allerdings selbst gemacht und nicht seine Teammitglieder darum gebeten (*Meine Vorschläge dazu sind bei den Kolleginnen und Kollegen aber auf Ablehnung gestoßen …*). Antwort b ist also ausgeschlossen. **23a** ist **richtig.**

5 Hören Sie das erste Gespräch noch einmal, um Ihre Strategie zu verbessern. Lesen Sie dann die Transkription und markieren Sie die Schlüsselstellen.

6 Lösen Sie jetzt die Aufgaben 24 bis 27 (Track 2). Ihre Lösungen können Sie hier markieren:

24	○ richtig	○ falsch	**24**
25	○ a	○ b	○ c **25**
26	○ richtig	○ falsch	**26**
27	○ a	○ b	○ c **27**

Sind Ihre Lösungen richtig?

24 richtig *Der Betriebsrat wird durch Arbeitnehmerinnen und Arbeitnehmer gewählt.*
Gleich am Anfang des Gesprächs fallen die Schlüsselwörter *kandidieren* und *sich zur Wahl stellen*. Am Ende des Gesprächs weist der Betriebsrat darauf hin, was *nach der Wahl durch die Belegschaft* passiert.

25 b *Eine Betriebsrätin / Ein Betriebsrat muss sich für das Amt unbedingt fortbilden.*
Im Verlauf des Gesprächs informiert der Betriebsrat seine Kollegin, welche Anforderungen an dieses Amt gestellt werden. Er sagt ihr, dass in einem Unternehmen *Kündigungen* (= Entlassungen) *nicht zu vermeiden sind* (c ist falsch) und dass Betriebsräte *kein zusätzliches Geld* (= Sonderzahlung) bekommen (a ist falsch). Im Gespräch weist der amtierende Betriebsrat auf die Wichtigkeit von Fortbildungen hin (b): *Es ist sehr wichtig, dass Sie nach Ihrer Wahl an einer Grundlagenschulung teilnehmen, damit Sie wissen, welche Aufgaben und Rechte Sie als Betriebsrätin haben.*

26 richtig *Die Manufaktur sucht einen neuen Vertriebspartner.*
Im Gespräch wird deutlich, dass Frau Boudraa ein Geschäft sucht, das ihre Produkte verkauft (= Vertriebspartner): *Unsere Manufaktur stellt vegetarische Produkte her, die für Ihren Bioladen interessant sein könnten.*

27 c *wirbt mit einem Alleinstellungsmerkmal der Produkte.*
Der Ladenbesitzer reagiert zunächst ablehnend auf das Angebot, weil er schon *viele vegetarische Produkte im Sortiment* hat. Frau Boudraa muss ihn also überzeugen. Das gelingt ihr, indem sie auf das Besondere ihrer Produkte hinweist, die es nur in ihrer Manufaktur gibt (= Alleinstellungsmerkmal): internationale Delikatessen werden ausschließlich mit Pflanzen aus dem regionalen Bioanbau hergestellt. Sie nutzt also keine internationalen Lieferketten, die häufig problematisch sind (b ist falsch). Sie wirbt auch nicht mit günstigen Preisen für Neukunden, sondern bietet eine Verkostung vor Ort an.

In den drei Gesprächen von *Hören Teil 1* geht es um Arbeitsabläufe, Probleme oder Vorschläge. Alle Gespräche haben einen beruflichen Kontext. Zu jedem Gespräch lösen Sie zwei Aufgaben: eine Richtig/Falsch-Aufgabe und eine Multiple-Choice-Aufgabe.

Wichtige Strategien für diesen Teil sind:

- Die Gesamtsituation schnell erfassen (Wer will von wem was?).
- Schlüsselwörter vergleichen und entscheiden: richtig oder falsch?
- Ähnliche Wörter im Gespräch und in den Aussagen der Aufgabe erkennen.

So können Sie sich auf diesen Prüfungsteil vorbereiten:

- Sammeln Sie Situationen, in denen es Gesprächsbedarf zwischen Mitarbeitenden und Vorgesetzten oder Geschäftspartnern geben kann. Um welche Abläufe, Probleme oder Vorschläge könnte es hier gehen? Wenn Sie berufstätig sind oder waren, nennen Sie Beispiele aus Ihrer Praxis.
- Machen Sie sich mit betrieblichen Begriffen vertraut. Erstellen Sie dazu Lernkarten (DIN A5) mit kleinen Mindmaps zu den gesammelten Situationen, z. B. zum Thema Vertrieb oder Teamarbeit. Nutzen Sie dazu auch das Wörterbuch oder Definitionen auf geeigneten Internetseiten. Achten Sie darauf, dass auf einer Lernkarte nicht zu viele Wörter stehen und noch Platz neben den Wörtern ist. Ergänzen Sie neben den Wörtern auf der Lernkarte in einer anderen Farbe Synonyme oder kurze Umschreibungen. So schärfen Sie Ihr Gehör für Varianten im Ausdruck.

1 Eine Situation schnell erfassen (Wer will von wem was?)

▷ 3 **Hören Sie den Anfang eines Gesprächs: Was ist richtig? Kreuzen Sie an.**

1. Wer ruft an?

   a Eine Mitarbeiterin ruft ihren Vorgesetzten an. b Eine Mitarbeiterin spricht mit ihrem Kollegen.

2. Frau Gabor ist

   a die Geschäftsführerin. b eine Projektleiterin.

3. Es geht um

   a ein gesundheitliches Problem. b ein zeitliches Problem.

Hören Teil 1: Wer? Welche Funktion oder Position? Worum geht es?

2 Schlüsselwörter vergleichen und entscheiden: richtig oder falsch?
Markieren Sie die Schlüsselwörter in der Richtig/Falsch-Aufgabe zum Gespräch.

22 Frau Gabor spricht über ein abgeschlossenes Projekt.
richtig/falsch?

Hören Sie den Anfang des Gesprächs noch einmal und markieren Sie Ihre Lösung in 22.

Überlegen Sie, warum Sie sich für diese Lösung entschieden haben.

22 Frau Gabor spricht über ein abgeschlossenes Projekt.

Das ist richtig. / Das ist falsch, weil …

- ☐ Frau Gabor das Projekt nicht kennt.
- ☐ Frau Gabor die Projektleitung abgegeben hat.
- ☐ Frau Gabor Zwischenergebnisse des Projekts nennt.

Beachten Sie beim Hören die Details. Frau Gabor spricht über ein Projekt. Sie kennt es nicht nur, sondern leitet das Projekt auch weiterhin. Im Verlauf des Gesprächs wird deutlich, dass es um Zwischenergebnisse geht, deshalb kann das Projekt noch nicht abgeschlossen sein.

3 Ähnliche Wörter im Hörtext und in den Antwortoptionen erkennen.

a Lesen Sie zuerst die Aufgabe 23 und markieren Sie die Schlüsselwörter.

> **23** Die Projektleitung plant,
> **a** das Interview zu einem späteren Zeitpunkt durchzuführen.
> **b** die Resultate auf der Versammlung der Belegschaft vorzustellen.
> **c** eine andere IT-Firma zu beauftragen.

4 **b** Hören Sie dann das ganze Gespräch und kreuzen Sie die richtige Antwort in Aufgabe 23 an. Achten Sie auf ähnliche Wörter im Gespräch.

> Im Gespräch kommen Begriffe / Inhalte aus allen drei Aussagen vor, oft sind es auch Synonyme oder Umschreibungen. Achten Sie deshalb beim Hören besonders auf den Kontext. Welche Reaktionen, Einschränkungen oder Ergänzungen hören Sie?

c Wo hören Sie im Gespräch ähnliche Wörter wie in den Aussagen a, b, c? Ordnen Sie zu.

	Relevant für Antwort
1. **Geschäftsführer**: Und die IT-Firma kann jetzt nicht liefern?	.....
2. **Projektmanagerin**: Doch, aber erst Ende Juli, also einen Monat später als geplant. Und wir wollen unbedingt dieser IT-Firma den Auftrag geben.	.....
3. Die Befragung selbst wollen wir deshalb erst Mitte September anstoßen. Da sind die meisten wieder aus dem Urlaub zurück. Der Rücklauf ist dann sicher hoch.	.....
4. **Geschäftsführer**: Das heißt, bis zur jährlichen Betriebsversammlung können Sie noch keine Ergebnisse vorlegen.	.....
5. **Projektmanagerin**: Nein, leider nicht. Wir können auf der Betriebsversammlung aber schon Ideen vorstellen, wie so ein Gesundheitsprogramm in den Betriebsablauf integriert werden könnte.	.....

d Ergänzen Sie zu den Begriffen in der Aufgabe die Synonyme oder Umschreibungen aus dem Hörtext.

Die Lösung ist ....., denn Frau Gabor sagt: Die ..... (= das Interview) wollen wir ..... (= zu einem späteren Zeitpunkt) ..... (= durchführen).

Antwort ..... passt nicht. Frau Gabor sagt, dass sie unbedingt ..... (nicht: einer anderen) IT-Firma ..... (= beauftragen) will.

Antwort ..... passt nicht. Der Geschäftsführer zieht das Fazit: bis zur jährlichen ..... (= Versammlung der Belegschaft) können Sie noch ..... (= Resultate) ..... (= vorstellen).

4 Anwendung der Strategien

5 **a** Starten Sie Track 5 und beachten Sie beim Hören die oben gelernten Strategien.

24 Die Chefin möchte über eine neue Firmenstrategie sprechen.
richtig/falsch

25 Der Ausbildungsleiter soll
- **a** eine Anzeige mit offenen Ausbildungsstellen formulieren.
- **b** eine Umfrage bei seinen Auszubildenden starten.
- **c** Vorschläge zur Rekrutierung von Auszubildenden sammeln.

b Markieren Sie hier Ihre Lösungen.

Hören

Teil 1

22	○ richtig	● falsch	22
23	● a	○ b	○ c 23
24	○ richtig	○ falsch	24
25	○ a	○ b	○ c 25

Überlegen Sie, ob und wie die Umsetzung der Vorbereitungs- und Hörstrategien geklappt hat. Sammeln Sie Ideen, wie Sie Ihren Alltag zum Üben nutzen können (Kommunikation im Beruf? Radio/Fernsehen? …)

Wichtig:

- Hören Teil 2: Sie hören vier Gespräche. In den Gesprächen wird über ein Thema gesprochen, zu dem es verschiedene Ansichten gibt.
- Dazu gibt es sechs Sätze. Jeder der Sätze fasst eine Haltung oder eine Sichtweise zum Thema zusammen.
- Während Sie die vier Gespräche hören, müssen Sie den Satz zuordnen, der am besten zum Gespräch passt.
- Sie hören jedes Gespräch nur einmal.
- Für jede richtige Lösung gibt es 3 Punkte, insgesamt also maximal 12 Punkte.

So könnte das Aufgabenblatt aussehen:

Hören Teil 2

Sie hören vier Gespräche. Welcher der Sätze a–f passt am besten zu welchem Gespräch? Markieren Sie Ihre Lösungen für die Aufgaben 28–31 auf dem Antwortbogen.

Lesen Sie jetzt die Sätze a–f. Dazu haben Sie eine Minute Zeit.

*Danach hören Sie die Gespräche **einmal**.*

▷ 6

28 ...

29 ...

30 ...

31 ...

a Putzmittel sollten die Luft in Büroräumen nicht beeinträchtigen.

b Mitarbeitende müssen im Umgang mit Gefahren besser geschult werden.

c In den Büros muss mehr auf Hygiene geachtet werden.

d Mitarbeitende müssen lernen, wie man Schutzkleidung benutzt.

e Gesundheitsschäden durch laufende Geräte müssen vermieden werden.

f Berufskleidung hat in erster Linie eine Schutzfunktion.

So geht's:

1 Sie haben eine Minute Zeit, um die Sätze a bis f zu lesen. Markieren Sie in dieser Zeit die Schlüsselwörter in den Aussagen. Um welches Thema geht es? Welche Haltung drückt die Aussage aus?
Folgende Aspekte könnten Ihnen dabei auffallen:
In den Aussagen a und c geht es um Büroräume. In a wird *gute Luft* gefordert, in c dagegen *mehr Hygiene*.
In den Aussagen d und f geht es um Berufskleidung. Während die Aussage d die richtige Benutzung der Kleidung betont, legt Aussage f den Fokus auf die Schutzfunktion durch das Material.

2 Hören Sie jetzt die Gespräche zu den Aufgaben 28 bis 31 einmal und markieren Sie Ihre Lösung:

Teil 2

28	○ a	○ b	○ c	○ d	○ e	○ f	**28**
29	○ a	○ b	○ c	○ d	○ e	○ f	**29**
30	○ a	○ b	○ c	○ d	○ e	○ f	**30**
31	○ a	○ b	○ c	○ d	○ e	○ f	**31**

3 Überlegen Sie: Wie sind Sie bei der Bewältigung der Aufgaben vorgegangen? Was hat Ihnen bei der Zuordnung geholfen?

4 Hören Sie die Gespräche 28 bis 31 noch einmal, um Ihre Hörstrategie zu überprüfen und ggf. anzupassen. Lesen Sie dann die Transkription und markieren Sie: An welchen Stellen im Gespräch wird die Haltung der Personen deutlich? Welche Schlüsselwörter und Formulierungen helfen Ihnen, die richtige Aussage zuzuordnen?

Sind Ihre Lösungen richtig?

28 a Im Gespräch zu Aufgabe 28 bemängelt der Mitarbeiter den Geruch im Raum und verdächtigt das benutzte Reinigungsmittel. Der Ausdruck *gesundheitsschädliche Dämpfe* weist auf die Aussage a hin. Aussage c passt nicht.

29 f Im Gespräch zu Aufgabe 29 geht es um neue *Laborkittel* (= Berufskleidung). Während des Gesprächs wird darauf hingewiesen, dass Mitarbeitende auf den richtigen Umgang mit Chemikalien achten müssen, nicht mit Berufskleidung. Aussage d ist also falsch. Am Ende des Gesprächs 29 wird deutlich, dass Laborkittel auch bei Unachtsamkeit *zuverlässig schützen* müssen. Aussage f ist also richtig.

30 e In der Aussage e sind die Schlüsselbegriffe *Gesundheitsschäden* (im Gespräch hören Sie: *krank machen*) und *durch laufende Geräte* (im Gespräch hören Sie *Kopierer, Lärmbelästigung, Tonerpartikel nicht ständig einatmen*).

31 b In der Aussage b sind die Schlüsselwörter *Mitarbeitende* (im Gespräch hören Sie, dass ein Abteilungsleiter seinen Mitarbeitenden etwas ankündigt), *Umgang mit Gefahren* (im Gespräch hören Sie *Verhalten bei Brand; was tun, wenn eine Chemikalie ausläuft*), *besser geschult werden* (im Gespräch hören Sie: *Geschäftsleitung will regelmäßige Übungen einführen, Trainings schon lange her, zu theoretisch, Notfallübung, mit vielen praktischen Übungen*).

In den Gesprächen von *Hören Teil 2* geht es darum, welche Einstellung oder Haltung verschiedene Personen zu einem bestimmten Thema haben. Diese Meinungen werden in sechs verschiedenen Aussagen formuliert. Den vier Gesprächen soll jeweils *eine* Aussage zugeordnet werden. Achten Sie darauf, dass zwei Aussagen zu keinem Gespräch passen.

Wichtige Strategien für diesen Teil sind:

- Die Gesamtsituation schnell erfassen (Um welches Thema geht es?).
- Schlüsselwörter in den Aussagen markieren (wenn zwei oder drei Aussagen ähnlich sind, die Unterschiede markieren!).
- Die Haltung zum Thema im Gespräch erkennen und mit den Aussagen vergleichen.

So können Sie sich auf diesen Prüfungsteil vorbereiten:

- Sammeln Sie Themen, die in Gesprächen zwischen Kolleginnen und Kollegen oder zwischen Abteilungsleitung und Team vorkommen könnten. Sammeln Sie dann in einem Mindmap, welche Haltungen die beteiligten Personen zum Thema haben könnten und wie sie es auf Deutsch ausdrücken würden. Wenn Sie berufstätig sind oder waren, notieren Sie Beispiele aus Ihrer Praxis.
- Machen Sie sich mit betrieblichen Begriffen vertraut. Erstellen Sie zu verschiedenen arbeitsrelevanten Themen je eine Lernkarte (DIN A5). Schreiben Sie das Thema in die Mitte der Lernkarte.
- Notieren Sie um das Thema herum Formulierungen auf Deutsch, die eine bestimmte Haltung zum Thema ausdrücken.

1 Die Gesamtsituation schnell erfassen (Um welches Thema geht es?)

▷ 7 **Hören Sie den Anfang eines Gesprächs: Was ist richtig? Kreuzen Sie an.**

1. Wer spricht mit wem?

   [a] Ein Mitarbeiter mit seiner Vorgesetzten.

   [b] Ein Mitarbeiter mit seiner Kollegin.

2. Worum geht es in dem Gespräch?

   [a] um die Anzahl der Praktikumsplätze

   [b] um die Betreuung von Praktikanten

   [c] um mehr Büroarbeit

2 Schlüsselwörter in den Aussagen markieren

▷ 8 **Markieren Sie in den folgenden zwei Aussagen die Schlüsselwörter und hören Sie dann den zweiten Teil des Gesprächs. Welche Aussage gibt die Haltung zum Thema besser wieder?**

[a] In einem Praktikum sollte man eine Vorstellung vom Beruf bekommen.

[b] Praktikanten sollten im Betrieb einfache Arbeiten übernehmen.

3 Die Haltung zum Thema im Gespräch erkennen und mit den Aussagen vergleichen.

a Überlegen Sie, warum Sie sich für diese Lösung entschieden haben.

Aussage a ist richtig/falsch, weil … .....

Aussage b ist richtig/falsch, weil … .....

b Ordnen Sie die folgenden Formulierungen im Gespräch einer der beiden Aussagen a oder b zu.

1 „Praktikanten können uns doch auch Arbeit abnehmen."

2 „Kaffee kochen und Aktenordner einräumen?" – „Auch das gehört manchmal dazu."

3 „Ich denke da eher an Recherchearbeit im Internet. Das ist doch auch wichtig in unserem Beruf."

4 „Unsere Praktikantin muss erstmal die Abläufe in unserer Arbeit kennenlernen."

5 „Sie soll sich ja ein realistisches Bild machen."

6 „Ok, ich zeig ihr am ersten Tag alles Wichtige und du kannst dir sinnvolle Aufgaben überlegen."

a In einem Praktikum sollte man eine Vorstellung vom Beruf bekommen.

b Praktikantinnen und Praktikanten sollten im Betrieb einfache Arbeiten übernehmen.

Welche Haltung steht im Gespräch im Vordergrund?

Beachten Sie beim Hören die Formulierungen, die eine persönliche Haltung oder Einstellung zum Thema ausdrücken. Wenn Sie von den Gesprächspartnern unterschiedliche Haltungen hören, welche setzt sich im Gespräch durch?

4 Anwendung der Strategien

9 **Hören Sie das Gespräch. Welche der drei Aussagen passt am besten? Kreuzen Sie an.**

a Die Daten sind in der Branche ausreichend gesichert.

b Es gibt dringenden Handlungsbedarf in der Datensicherheit.

c Hacker können helfen, Lücken in der Datensicherheit zu finden.

Überlegen Sie, ob und wie die Umsetzung der Vorbereitungs- und Hörstrategien geklappt hat.

Wichtig:

- Hören Teil 3: Sie sehen fünf Folien zu einer Präsentation und fünf Multiple-Choice-Aufgaben. Die erste Aufgabe ist immer ein Beispiel. Die anderen vier Aufgaben müssen Sie lösen.
- Sie hören eine Präsentation zu einem betriebswirtschaftlichen Thema. Während der Präsentation gibt es auch Zwischenfragen von Mitarbeitenden.
- Sie hören die Präsentation nur einmal.
- Für jede Aufgabe müssen Sie entscheiden, welche Lösung (a, b oder c) am besten passt.
- Für jede richtige Lösung gibt es 3 Punkte, insgesamt also maximal 12 Punkte.

So könnte das Aufgabenblatt aussehen:

Hören Teil 3

Sie hören gleich eine Präsentation. Dazu gibt es vier Aufgaben. Welche Lösung (a, b oder c) passt jeweils am besten? Markieren Sie Ihre Lösungen für die Aufgaben 32–35 auf dem Antwortbogen.
Lesen Sie jetzt die Aufgaben. Dazu haben Sie eine Minute Zeit.

*Danach hören Sie die Präsentation **einmal**.*

▷ 10

Begrüßung

Beispiel: In der Betriebsversammlung
- **a** gibt es aktuelle Zahlen zur Unternehmensentwicklung.
- **b** ~~werden~~ werden Informationen zu einem neuen Vorhaben präsentiert.
- **c** werden vom Betriebsrat wichtige Informationen vorgestellt.

Weiterbildung

32 Die bestehenden Weiterbildungsangebote
- **a** müssen dringend neu organisiert werden.
- **b** unterstützen die Innovationskraft des Unternehmens.
- **c** werden als effizient wahrgenommen.

Unternehmensakademie

33 Die fachbezogene Weiterbildung
- **a** kann nur für Einzelne angeboten werden.
- **b** muss vor Ort durchgeführt werden.
- **c** soll Schritt für Schritt digitalisiert werden.

Lernmodule

34 Für zukünftige Schulungen
- **a** finden Mitarbeitende abwechslungsreiche Materialien vor.
- **b** können Mitarbeitende die bisherigen Lerninhalte nutzen.
- **c** müssen Mitarbeitende vorher einen Test machen.

Mitarbeitende

35 Junge und ältere Mitarbeitende
- **a** bekommen jeweils ein anderes Lernangebot.
- **b** sollen die Lerninhalte getrennt bearbeiten.
- **c** unterstützen sich beim Lernen gegenseitig.

So geht's:

1 Sie haben eine Minute Zeit, um die Aufgaben 32 bis 35 zu lesen. Stellen Sie Vermutungen an: Worum geht es in der Präsentation? Über welche Themen wird gesprochen (vgl. auch die Begriffe auf den Folien)? Wer spricht? Das Beispiel ist immer schon gelöst und gibt Ihnen erste Hinweise auf diese Fragen. In diesem Fall erfahren Sie im Beispiel, dass es insgesamt um die Organisation der betriebsinternen Fortbildung geht. Markieren Sie dann die Schlüsselwörter in den einzelnen Aufgaben.

2 Hören Sie jetzt die Präsentation einmal und markieren Sie Ihre Lösung zu den Aufgaben 32 bis 35. In der Prüfung können Sie Ihre Lösung zuerst auf dem Aufgabenblatt notieren und nach dem Ende der Präsentation auf den Antwortbogen übertragen. Achten Sie beim Hören darauf, wann ein neuer Abschnitt der Präsentation beginnt, d. h. wann Sie die nächste Aufgabe bearbeiten müssen.

Teil 3

32	○ a	○ b	○ c	32
33	○ a	○ b	○ c	33
34	○ a	○ b	○ c	34
35	○ a	○ b	○ c	35

3 Überlegen Sie: Wie sind Sie bei der Bewältigung der Aufgaben vorgegangen? Was hat Ihnen geholfen, die Auswahl zu treffen?

4 Hören Sie die Präsentation noch einmal, um Ihre Hörstrategie zu überprüfen und anzupassen. An welcher Stelle gibt es Hinweise, dass Sie die nächste Aufgabe bearbeiten müssen? Lesen Sie die Transkription und markieren Sie die entsprechenden Textstellen, die Sie zur richtigen Lösung führen.

Sind Ihre Lösungen richtig?

32 a *Die bestehenden Weiterbildungsangebote müssen dringend modernisiert werden.*
In der Aufgabe 32 hat die Folie den Titel *Weiterbildung* und in der Aufgabe stehen Aussagen zum Thema *Die aktuellen Weiterbildungsangebote*. Im ersten Teil der Präsentation ist es also wichtig herauszuhören, wann diese oder ähnliche Begriffe fallen und wie das bestehende Weiterbildungsangebot bewertet wird: Effizient? Die Innovationskraft unterstützend? Oder gibt es Handlungsbedarf für eine Neuausrichtung?
In der Präsentation fallen schon zu Beginn die Begriffe *Weiterbildung … voranbringen und vereinfachen*. Das spricht für eine Neuausrichtung. Danach hören Sie das Stichwort *die bisherigen Weiterbildungsmöglichkeiten* mit der Bewertung *zu langsam und zu schwerfällig* und *Es dauert zu lang*. 32a ist also richtig. Als *gut angenommen* werden lediglich die Gesundheitskurse bezeichnet und diese sollen in der bisherigen Form *beibehalten* werden.

33 c *Die fachbezogene Weiterbildung soll Schritt für Schritt digitalisiert werden.*
Nach der Frage einer Mitarbeiterin spricht der Präsentierende über die *fachbezogene Weiterbildung* und über das Projekt einer *digitalen Unternehmensakademie*. In der Aufgabe 33 haben Sie bereits die Schlüsselwörter *nur für Einzelne angeboten* (a), *vor Ort durchgeführt* (b) und *Schritt für Schritt digitalisiert* (c) markiert. In der Präsentation hören Sie *sukzessive* (= Schritt für Schritt), *für alle Mitarbeitenden* (nicht nur für Einzelne; a ist falsch) *spezifische Lernangebote im Intranet* und *unabhängig vom Ort* (nicht vor Ort; b ist falsch) *bearbeitet werden können*. 33c ist also richtig.

34 a *Für zukünftige Schulungen finden Mitarbeitende abwechslungsreiche Materialien vor.*
In der Präsentation hören Sie schon in der Frage das Stichwort *zukünftige Schulungen* und vom Präsentierenden *Lernmodule*. Sie wissen jetzt, dass Sie die Aufgabe 34 bearbeiten müssen. In der Aufgabe selbst haben Sie die Schlüsselwörter *die bisherigen Lernmaterialien nutzen* (a), *vorher einen Test machen* (b) und *finden abwechslungsreiche Materialien vor* (c) markiert. In der Präsentation hören Sie *Lernmodule … komplett überarbeitet und aktualisiert* (also nicht die „bisherigen Materialien nutzen; b ist falsch), *unterschiedliche Formate … Erklär-Filme, Podcasts, Videos* (entspricht *abwechslungsreiche Materialien*; a ist richtig) und *Ein interaktiver Test zwischendurch und am Ende* (nicht vor der Schulung; c ist falsch).

35 c *Junge und ältere Mitarbeitende unterstützen sich beim Lernen gegenseitig.*
Wenn das Stichwort *ältere und junge Mitarbeitende* im Hörtext fällt, wissen Sie, dass Sie die Aufgabe 35 bearbeiten müssen. Wie sollen die jungen und älteren Mitarbeitenden mit dem Angebot umgehen? In dieser Aufgabe haben Sie bereits die Schlüsselwörter *bekommen jeweils ein anderes Lernangebot* (a), *Lernangebot getrennt bearbeiten* (b) und *unterstützen sich beim Lernen* (c) markiert. In der Präsentation hören Sie *Ältere brauchen …technische Unterstützung, Erfahrungsschatz … an Jüngere weitergeben, Wir halten nichts davon, Jungen und Älteren unterschiedliche Lernmaterialien zu geben.* (a ist also falsch), *Wir setzen auf Zusammenarbeit* (nicht getrennt bearbeiten, b ist falsch), *generationenübergreifende Teams bilden, die Jüngeren unterstützen die Älteren bei der Technik … die Älteren helfen den Jüngeren bei der Anwendung des Gelernten* (entspricht Antwort c *unterstützen sich beim Lernen*; c ist richtig).

In *Hören Teil 3* geht es darum, den Inhalt einer Präsentation zu erfassen. Fünf Präsentationsfolien mit je einem Stichpunkt zeigen, welche Unterthemen in der Präsentation behandelt werden. In den dazugehörigen Aufgaben sollen Sie erkennen, was zum jeweiligen Unterthema gesagt wird.

Wichtige Strategien für diesen Teil sind:

- Mithilfe der fünf Präsentationsfolien das Oberthema und die Struktur der Präsentation erkennen.
- Schlüsselwörter in den drei Antwortoptionen zu jedem Unterthema erfassen.
- Erkennen, wann in der Präsentation ein neues Unterthema angesprochen wird.

So können Sie sich auf diesen Prüfungsteil vorbereiten:

- Sammeln Sie typische Themen für Präsentationen. Überlegen Sie, welche Unterthemen angesprochen werden können. Wenn Sie berufstätig sind oder waren, nennen Sie Beispiele aus Ihrer Praxis.
- Überlegen Sie: Wie ist eine Präsentation aufgebaut?
- Welche Redemittel helfen Ihnen, die Struktur in Präsentationen zu erkennen?

1 Thema und Struktur der Präsentation schnell erkennen

a Sehen Sie sich die folgenden fünf Folien an. Was wird in dieser Präsentation vorgestellt?

Thema: .....

Begrüßung	.....
Image	.....
Öffentlichkeitsarbeit	.....
Medien	.....
Messeauftritt	.....

Die Folien sind chronologisch zur Präsentation angeordnet. In den zugehörigen Aufgaben werden jedoch oft andere (synonyme) Begriffe verwendet.

b Welche Satzanfänge passen zu welcher Folie? Notieren Sie die Satzanfänge neben der passenden Folie in a.

Die Pressearbeit .....

Das Team-Meeting .....

Das Bild unseres Unternehmens .....

Die PR-Maßnahmen .....

Kundenkontakt auf der Messe .....

c Markieren Sie die Schlüsselwörter in den Antwortoptionen.

Öffentlichkeitsarbeit

Medien

34 Die PR-Maßnahmen
- **a** haben sich im Unternehmen bewährt.
- **b** müssen finanziell besser aufgestellt werden.
- **c** haben ältere Menschen nicht berücksichtigt.

35 Die Pressearbeit
- **a** muss ins Internet verlagert werden.
- **b** soll mehr Informationen vermitteln.
- **c** wurde in den Medien negativ bewertet.

11 **d** Hören Sie jetzt einen Ausschnitt aus der Präsentation und markieren Sie Ihre Lösungen für die Aufgaben 34 und 35 auf dem Antwortbogen.

34	○ a	○ b	○ c	**34**
35	○ a	○ b	○ c	**35**

2 Erkennen, wann in der Präsentation ein neues Unterthema angesprochen wird.

11 **a** Hören Sie den Ausschnitt aus der Präsentation noch einmal. An welcher Stelle der Präsentation wird das nächste Unterthema angesprochen? Notieren Sie und vergleichen Sie mit dem Transkript.

.....

.....

.....

.....

Überlegen Sie, ob und wie die Umsetzung der Hörstrategien geklappt hat.

b Welche Redemittel passen zu welchem Abschnitt der Präsentation? Hier einige Beispiele. Ordnen Sie zu.

Ich begrüße alle Mitarbeitenden …
Sie wissen ja …
Können Sie auch etwas zu … sagen?
Ich habe einige Zahlen zum Thema …
Sie sind sicher schon gespannt …
Aber lassen Sie uns weiterdenken …
Ich freue mich …
Zunächst möchte ich Ihnen darlegen …
Im Folgenden möchte ich Ihnen zeigen …
Jetzt komme ich zu …
Entschuldigung, kann ich was fragen?
Herzlich willkommen …
Meinen Sie denn …?

Begrüßung

Überleitung zu einem Thema

Zwischenfragen des Publikums

Wichtig:

- Hören Teil 4: Sie hören fünf Mitteilungen am Telefon. In den Mitteilungen geht es um ein Anliegen oder eine Bitte.
- Sie lesen fünf Aufgaben: Zu jeder Mitteilung gibt es eine Multiple-Choice-Aufgabe.
- Sie hören die Mitteilungen nur einmal.
- Für jede richtige Lösung gibt es 3 Punkte, insgesamt also maximal 15 Punkte.

So könnte das Aufgabenblatt aussehen:

Hören Teil 4

Sie hören fünf telefonische Mitteilungen. Zu jeder Mitteilung gibt es eine Aufgabe. Welche Lösung (a, b oder c) passt am besten?
Markieren Sie Ihre Lösungen für die Aufgaben 36–40 auf dem Antwortbogen.

*Sie hören jede Mitteilung **einmal**.*

▷ 12

36 Verena Schulze
- **a** fordert Schmerzensgeld für die Pflegekraft.
- **b** informiert über einen Anspruch auf Verletztengeld.
- **c** weist auf mangelnde Sicherheit vor dem Eingang hin.

37 Lukas
- **a** bittet um Ideen für eine kulturelle Veranstaltung.
- **b** kann an der Dienstübergabe nicht teilnehmen.
- **c** informiert über den geplanten Theaterbesuch.

38 Annalena Landmann
- **a** bietet alternative Veranstaltungsräume an.
- **b** fragt nach Details zur Raumnutzung.
- **c** verhandelt mit der Sprachschule den Mietpreis.

39 Frank
- **a** bedankt sich für die Übernahme eines Kundennotdienstes.
- **b** benötigt noch die Belege für die Spesenabrechnung.
- **c** braucht Informationen über noch fehlende Fahrten.

40 Lea möchte, dass jemand
- **a** Arbeitskräfte bei der Zeitarbeitsfirma anfordert.
- **b** schnellstmöglich neue Mitarbeitende einweist.
- **c** sie wegen einer Verletzung vertritt.

So geht's:

1 Am Anfang des Hörverstehens wird die Aufgabe vorgelesen. Sie ist immer gleich. Deshalb nutzen Sie die Zeit am besten, um schon die erste Aufgabe durchzulesen und Schlüsselwörter zu markieren. Dafür gibt es keine Extrazeit. Aber Vorsicht! Sobald die erste Nachricht beginnt, müssen Sie genau zuhören. Zwischen den Mitteilungen gibt es kurze Pausen, in denen Sie jeweils die nächste Aufgabe lesen und Schlüsselwörter markieren können.

Folgende Aspekte könnten Ihnen beim ersten Überfliegen auffallen:
In der Nachricht 36 geht es offenbar um einen Arbeitsunfall. In der Nachricht 37 fallen die Themen Kultur und Dienstübergabe. Nachricht 38 handelt von der Anmietung oder Vermietung von Räumen. In der Nachricht 39 geht es offenbar um Außendienst. Nachricht 40 dreht sich um eine Personalfrage.
Die Fragen sind: Wer spricht (in welcher Funktion)? Was will diese Person vom Empfänger der Nachricht? Ist es eine Information, eine Frage oder eine Bitte / Forderung? Der Name der Person, die die Mitteilung hinterlässt, steht immer am Anfang der Aufgabe. Sie nennt aber auch die Namen der Empfängerin oder des Empfängers der Nachricht. Achten Sie darauf, auf wen sich die markierten Schlüsselwörter beziehen.

2 Hören Sie jetzt die Mitteilungen zu den Aufgaben 36 bis 40 einmal (Track 12) und markieren Sie Ihre Lösung. Um Zeit zu sparen, sollten Sie Ihre Lösungen in der Prüfung direkt auf dem Antwortbogen markieren. Wichtig ist, dass Sie nur eine Antwort markieren und keine Aufgabe ungelöst lassen, auch wenn Sie u. U. raten müssen.

Teil 4

36	○ a	○ b	○ c	36
37	○ a	○ b	○ c	37
38	○ a	○ b	○ c	38
39	○ a	○ b	○ c	39
40	○ a	○ b	○ c	40

3 Überlegen Sie: Wie sind Sie bei der Bewältigung der Aufgabe vorgegangen? Was hat Ihnen bei der Auswahl geholfen?

4 Hören Sie die Mitteilungen zu Aufgabe 36 bis 40 noch einmal, um Ihre Hörstrategie zu überprüfen und anzupassen. An welchen Stellen wird die berufliche Funktion der Anruferin / des Anrufers deutlich? Wen spricht sie an und was soll die Person ggf. tun? Welche Schlüsselwörter und Formulierungen helfen Ihnen, die richtige Aussage zu markieren? Lesen Sie die Transkription und markieren Sie die entscheidenden Textstellen.

Sind Ihre Lösungen richtig?

36 b *Verena Schulze informiert über einen Anspruch auf Verletztengeld.*
Verena Schulze spricht über einen Arbeitsunfall. Nicht sie selbst, sondern eine Mitarbeiterin (Frau Kohler) hatte einen Unfall und fordert Schmerzensgeld. a ist also falsch.
Es geht in der Mitteilung zwar um einen Unfall vor dem Eingang, aber nicht um Sicherheitsvorkehrungen. c ist falsch.
Als Mitarbeiterin der Rechtsabteilung informiert Verena Schulze über berechtigte und nicht berechtigte Forderungen nach einem Arbeitsunfall. b ist richtig.

37 a *Lukas bittet um Ideen für eine kulturelle Veranstaltung.*
Lukas spricht mit Nadya, einer Mitarbeiterin. Nicht er, sondern Nadya nimmt nicht an der Dienstübergabe teil (*Du warst heute … Ansprechpartnerin … und hast deshalb nicht an der Dienstübergabe teilgenommen*). c ist falsch.
In der Mitteilung geht es um Nadyas Wunsch, *einen Theaterbesuch* (= kulturelle Veranstaltung) *für unsere Bewohner anzubieten*. Lukas und einige Kollegen finden das gut und bitten Nadya um *ein paar konkrete Vorschläge* (= Ideen) *…, welche Vorstellungen sich eignen würden.*
Lukas kümmert sich nicht um den Theaterbesuch. b ist falsch.

38 b *Annalena Landmann fragt nach Details zur Raumnutzung.*
Frau Landmann arbeitet an einer Volkshochschule und hinterlässt eine Mitteilung bei einer Sprachschule. Nicht Frau Landmann, sondern die Sprachschule bietet freie Räume zur Nutzung an (*Sie hatten ja angeboten, dass wir drei Räume im Erdgeschoss Ihrer Sprachschule am Abend für Veranstaltungen mitnutzen könnten.)* a ist falsch.
Über den Mietpreis haben sich die beiden Parteien bereits geeinigt: *Versteht sich der Mietpreis denn inklusive Umsatzsteuer? Wenn dem so ist, sind wir damit einverstanden.* c ist falsch.
Was Frau Landmann noch braucht, sind konkrete Informationen zur Raumnutzung: *Was wir noch klären müssten: Wie gestalten wir die Schlüsselübergabe? Und sind die Räume mit WLAN ausgestattet? Das wäre sehr wichtig für uns. Bitte geben Sie mir eine kurze Rückmeldung per Mail oder Anruf, …* b ist daher richtig.

39 c *Frank braucht noch Informationen zum Fahrtenbuch.*
Frank arbeitet offenbar in der Buchhaltung (dort werden die Jahresabschlüsse gemacht). Er bedankt sich für die eingereichten Belege für die Spesenabrechnung. Diese Belege braucht er also nicht mehr. b ist falsch.
Frank weist auf einen bereits erfolgten Kundennotdienst-Einsatz hin: *Du hast ja am 31. Dezember den Kundennotdienst übernommen …* Er bedankt sich aber nicht dafür. a ist falsch.
Was Frank noch braucht sind die Informationen zu fehlenden Fahrten (c ist richtig): *Kannst du bitte die Einträge (= Informationen) im Fahrtenbuch noch ergänzen?*

40 b *Lea möchte, dass jemand schnellstmöglich neue Mitarbeitende einweist.*
Lea spricht eine Kollegin (Karolina) und einen Kollegen (Luis) an und bittet um Hilfe. Sie spricht über *Saisonarbeitskräfte von der Zeitarbeitsfirma. Sie arbeiten zum ersten Mal bei uns* (= neue) *und müssen unbedingt bald* (= schnellstmöglich) *eingearbeitet* (= einweisen) *werden.*
Die Arbeitskräfte kommen schon am nächsten Tag (*Wir bekommen morgen drei Saisonarbeitskräfte),* sie sollen also nicht angefordert werden. a ist falsch.
Konrad, der eigentlich für die Einarbeitung zuständig ist (*Normalerweise macht das Konrad … hat sich … ein Bein gebrochen* (= Verletzung). Nicht Lea braucht eine Vertretung, sondern Konrad. c ist falsch.

Im Prüfungsteil *Hören 4* hören Sie fünf telefonische Mitteilungen, in denen es um Anliegen oder Bitten geht. Zu jeder Mitteilung lösen Sie eine Multiple-Choice-Aufgabe.

Wichtige Strategien für diesen Teil sind:

- Details in den Aufgaben und in den Mitteilungen verstehen und unterscheiden.
- Die Aufgabe schnell lesen und während des Hörens auf Umschreibungen achten.
- Die Situation erfassen und sich für die passende Lösung entscheiden.

1 Details in den Aufgaben und in den Mitteilungen verstehen und unterscheiden

In den Formulierungen der Aufgaben und der Mitteilungen gibt es in diesem Teil verschiedene Schwierigkeiten, z. B. kann es sein, dass
- die drei Lösungssätze a, b und c sehr ähnlich sind.
- sich Wörter in der Mitteilung und in der Aufgabe ähnlich anhören, aber nicht gleich sind.
- man durch die falsche Perspektive (Anrufer oder Angerufener?) irritiert wird.

13 **a Lesen Sie die Aufgaben und vergleichen Sie die Lösungssätze a, b und c. Was sind die Unterschiede? Was erwarten Sie zu hören? Hören Sie dann die Ausschnitte der Mitteilungen und lösen Sie.**

1 Elisabeth Torres
- **a** gibt dem Kontrollgremium Auskunft.
- **b** hat die Aufsicht über die Kontrolle.
- **c** muss die Anlage kontrollieren.

2 Kilian
- **a** braucht spontan eine Vertretung.
- **b** hat eine Vertretung gesucht.
- **c** kann den Kollegen vertreten.

14 **b Hören Sie Ausschnitte aus Mitteilungen. Welche Sätze passen zu den Mitteilungen? Ordnen Sie zu. Zu zwei Sätzen passt kein Ausschnitt.**

a Sedat möchte einen Termin vereinbaren. *Mitteilung 2*

b Luis braucht das Informationsmaterial. .....

c Sedat sieht noch Handlungsbedarf. .....

d Sedat hat einen personellen Engpass. .....

e Sedat will eine Verzögerung verhindern. .....

f Luis kann nicht termingerecht liefern. .....

c Was passt? Ergänzen Sie die Wörter.

1. Leyla arbeitet für einen _ _liefer_ _ der Automobilbranche.
2. Die Ware ist zu spät angekommen, irgendwo gab es eine Verzögerung in der Liefer_ _ _ _ _.
3. Die Firma ist leider sehr unzuverlässig, sie hat immer wieder Liefer_ _ _ _ ä _ _ _.
4. Unsere Ansprechperson bei der Spedition ist oft etwas unfreundlich. Aber der Liefer_ _ _ ist immer gut gelaunt.
5. Bei den letzten Reklamationen hat es sich tatsächlich um einen Produktions_ _ _ _ _ _ gehandelt.
6. Für die Webseite brauchen wir noch eine bessere Produkt_ _ _ _ _ _ _ _ _ _ _ _ und gute Bilder.
7. Frau Zander ist jetzt Leiterin der Produkt_ _ _ _ _ _ _ _ _ _ _ _ _, dort hat sie vor 25 Jahren als Auszubildende angefangen.
8. Morgen ist die Produkt_ _ _ _ _ _ _ _ _ _ _ _ auf der Messe, da sehen es die Kunden dann zum ersten Mal.

Machen Sie sich bei ähnlichen Wörtern genau die Bedeutungsunterschiede bewusst.

15 **d** Welche Lösung passt? Hören Sie die Ausschnitte, achten Sie vor allem auf die Perspektive.

1	a	Julia hat Interesse an dem Auftrag.	b	Julia hofft, dass die Firma Interesse an dem Auftrag hat.
2	a	Frank hat unter Vorbehalt zugesagt.	b	Der Kunde hat unter Vorbehalt zugesagt.
3	a	Frau Nisan hat die Ware ausgebucht.	b	Frau Nisan sucht die auszubuchende Ware.

2 Die Aufgabe schnell lesen und während des Hörens auf Umschreibungen achten

Beginnen Sie sofort nach dem Ende von Hören Teil 3 mit dem Lesen der Aufgaben von Hören Teil 4. Lesen Sie und markieren Sie Schlüsselwörter, während die Aufgabenstellung vorgelesen wird. Wenn Sie den Signalton hören, beginnt die erste Mitteilung. Erst jetzt müssen Sie genau zuhören.

16 **a** Hören Sie nur die Aufgabenstellung. Lesen Sie und markieren Sie Schlüsselwörter, bis Sie den Signalton hören.

36 Jana
- **a** braucht Informationen zu den Raumgrößen.
- **b** gibt den Patienten neue Termine.
- **c** hat die Raumverteilung angepasst.

Zwischen den einzelnen Mitteilungen sind nur wenige Sekunden Pause. Sie müssen also zum Teil die Aufgaben lesen, während Sie schon die Mitteilung hören.

17 **b** Hören Sie jetzt die erste Mitteilung. Welche Wörter aus der Aufgabe hören Sie in der Mitteilung? Unterstreichen Sie.

36 Jana
- **a** braucht Informationen zu den Raumgrößen.
- **b** gibt den Patienten neue Termine.
- **c** hat die Raumverteilung angepasst.

Sie hören nicht immer die gleichen Wörter wie in den Aufgaben, sondern z. B. Umschreibungen, Gegenteile oder Verweise mit Pronomen.

c Lesen Sie die Sätze aus der Mitteilung. Zu welcher Lösung passen sie? Markieren Sie die Wörter, die gleich oder ähnlich sind wie in den Lösungen und lösen Sie Aufgabe 36.

1. *Wegen eines Wasserschadens in Raum drei musste ich die Belegung für morgen überarbeiten.*

   passt zu Lösung .....

2. *Das Problem ist die Größe der Räume.*

   passt zu Lösung .....

3. *Laut System sind deine Termine ausschließlich in Raum vier, nur ein Patient ist in Raum fünf gebucht.*

   passt zu Lösung .....

d Lesen Sie die Beispielitems und die dazu passenden Sätze aus den telefonischen Mitteilungen. Wie werden die unterstrichenen Wörter dort umschrieben? Unterstreichen Sie.

36 Isabell
- **a** muss ihrem Chef helfen.

Ich soll heute noch meinem Vorgesetzten beim Erstellen der Präsentation unter die Arme greifen.

36 Herr Jones
- **a** kommt heute später ins Büro.

Sind Sie schon in der Firma? Ich bin dann erst am Mittag dort.

36 Sigrun
- **a** ist mit dem Plan zufrieden.

Ich finde Ihre Projektskizze gar nicht schlecht.

3 Die Situation erfassen und sich für die passende Lösung entscheiden.

18 **a** Lesen Sie die Aufgabe 37. Hören Sie dann die Mitteilung. Wo könnte Karim arbeiten? Wen ruft er vermutlich an?

37 Karim
- **a** benutzt ein neues Programm.
- **b** geht von einem firmeninternen Fehler aus.
- **c** möchte die Kunden nicht wegschicken.

Auch wenn Sie schnell lesen müssen und nur einmal hören: Es hilft, wenn Sie eine Vorstellung haben, wie die Situation ist und schon beim Lesen ahnen können, worum es geht. In *Hören 4* hören Sie vier Mitteilungen unter Kolleginnen und Kollegen, eine Mitteilung ist extern, also ein Kontakt mit einer Kundin / einem Kunden.

b Lesen Sie die Mitteilung und ergänzen Sie die Erklärungen zur Lösung.

Hi, Karim hier. Heute gab es wieder das gleiche Problem mit unserer Buchungssoftware. Anscheinend konnten sich mehr Personen zu unseren Kursen anmelden, als wir im System zugelassen haben. Das wird langsam unangenehm, weil wir die Leute dann ja abweisen müssen. Früher hat das doch auch immer funktioniert. Dass das weder an uns noch an den Kunden liegt, hat mir Frank bestätigt. Eine Serviceanfrage an die Software-Firma ist raus, aber du hattest das Problem doch neulich auch: Was war da die Lösung?

Antwort ..... passt nicht, denn Karim sagt: … *Problem mit* ..... …

..... *hat das doch auch immer funktioniert*. Das Programm (= *Buchungssoftware*) ist also nicht neu (sie hatten es auch schon *früher*).

Antwort ..... passt nicht, denn Karim hat sich von Frank bestätigen lassen, dass *das weder* .....

..... *liegt*, die Firma von Karim hat den Fehler also nicht verursacht (= *liegt nicht an uns*).

Antwort ..... passt, denn Karim sagt: *Das wird langsam* .....

..... *müssen*. Er möchte also die Kunden (= *Leute*) nicht wegschicken (= *abweisen*) (= *er findet es unangenehm*).

c Markieren Sie Ihre Lösungen für die Aufgaben 36 aus 2a/b und 37.

Teil 4

36	○ a	○ b	○ c	**36**
37	○ a	○ b	○ c	**37**

4 Anwenden der Strategien

19 Starten Sie Track 19 und beachten Sie beim Hören die oben gelernten Strategien.

38 Frau Köhler
- **a** bietet eine Abholung bei ihrer Firma an.
- **b** hat Probleme mit den Liefermengen.
- **c** liefert auf Wunsch am Abend.

Der Teil *Hören und Schreiben* dauert ca. 5 Minuten und schließt sich direkt an den Teil *Hören* an.

Wichtig:

- Sie lösen eine Multiple-Choice-Aufgabe (41) und schreiben eine Telefonnotiz (42–45).
- Sie hören eine Mitteilung zu einem Angebot, einer Bestellung/Buchung oder einer Beschwerde. Die Mitteilung enthält immer verschiedene Informationen und die Bitte, etwas zu erledigen.
- Sie hören die Mitteilung nur einmal.
- Sie erhalten 3 Punkte für Aufgabe 41, je 0,5 Punkte für die Aufgaben 42 und 43, 4 Punkte für die Aufgabe 44 und einen Punkt für die Aufgabe 45.
- Insgesamt also maximal 9 Punkte für Hören und Schreiben.

So könnte das Aufgabenblatt aussehen:

Hören und Schreiben

Sie hören eine telefonische Mitteilung. Informieren Sie Ihre Kollegin. Notieren Sie die Informationen auf dem Antwortbogen.

*Sie hören die Mitteilung **einmal**.*

▷ 20

41 Grund für den Anruf
Wählen Sie die richtige Lösung (a, b oder c). Markieren Sie auf dem Antwortbogen.

a Angebot
b Bestellung/Buchung
c Beschwerde

42–45 Notizen schreiben

Schreiben Sie Name, Telefonnummer, weitere Informationen und tragen Sie im Feld „zu erledigen" ein, was zu erledigen ist.

Für den Teil *Hören und Schreiben* gibt es einen eigenen Antwortbogen. Schlagen Sie in der Prüfung die richtige Seite auf und markieren Sie Ihre Antwort bzw. schreiben Sie Ihre Notizen direkt auf den Antwortbogen. Hier können Sie Ihre Lösung auf dem Antwortbogen auf der nächsten Seite markieren bzw. Ihre Notizen schreiben.

So geht's:

1 Sie haben 30 Sekunden Zeit, um sich den Antwortbogen anzusehen, dann fängt die Mitteilung an. Der Antwortbogen und die Aufgabenstellung sind immer gleich.
Achten Sie für Aufgabe 41 beim Hören auf Ausdrücke, die zu einem Angebot, einer Bestellung/Buchung oder eine Beschwerde passen. Manchmal können Sie das aber auch erst entscheiden, wenn Sie die Mitteilung ganz gehört haben.

2 Notieren Sie alles direkt auf dem Antwortbogen. Es ist möglich, dass Sie die Informationen in der Mitteilung nicht in der Reihenfolge der Aufgaben hören, eventuell hören Sie die Telefonnummer erst am Schluss oder Sie hören gleich am Anfang, was zu erledigen ist. Notieren Sie den Namen (Aufgabe 42) am besten erst dann, wenn er buchstabiert wird.

3 Lassen Sie sich bei dem Punkt „Weitere Informationen" nicht von der Anzahl der vorgegebenen Gliederungspunkte irritieren. Sie müssen nicht alles, was gesagt wird, notieren, sondern die wichtigsten Informationen.

4 Tragen Sie bei „Zu erledigen" die Bitte oder den Auftrag ein, den Sie hören. Oft geht es um Rückmeldungen oder Bestätigungen.

20 **5** Hören Sie jetzt die Mitteilung und markieren und notieren Sie an der richtigen Stelle auf dem Antwortbogen.

Hören und Schreiben

Telefonnotiz

41 Grund für den Anruf
a ○ Angebot
b ○ Bestellung / Buchung
c ○ Beschwerde

42 Namen
Frau/Herr
Firma Musterfirma GmbH

43 Kontakt
Telefon

44 Weitere Informationen
•
•
•
•
•

45 Zu erledigen
•

Sind Ihre Lösungen richtig?

41 c Frau Weisler ruft an, weil sich jemand beschwert hat. Sie sagt: *Wir haben Ihre Mail erhalten und ich bitte Sie, die Unannehmlichkeiten zu entschuldigen. Aufgrund der aktuellen Grippewelle hatten wir mit mehreren Ausfällen im Team zu kämpfen und konnten einiges nicht wie gewohnt zeitnah erledigen.* In der Mail ging es also darum, dass Arbeiten nicht ausgeführt wurden. Frau Weisler entschuldigt sich. Beides weist auf eine Beschwerde hin.

42 Weisler

43 0253 9407-16

44 Mögliche Lösung:
- ab Do. alles normal
- Tür heute reparieren
- neu in Buchhaltung: Fr. Hansen
- Probleme/Schäden an Fr. Weisler

45 Mögliche Lösung:
- welche Tür kaputt? Info mit Gebäude + Stockwerk an Frau Weisler

Im Prüfungsteil *Hören und Schreiben* hören Sie eine telefonische Mitteilung. Sie sollen bestimmte Informationen für eine Kollegin notieren. Sie müssen gleichzeitig hören, eine Multiple-Choice-Aufgabe lösen und Notizen an der richtigen Stelle auf dem Antwortbogen machen.

Wichtige Strategien für diesen Teil sind:

- Wissen, wo Sie was auf dem Antwortbogen notieren müssen.
- Beim Hören erkennen, zu welchen Aufgaben die Informationen passen.
- Wichtige von unwichtigen Informationen unterscheiden und erkennen, was genau zu erledigen ist.
- Richtig notieren.

1 Wissen, wo Sie was auf dem Antwortbogen notieren müssen

Der Teil *Hören und Schreiben* hat einen anderen Antwortbogen als Hören Teil 1–4. Schlagen Sie gleich nach Hören Teil 4 diesen Antwortbogen auf. Die Aufgaben sind immer gleich. Es hilft also, wenn Sie den Antwortbogen gut kennen.

▷ 21 **a Was ist der Grund für den Anruf? Hören und markieren Sie.**

Denken Sie daran, dass z. B. die Beschwerde der *Grund* des Anrufs sein kann, auch wenn sich in dem Anruf nicht beschwert wird, sondern darauf *reagiert* wird.

41 Grund für den Anruf ☐ a Angebot ☐ b Bestellung/Buchung ☐ c Beschwerde

Sie hören oft nicht wörtlich und nicht direkt am Anfang, was der Grund für den Anruf ist, sondern müssen ihn sich aus der gesamten Mitteilung erschließen. Markieren Sie daher am besten erst am Ende der Mitteilung die Lösung für Aufgabe 41.

▷ 21 **b Hören Sie noch einmal. In welcher Reihenfolge hören Sie die Informationen? Nummerieren Sie.**

☐ und ☐ Küpperling	☐ alles bio möglich	☐ melden bis Do.
☐ Servicepersonal einkalkuliert	☐ 17.5. bestätigt	☐ 0178 5101227

c Wo müssen Sie was notieren? Ordnen Sie die Notizen aus 1b zu. Zu Aufgabe 44 passen drei Informationen.

Sie hören alle Informationen schnell hintereinander und nicht in der Reihenfolge, in der Sie sie notieren müssen. Was zu erledigen ist, kann zum Beispiel gleich am Anfang kommen, die Telefonnummer erst am Ende. Es ist also wichtig, dass Sie den Antwortbogen gut kennen.

42 Namen Frau/Herr _____

Firma _____

43 Kontakt
Telefon _____

44 Weitere Informationen

- _____
- _____
- _____

2 Beim Hören erkennen, zu welchen Aufgaben die Informationen passen

22 **a** Hören Sie Teile einer Mitteilung. Zu welchen Aufgaben hören Sie schon etwas? Kreuzen Sie an.

41 Grund für den Anruf	☐
42 Namen	☐
43 Kontakt (Telefon)	☐
44 Weitere Informationen	☐
45 Zu erledigen	☐

22 **b** Welche Aufgaben können Sie schon lösen? Hören Sie noch einmal und notieren Sie die Informationen an den richtigen Stellen im Antwortbogen.

Trainieren Sie so oft wie möglich, gleichzeitig zu hören und zu notieren. Notieren Sie in der Prüfung alles sofort auf dem Antwortbogen, sonst reicht die Zeit nicht!

41 Grund für den Anruf **a** ○ Angebot **b** ○ Bestellung/Buchung **c** ○ Beschwerde

42 Namen Frau/Herr .....

43 Kontakt (Telefon) .....

44 Weitere Informationen .....

.....

.....

45 Zu erledigen .....

23 **c** Hören Sie jetzt die ganze Mitteilung, ergänzen Sie den Antwortbogen in 2b. Markieren Sie auch den Grund für den Anruf.

3 Wichtige von unwichtigen Informationen unterscheiden und erkennen, was genau zu erledigen ist

24 **a** Hören und lesen Sie diese Mitteilung. Unterstreichen Sie: Was ist zu erledigen?

Guten Tag, Paczelt hier, ich rufe von der Firma Sager an. Sie haben uns die Durchführung des Workshops zu Arbeitssicherheit nächste Woche ja schon bestätigt. Dafür danke schon mal. Leider gab es ein Problem mit der technischen Ausstattung vor Ort und wir müssen alles verlegen. Der Referent soll bitte in den Raum 704 kommen.
Dann brauchen Sie die Teilnehmerzahl, haben Sie gesagt. Das wären voraussichtlich 13 plus die Geschäftsführerin. Könnten Sie mir die Handouts bitte schon vorab schicken? Ich drucke alles aus, dann müssen Sie das nicht machen.
Ach, und wichtig ist noch: Geben Sie bei der Rechnung bitte die Adresse unseres Hauptsitzes in München an, nicht unsere in Erlangen.
Melden Sie sich bitte bei Fragen bei mir, mein Name nochmal: P-A-C-Z-E-L-T und meine Nummer: 0-55-1-48-630-89.
Ich danke Ihnen.

Was zu erledigen ist, erkennen Sie manchmal an Formulierungen im Imperativ (*Schicken Sie …, Rufen Sie zurück, Kümmern Sie sich um …*), häufiger aber an Fragen (*Können Sie bitte noch …schicken*), je nach Höflichkeitsgrad auch im Konjunktiv II (*Könnten Sie bitte noch … schicken*) und oft auch an *bitte*.

b Unterstreichen Sie weitere Informationen in der Mitteilung in 3a. Wählen Sie dann aus: Welche Informationen sind wichtig für die Kollegin? Diese sollten Sie in Aufgabe 44 notieren.

Wenn Sie verstehen, was der Grund für den Anruf ist, ist auch klarer, welche Informationen für Sie/Ihre Firma wichtig sind. Notieren Sie so konkret wie möglich und denken Sie daran, dass eine andere Person verstehen muss, was Sie meinen. Sie müssen nicht alles notieren!

c Vergleichen Sie die beiden Telefonnotizen: Was ist in Notiz A besser, was in Notiz B? Ergänzen Sie die Erklärung.

A

41 Grund für den Anruf	a ● Angebot b ○ Bestellung/Buchung c ○ Beschwerde
42 Name	Paszeltl
43 Kontakt (Telefon)	055 14863089
44 Weitere Informationen	neuer Raum, weil Technikprobleme
	Teilnehmer: 13+Geschäftsführung
	Rechnungsadresse nicht Erlangen
45 Zu erledigen	Präsentation schicken

B

41 Grund für den Anruf	a ○ Angebot b ● Bestellung/Buchung c ○ Beschwerde
42 Name	Paczelt
43 Kontakt (Telefon)	0551 / 48 63 089
44 Weitere Informationen	neuer Raum: 407
	14 TN
	Rechn. an Büro München
45 Zu erledigen	Hr. Paczelt druckt Handouts

41: Der Grund für den Anruf ist die Buchung eines Workshops, zu der es nur noch weitere Informationen gibt, also ist ...B... richtig ausgefüllt.

42: In ..... ist der Name richtig geschrieben.

43: In ..... ist die Telefonnummer korrekt notiert.

44: In ..... ist mehr notiert, aber man versteht die Notizen nicht oder sie reichen nicht aus. In ..... ist das Wichtigste klar notiert.

45: ..... ist korrekt ausgefüllt. ..... nennt zwar auch eine Information aus der Mitteilung, aber es ist nicht das, was (von Ihnen bzw. Ihrer Firma) zu erledigen ist.

4 Richtig notieren

25 **a Namen verstehen: Hören Sie und schreiben Sie die Namen.**

a .... b ....

Den Namen der Person hören Sie meistens am Anfang der Mitteilung und später noch einmal. Notieren Sie den Namen am besten erst, wenn er buchstabiert wird. Namen schreibt man nicht immer so, wie man sie hört. Wenn Sie am Anfang zu lange darüber nachdenken, wie man den Namen schreibt, verpassen Sie die restliche Mitteilung.

b Wie geht es knapper? Schreiben Sie die Informationen in ein bis zwei Wörtern. Benutzen Sie auch Satzzeichen und Symbole.

1. Bitte rufen mich zurück. .....
2. Brauchen Sie eine Auftragsbestätigung? .....
3. Eine aktuelle Preisliste schicke ich Ihnen per Mail. .....
4. Die Farbe gefällt uns sehr gut, die Größe allerdings gar nicht. .....
5. Den Termin muss ich leider auf etwa 17 Uhr verlegen. .....
6. Haben Sie die Rechnungs- und Kundennummer? .....
7. Wir könnten Ihnen Mittwoch und Donnerstag anbieten, im Notfall auch das Wochenende.

   .....
8. Informieren Sie bitte Frau Mumin wegen der neuen Adresse. .....

Sie können die Wörter notieren, die Sie hören. Oft ist das aber zu lang. Nutzen Sie also kürzere Wörter, andere Wortarten, Zahlen und auch Abkürzungen. Wichtig ist, dass man Ihre Notizen gut versteht.

26 **5 Wenden Sie die Strategien an: Hören Sie die Mitteilung und notieren Sie die Informationen für Ihre Kollegin.**

41 Grund für den Anruf	**a** ○ Angebot **b** ○ Bestellung/Buchung **c** ○ Beschwerde
42 Name	.....
43 Kontakt (Telefon)	.....
44 Weitere Informationen	.....
	.....
	.....
45 Zu erledigen	.....
	.....

In der Prüfung haben Sie nach der Mitteilung noch 60 Sekunden Zeit, um Ihre Notizen zu ergänzen oder zu verbessern.

Für *Sprachbausteine Teil 1* und *Teil 2* sowie *Schreiben* stehen Ihnen insgesamt 45 Minuten Zeit zur Verfügung. Die Reihenfolge, in welcher Sie diese drei Teile bearbeiten, steht Ihnen frei.
Für *Sprachbausteine Teil 1* sollten Sie maximal 7 Minuten einplanen.

Wichtig:

- Sie lesen ein formelles Schreiben (eine E-Mail oder einen Brief) aus dem Berufskontext.
- In dem Schreiben gibt es sechs Lücken.
- In dem Kasten unter dem Text lesen Sie zehn Wörter.
- Sie lösen sechs Zuordnungsaufgaben: Für jede Textlücke wählen Sie aus den zehn Vorschlägen im Kasten ein Wort.
- Für jede richtige Lösung auf dem Antwortbogen erhalten Sie 0,5 Punkte, insgesamt also maximal 3 Punkte.

So könnte das Aufgabenblatt aussehen:

Sprachbausteine Teil 1

Lesen Sie den folgenden Text. Welche Wörter a–j passen am besten in die Lücken 46–51?
Sie können jedes Wort im Kasten nur einmal verwenden. Nicht alle Wörter passen in den Text.
Markieren Sie Ihre Lösungen auf dem Antwortbogen.

Betreff: Meine Anmeldung zu der Weiterbildung für Nachwuchsführungskräfte

Sehr geehrte Frau Sander,

vielen Dank für die Bestätigung meiner Anmeldung. Ich habe mich sehr über Ihre Nachricht gefreut und werde Ihnen noch heute den fehlenden Nachweis des Arbeitsverhältnisses auf dem Postweg zukommen lassen. Da mir __46__ auch die Zusage der Personalabteilung über die Übernahme der gesamten Teilnahmegebühren vorliegt, würde ich Sie gern fragen, ob Sie von der geforderten Anzahlung __47__ und die Rechnung über den gesamten Betrag direkt an Frau Weber von der Buchhaltung schicken könnten. Dies würde uns den unnötigen Verwaltungsaufwand __48__.
Bei der Gelegenheit würde ich Ihnen gerne auch noch eine weitere Frage zum __49__ der Weiterbildung stellen, und zwar haben Sie in unserem letzten Telefonat angedeutet, dass Sie vorhätten, einen Teil der Seminare online durchzuführen. Da ich an einem Firmencomputer arbeite, müsste ich das aber aus Sicherheitsgründen schon im __50__ mit unserer IT-Abteilung klären. Könnten Sie mich daher bitte kurz informieren, welche Software ich unter __51__ für die Videokonferenz benötigen würde?
Bei weiteren Fragen können wir uns gerne jederzeit telefonisch in Verbindung setzen.

Mit freundlichen Grüßen

Marco Angelli

a ABLAUF	**e** ABSEHEN	**i** VORHINEIN
b ALSO	**f** BEDINGUNGEN	**j** ERSPAREN
c VERURSACHEN	**g** UMSTÄNDEN	
d MITTLERWEILE	**h** DEMENTSPRECHEND	

So geht's:

1 Lesen Sie die zehn Wörter im Kasten unter dem Schreiben. Alle Wörter sind in Großbuchstaben geschrieben, sodass Sie die Nomen von den anderen Wortarten nicht unterscheiden können. Überlegen Sie bei jedem Wort, ob es ein Verb, ein Nomen, ein Adjektiv, ein Adverb oder eine andere Wortart ist. Wenn möglich, notieren Sie auch, ob das Wort im Singular oder Plural steht, ob bei den Verben ein Infinitiv vorliegt oder eine finite Verbform – oder ob beides möglich ist.

2 Lesen Sie den Text bis zum ersten Lückensatz. Überlegen Sie dabei, welche Wortart in der Textlücke stehen sollte: Fehlt in dem Satz ein Nomen, ein Verb, ein Adverb oder ein anderes Wort? Muss das Wort im Singular oder im Plural stehen? Vielleicht fällt Ihnen dazu ein passendes Wort ein, das Sie gerade unter dem Text gelesen haben. Wählen Sie dann das Wort aus dem Kasten aus und überprüfen Sie, ob der Satz Ihnen nun sinnvoll und grammatikalisch korrekt erscheint.

Sie können den Satz zu Übungszwecken laut lesen und so testen, ob die Lösung mit Ihrem Sprachgefühl übereinstimmt. Beachten Sie aber, dass Sie in der Prüfung nur lautlos im Kopf lesen dürfen.

3 Lücke 46 steht in einem Nebensatz mit dem kausalen Konnektor *da* und dem Verb *vorliegen* in der Endstellung. Das Verb *vorliegen* verlangt neben einer Nominativ-Ergänzung (*die Zusage der Personalabteilung über die Übernahme der gesamten Teilnahmegebühren*) auch eine Dativergänzung (*mir*). Beide Ergänzungen sind vorhanden und der Satz scheint ohne das Wort in der Lücke 46 grammatikalisch korrekt zu sein. Demzufolge kann es sich bei diesem Wort um eine freie Angabe bzw. ein Adverb (temporal, kausal, modal oder lokal) handeln. Stellen Sie eine entsprechende W-Frage und erproben Sie die möglichen Wörter aus dem Kasten unten. Im Satzkontext passt am besten die Antwort auf die Frage *Wann?* Diese lässt sich am besten mit dem Temporaladverb *mittlerweile* beantworten. Schreiben Sie **d** neben die Zahl 46 und streichen Sie unten im Kasten das Wort MITTLERWEILE durch. Sie können dieses Wort nicht mehr verwenden.

4 Gehen Sie dann genauso bei den Lücken 47 bis 51 vor: Lesen Sie immer den einzelnen Lückensatz bis zum Ende, entscheiden Sie sich für ein passendes Wort für die Lücke und notieren Sie Ihre Antwort. Falls Sie sich nicht sofort für eine Lösung entscheiden können, markieren Sie die Stelle mit einem Fragezeichen und lösen Sie den Text weiter. Am Ende kehren Sie noch einmal zu dieser Lücke zurück. Ordnen Sie in jedem Fall jeder Lücke ein Wort zu.

5 Achten Sie beim Lösen der Aufgaben auf die Zeit: Bei dem Prüfungsteil *Sprachbausteine und Schreiben* haben Sie innerhalb von 45 Minuten drei Teile zu lösen. Planen Sie für das Schreiben etwa 30 Minuten ein, für Bausteine Teil 1 und Teil 2 sollten Sie maximal je 7 Minuten brauchen. Egal mit welchem Teil Sie beginnen, kontrollieren Sie den Zeitablauf, damit Sie für alle drei Teile genug Zeit haben.

6 Markieren Sie anschließend Ihre Lösungen auf dem Antwortbogen. Achten Sie dabei darauf, dass Sie jede Antwort in der richtigen Zeile markieren. Zum Üben können Sie Ihre Lösungen für die Aufgaben 47 bis 51 hier markieren:

Sprachbausteine

Teil 1

	a	b	c	d	e	f	g	h	i	j	
46	○	○	○	●	○	○	○	○	○	○	46
47	○	○	○	○	○	○	○	○	○	○	47
48	○	○	○	○	○	○	○	○	○	○	48
49	○	○	○	○	○	○	○	○	○	○	49
50	○	○	○	○	○	○	○	○	○	○	50
51	○	○	○	○	○	○	○	○	○	○	51

Sind Ihre Lösungen richtig?

47 e absehen
In dem Teilsatz vor der Konjunktion *und* fehlt ein Verb, das eine Präpositionalergänzung mit der Präposition *von* verlangt (*von der Anzahlung absehen*). Die anderen Verben *verursachen* und *ersparen* passen hier nicht.

48 j ersparen
Hier fehlt ein Verb, das als Infinitiv einen Teil der Ersatzform für Konjunktiv II bildet; das Verb *verursachen* ist in dem Satzkontext unlogisch, das dritte Verb *absehen* wurde schon in Lücke 47 zugeordnet.

49 a Ablauf
Der Lücke geht die Präposition *zum* voraus, was darauf hindeutet, dass in der Lücke ein Nomen Maskulinum oder Neutrum im Singular stehen muss. Die Nomen *Bedingungen* und *Umständen* stehen beide im Plural, das einzige Nomen im Singular ist *(der) Ablauf*, das den Satz auch sinnvoll ergänzt.

50 i Vorhinein
Im Satzkontext erscheint es logisch, dass hier eine Zeitinformation fehlt, die mit der Präposition *im* gebildet wird und etwa *vorher* bedeutet. Intuitiv wäre auch der Ausdruck *im Voraus* möglich, hier als Synonym *im Vorhinein* realisiert.

51 g Umständen
Links von der Lücke steht hier die Präposition *unter*, was darauf hindeutet, dass in der Lücke ein Nomen steht: *unter Umständen* ist eine feste Wortverbindung mit modaler Bedeutung, die den Satz logisch ergänzt.

In diesem Prüfungsteil wird Ihr Verständnis für die Textlogik, basierend auf Ihren Kompetenzen in Wortschatz und Grammatik, überprüft. Sie lesen ein formelles berufliches Schreiben (eine E-Mail oder einen Brief), in dem sich eine Arbeitnehmerin / ein Arbeitnehmer zum Beispiel mit Nachfragen zu einer Bewerbung oder einer Kündigung an eine Arbeitgeberin / einen Arbeitgeber wendet, oder bei einem Bildungsträger Informationen bezüglich einer Weiterbildung erfragt. Der Text enthält sechs Lücken und Sie müssen aus 10 Antwortmöglichkeiten ein für jede Lücke logisch und grammatisch passendes Wort auswählen.

Wichtige Strategien für diesen Teil sind:

- Die Sprachintuition einsetzen.
- Zuerst die Lösungswörter lesen.
- Die Lösungswörter und die Lücken analysieren.

1 Die Sprachintuition einsetzen

Viele Ausdrücke und Formulierungen haben Sie sicherlich schon im Unterricht oder am Arbeitsplatz gehört oder gelesen. Lesen Sie den Text zur Probe laut vor und probieren Sie, welche Wörter Sie nach Ihrem Sprachgefühl in die Lücken einsetzen würden. Notieren Sie diese und vergleichen Sie sie mit den Wörtern im Kasten unter dem Text.

a Lesen Sie den Anfang der E-Mail. Notieren Sie, welches Wort Ihnen für die Lücke 46 einfällt.

Betreff: Nachfrage zum Vorstellungsgespräch

Sehr geehrte Frau Meyer,

ich melde mich erneut bei Ihnen bezüglich meiner Bewerbung als Junior Project Manager und möchte hiermit nochmals mein großes Interesse an der Stelle zum Ausdruck __46__. (…)

b Vergleichen Sie Ihre Lösung mit den Antwortvorschlägen in dem Kasten.

a NEHMEN	**c** BEREITS	**e** EINBLICK
b NEULICH	**d** ÜBERBLICK	**f** BRINGEN

Ist Ihre Lösung dabei? Dann streichen Sie das Wort in dem Kasten durch und notieren Sie im Text den Buchstaben für die Lösung. In der Prüfung markieren Sie die richtige Lösung auf dem Antwortbogen.

c Lesen Sie nun den nächsten Teil der E-Mail. Notieren Sie, welche Wörter Ihnen für die Lücken 47 und 48 einfallen. Vergleichen Sie diese mit den Lösungsvorschlägen in dem Kasten oben.

Achten Sie auf den grammatischen Kontext in dem gesamten Satz: Entscheidende Hinweise können direkt vor der Lücke (z. B. Präpositionen oder Artikelwörter), aber auch nach der Lücke (z. B. trennbare Verbpartikeln oder Präpositionen) erscheinen.

Um die Textlogik besser zu erfassen, lesen Sie jeweils den ganzen Textabschnitt, weil Sie so die logischen und zeitlichen Zusammenhänge in dem Text leichter verstehen können und diese können für die Wahl der passenden Lösung ausschlaggebend sein.

(…) Der ausführliche und persönliche __47__ in das Aufgabenfeld und in das Betriebsklima haben meinen Wunsch bestärkt, meine berufliche Zukunft in Ihrem Unternehmen zu gestalten. Umso mehr würde ich mich freuen, wenn Sie mir kurz mitteilen könnten, ob Sie __48__ einschätzen können, wann ich mit einer Entscheidung rechnen kann. (…)

➔ Sind Sie sich einer Lösung nicht sicher? Sie würden zum Beispiel für die Lücke 47 intuitiv das Wort *Überblick* in Betracht ziehen, finden aber in dem Kasten zusätzlich ein ähnliches Wort *Einblick* und wissen nun nicht, ob Ihr Sprachgefühl richtig ist. Sie sehen aber, dass nach der Lücke die Präposition *in* steht. Vielleicht können Sie sich noch daran erinnern, dass Sie bei *Überblick* die Präposition *über*, bei *Einblick in* gehört oder gelesen haben. *Einblick* ist daher die richtige Lösung.

➔ Ist Ihre Lösung nicht dabei? Finden Sie vielleicht in dem Kasten ein anderes Wort, das Ihrer intuitiven Lösung entspricht? Für die Lücke 48 ist Ihnen möglicherweise das Wort *schon* eingefallen, das Sie jedoch nicht im Kasten finden. Sie finden aber zwei andere Wörter mit temporaler Bedeutung – *neulich* und *bereits*. Überlegen Sie, welches von den beiden Adverbien das Wort *schon* ersetzen kann. *Neulich* bezieht sich auf etwas, was vor kurzer Zeit geschehen ist; *bereits* markiert dagegen etwas, was einen aktuellen Bezug haben kann, ähnlich wie *schon* und das ist die richtige Lösung für 48.

➔ Fällt Ihnen überhaupt kein Wort für eine Lücke ein? Versuchen Sie dann eine andere Strategie.

2 Zuerst die Lösungswörter lesen

Alternativ zu der Strategie der Sprachintuition können Sie zuerst die zehn Lösungsvorschläge und erst dann den Text bis zum Ende des ersten Lückensatzes lesen. Suchen Sie dann in dem Kasten das passende Wort für die Lücke und notieren Sie Ihre Antwort. Wiederholen Sie den Vorgang genauso bei jeder Lücke.

Lesen Sie zuerst die Lösungsvorschläge im Kasten und dann den Text. Schreiben Sie in jede Lücke das passende Wort.

a NÄMLICH	**c** STELLUNGNAHME	**e** ERKUNDIGEN
b ZUSTIMMUNG	**d** ERKUNDEN	**f** INZWISCHEN

… über die positive __46__ des Betriebsrates bezüglich meiner Einstellung bin ich sehr erfreut. __47__ habe ich auch den Arbeitsvertrag als PDF-Version erhalten und bestätigt, wollte mich aber bei Ihnen noch __48__, ob Sie mir den Originalvertrag vielleicht schon auf dem Postweg geschickt haben. Ich bin __49__ gerade vor einer Woche umgezogen und musste mit Bedauern feststellen, dass der Nachsendeauftrag bei der Post noch nicht funktioniert. …

Achten Sie bei der Anwendung dieser Strategie besonders auf die logische Struktur und die zeitlichen Verhältnisse des Textes, sowie den Bedeutungskontext der einzelnen Wörter.

3 Die Lösungswörter und die Lücken analysieren

Sollten Sie intuitiv keine passende Lösung finden, kann es Ihnen helfen, wenn Sie den Kontext der Lücke und die Lösungswörter im Kasten grammatisch analysieren und dementsprechend anpassen.

a Ergänzen Sie für die Wörter *a–j* die Kategorien in der Tabelle. Mehrfachnennungen sind möglich. Schreiben Sie alle Informationen auf, die Ihnen zu den Wörtern einfallen. Wenn möglich, schreiben Sie auch ein typisches Beispiel mit dem Wort in die rechte Spalte.

Überlegen Sie dabei, welcher Kategorie das jeweilige Wort angehört, mit welchen anderen Wörtern es sich typischerweise kombinieren lässt, steht es alleine oder verlangt es nach anderen Wörtern, wie z. B. Präpositionen oder Artikel.

Lösungswort	Wortkategorie und weitere grammatische Merkmale	typische Verwendung / Beispiel
a INZWISCHEN		*Inzwischen sind die Kinder groß geworden.*
b HINSICHT	*Nomen, Singular, feminin (die)*	
c INFORMATIONEN		
d AUSKUNFT		
e EMPFEHLUNG		
f EINRICHTEN		
g HINBLICK		
h GESTELLT		
i BEACHTEN	*1. ...* *2. Infinitiv (bei Modalverb / Futur I)* *3. Nomen, Singular, neutral (das)*	*1. Beachten Sie bitte Folgendes ...* *2. ...* *3. ...*
j NÄMLICH		

b Lesen Sie den Lückentext und kreuzen Sie an, was für die Wörter in den Lücken 46–51 jeweils zutreffend ist. Mehrfachnennungen sind möglich.

(…) ich bedanke mich für Ihre E-Mail und die ausführlichen __46__ zu meinem Arbeitsantritt. Die Bescheinigung über die private Krankenversicherung habe ich Ihrem Vorschlag folgend bereits per E-Mail an die Personalabteilung gesendet.
Ich habe mich __47__ um das __48__ des Homeoffice gekümmert und hätte diesbezüglich noch eine weitere Frage: Wird der externe Bildschirm und das weitere Zubehör von der Firma zur Verfügung __49__ oder eher erstattet? Gibt es eventuell bestimmte Richtlinien, die ich bei der eventuellen Bestellung bzw. Abrechnung __50__ sollte?
Eine ähnliche Frage stellt sich für mich auch im __51__ auf das Mobiltelefon: Wird mein Altvertrag übernommen oder (…)

Das Wort in **Lücke 46**

a	ist kombinierbar mit	☐	einem Artikel.	☐	einem Adjektiv.	☐	einer Präposition.
b	ist	☐	ein Verb.	☐	ein Adverb.	☐	ein Nomen.
c	steht	☐	im Singular.	☐	im Plural.	☐	weder noch.
d	lässt sich erfragen mit	☐	wie?	☐	wann?	☐	wofür?

Das Wort in **Lücke 47**

a	ist kombinierbar mit	☐	einem Artikel.	☐	einer Präposition.	☐	steht alleine.
b	ist	☐	ein Verb.	☐	ein Adverb.	☐	ein Nomen.
c	lässt sich erfragen mit	☐	wo?	☐	wann?	☐	worum?

Das Wort in **Lücke 48**

a	ist kombinierbar mit	☐	einem Artikel.	☐	einem Genitiv.	☐	steht alleine.
b	ist	☐	ein Verb.	☐	ein Adverb.	☐	ein Nomen.
c	steht	☐	im Singular.	☐	im Plural.	☐	weder noch.
d	lässt sich erfragen mit	☐	warum?	☐	wann?	☐	worum?

Das Wort in **Lücke 49**

a	steht	☐	im Singular.	☐	im Plural.	☐	weder noch.
b	ist kombinierbar mit	☐	einem Verb.	☐	einem Nomen.	☐	steht alleine.
c	ist Teil einer Konstruktion mit	☐	Passiv.	☐	einem *zu*-Infinitiv.	☐	einem Modalverb.
d	ist	☐	ein Infinitiv.	☐	Partizip I.	☐	Partizip II.

Das Wort in **Lücke 50**

a	steht	☐	im Singular.	☐	im Plural.	☐	weder noch.
b	ist kombinierbar mit	☐	einem Verb.	☐	einem Nomen.	☐	steht alleine.
c	ist Teil einer Konstruktion mit	☐	Passiv.	☐	einem *zu*-Infinitiv.	☐	einem Modalverb.
d	ist	☐	ein Infinitiv.	☐	Partizip I.	☐	Partizip II.

Das Wort in **Lücke 51**

a	ist kombinierbar mit	☐	einem Artikel.	☐	einem Adjektiv.	☐	einer Präposition.
b	ist	☐	ein Verb.	☐	ein Adverb.	☐	ein Nomen.
c	steht	☐	im Singular.	☐	im Plural.	☐	weder noch.
d	ist Teil einer	☐	Nomen-Verb-Verbindung.			☐	Präpositionalgruppe.

c **Welche Wörter a–j passen nun am besten in die Lücken 46–51? Markieren Sie Ihre Lösungen.**

a	INZWISCHEN	**e**	EMPFEHLUNG	**i**	BEACHTEN
b	HINSICHT	**f**	EINRICHTEN	**j**	NÄMLICH
c	INFORMATIONEN	**g**	HINBLICK		
d	AUSKUNFT	**h**	GESTELLT		

Sprachbausteine

Teil 1

	a	b	c	d	e	f	g	h	i	j	
46	○	○	○	○	○	○	○	○	○	○	**46**
47	○	○	○	○	○	○	○	○	○	○	**47**
48	○	○	○	○	○	○	○	○	○	○	**48**
49	○	○	○	○	○	○	○	○	○	○	**49**
50	○	○	○	○	○	○	○	○	○	○	**50**
51	○	○	○	○	○	○	○	○	○	○	**51**

Für *Sprachbausteine Teil 2* sollten Sie maximal 7 Minuten einplanen.

Wichtig:

- Sie lesen ein formelles Schreiben (eine E-Mail oder einen Brief) aus dem Berufskontext, in dem es um Austausch von Informationen unter Kolleginnen oder Kollegen innerhalb eines Betriebs geht.
- Der Text enthält sechs Lücken und unter dem Text finden Sie sechs Multiple-Choice-Aufgaben mit jeweils drei Lösungsmöglichkeiten: Für jede Textlücke wählen Sie eine passende Lösung (a, b oder c) aus.
- Für jede richtige Lösung auf dem Antwortbogen erhalten Sie 0,5 Punkte, insgesamt also maximal 3 Punkte.

So könnte das Aufgabenblatt aussehen:

Sprachbausteine Teil 2

Lesen Sie den folgenden Text. Welcher Ausdruck (a, b oder c) passt am besten in die Lücken 52–57? Markieren Sie Ihre Lösungen auf dem Antwortbogen.

Betreff: Vorbereitung der Präsentation für den Kundentermin

Hallo Karl-Heinz,

__52__ haben wir nächste Woche den Kundentermin mit der Firma Becker Spritzguss in Böblingen. Der Kunde wünscht eine Präsentation unserer neuen Produktlinie inklusive einer Live-Demonstration des Produktes *Alpha*. Er hat dazu einen Anforderungskatalog formuliert mit speziellen Szenarien, die für ihn __53__ wären. Könnt ihr die Demo bis Donnerstag vorbereiten, sodass wir sie am kommenden Freitag gemeinsam __54__?

Außerdem hat der Kunde Fragen zum Funktionsumfang des neuen Erweiterungsmoduls. __55__ wäre wichtig zu wissen, wann das Produkt tatsächlich __56__ kommt, da der Kunde gerne bis Dezember damit produktiv gehen möchte. Gibt es vielleicht eine Testversion, die wir schon heute __57__ können? Wenn ja, dann bitte noch heute Nachricht an mich.

Wer von eurem Team kommt mit? Wäre vielleicht Corinna verfügbar? Ich glaube, sie hat am meisten Erfahrung in den relevanten Themen und wäre sicher eine große Hilfe bei der Präsentation. Aus meinem Team wird auf jeden Fall Matthias dabei sein, er ist bei dem Projekt von Anfang an dabei.

Danke und beste Grüße

Dominik

52 **a** als gestern gesprochen
b wie gestern besprochen
c wenn gestern gesprochen

53 **a** von relevanter Bedeutung
b von bedeutender Relevanz
c von besonderer Bedeutung

54 **a** durchgehen können
b durchzugehen brauchen
c hätten durchgehen können

55 **a** Für meine Perspektive
b Aus meiner Sicht
c In meiner Absicht

56 **a** in Gang
b auf den Markt
c unter die Kunden

57 **a** per Verfügung untersagen
b zur Verfügung stehen
c zur Verfügung stellen

So geht's:

1 Lesen Sie zuerst den gesamten Text einmal möglichst schnell durch, ohne dabei die Lösungsmöglichkeiten unter dem Text anzusehen. Sollte Ihnen schon hierbei spontan eine Lösung einfallen, notieren Sie diese am Textrand und vergleichen Sie sie erst später mit der vorgegebenen Antwortauswahl. Durch das Schnelllesen werden Sie einen ersten Eindruck bekommen, worum es in dem Text geht und können den Inhalt und den logischen Zusammenhang somit besser verstehen.

2 Lesen Sie dann den Text bis zum ersten Lückensatz und wählen Sie aus den drei Antwortmöglichkeiten eine Lösung aus. Sprechen Sie sich dabei den ganzen Satz (und evtl. auch die beiden Sätze davor und danach) lautlos im Kopf dreimal mit der jeweiligen Antwortoption vor. Stützen Sie sich dabei auf Ihre Intuition und überlegen Sie, welche der drei Optionen Ihnen bereist bekannt vorkommt. Beachten Sie dabei den Textfluss und den logischen Zusammenhang.
Bei Lücke 52 werden Sie wahrscheinlich merken, dass die Antworten *a* und *c* nicht gut klingen, da *als* und *wenn* typischerweise einen Nebensatz einleiten, die Ausdrücke in *a* und *c* sind aber keine Nebensätze. Dagegen kommt Ihnen die Option *b* möglicherweise bekannt vor, da solche reduzierten Modalsätze (vgl. auch *wie gerade telefonisch vereinbart, wie letzte Woche beschlossen* etc.) in beruflichen Schreiben relativ häufig am Anfang stehen, um auf bereits Besprochenes oder Vereinbartes hinzuweisen und daran anzuknüpfen.
Antwort **b** ist also **richtig**.

Wenn Sie unter den Antworten *a*, *b* oder *c* den Ausdruck finden, den Sie vorher notiert haben (oder einen ähnlichen Ausdruck), ist es möglicherweise die richtige Lösung. Dennoch überprüfen Sie in dem Fall die zwei anderen Optionen, bevor Sie Ihre Antwort endgültig auf dem Antwortbogen markieren. Vielleicht erweist sich Ihre erste Intuition als falsch.

Wenn Sie sich nicht entscheiden können, welche Option *a*, *b* oder *c* die richtige ist, versuchen Sie zuerst Antworten zu eliminieren, von denen Sie sicher sind, dass sie falsch sind. Wählen Sie am Ende auf jeden Fall eine Antwort aus.

3 Gehen Sie dann genauso bei den Lücken 53 bis 57 vor: Lesen Sie immer den Lückensatz zusammen mit dem vorangehenden und dem darauffolgenden Satz. So können Sie der Textlogik besser folgen. Entscheiden Sie sich dann für eine Antwortvariante a, b oder c für die Lücke und notieren Sie Ihre Antwort. Falls Sie sich nicht sofort für eine Lösung entscheiden können, markieren Sie die Stelle mit einem Fragezeichen und lösen Sie den Text weiter. Am Ende kehren Sie noch einmal zu dieser Lücke zurück. Ordnen Sie in jedem Fall jeder Lücke eine Antwort zu.

4 Achten Sie unter Umständen auch auf den grammatischen Kontext direkt vor und nach der Lücke, vielleicht können Sie daraus schließen, welche Antwortmöglichkeit grammatisch korrekt ist und welche nicht.

5 Behalten Sie beim Lösen der Aufgaben die Zeit im Blick: Mit diesem Teil der Prüfung sollten Sie nicht länger als 7 Minuten verbringen, sodass Ihnen ausreichend Zeit für das Schreiben bleibt.

6 Markieren Sie anschließend Ihre Lösungen auf dem Antwortbogen. Achten Sie dabei darauf, dass Sie jede Antwort in der richtigen Zeile markieren. Zum Üben können Sie Ihre Lösungen für die Aufgaben 53 bis 57 hier markieren:

Teil 2

	a	b	c	
52	○	●	○	52
53	○	○	○	53
54	○	○	○	54
55	○	○	○	55
56	○	○	○	56
57	○	○	○	57

Sind Ihre Lösungen richtig?

53 c von besonderer Bedeutung
Grundsätzlich geht es hier um den Ausdruck *von Bedeutung sein* (= *wichtig sein*), bei dem das Nomen *Bedeutung* (= *Wichtigkeit*) durch das Adjektiv *besonder(er)* verstärkt wird. Das Synonym *Relevanz*, kombiniert mit dem Adjektiv *bedeutend* (= *wichtig*), würde etwa dem Ausdruck *die wichtige Wichtigkeit* entsprechen, was keine sinnvolle Wortkombination ergibt. Antwort b ist daher falsch. Ähnlich falsch wäre auch der Ausdruck a *von relevanter Bedeutung* zu interpretieren.

54 a durchgehen können
Aus dem Satzkontext ist ersichtlich, dass es in dem Nebensatz um eine mögliche Folgehandlung gehen muss, die erst in der Zukunft stattfindet. Antwort c bezieht sich auf einen irrealen Kontext in der Vergangenheit. Antwort b ist dagegen ungrammatisch, da hier eine Negation fehlt, die Teil der Konstruktion mit *brauchen + zu-*Infinitiv ist, und müsste als Notwendigkeit verstanden werden, was in dem Textkontext nicht sinnvoll erscheint.

55 b Aus meiner Sicht
Hier handelt es sich um ein festes Redemittel, mit dem der Verfasser seine Meinung zum Sachverhalt betont. Der einzige Ausdruck, der die Lücke sinnvoll ergänzt, ist Antwort b.

56 b auf den Markt
Bei dieser Lücke geht es um eine Nomen-Verb-Verbindung mit dem Verb *kommen*, die in dem Satzkontext etwa die Bedeutung haben muss, dass das Produkt bereit zum Verkauf wäre. Dem entspricht ganz genau die Nomen-Verb-Verbindung *auf den Markt kommen*. Der Ausdruck *in Gang kommen* bedeutet hingegen, dass die Handlung erst anfängt. Die Antwort c *unter die Kunden (kommen)* ist eine Wortkombination, die man in diesem Satzkontext nicht sinnvoll verwenden kann.

57 c zur Verfügung stellen
Auch in dieser Lücke fehlt eine Nomen-Verb-Verbindung, diesmal mit dem festen Nomen *Verfügung* mit drei verschiedenen Verben und dementsprechend drei verschiedenen Bedeutungen. Antwort a passt inhaltlich nicht in den Kontext der E-Mail, denn *per Verfügung untersagen* bedeutet, dass man etwas durch eine Anordnung verbietet. Die Ausdrücke in b und c unterscheiden sich lediglich im Hinblick auf die Verben. Dabei scheint die grammatische Perspektive entscheidend zu sein: *zur Verfügung stehen* beschränkt sich auf die passivische Perspektive, auf das bloße Vorhandensein eines Objekts. *Was* steht zur Verfügung? Der Ausdruck *zur Verfügung stellen* fordert ein handelndes Subjekt. *Wer* stellt etwas zur Verfügung? Letzteres ist eindeutig der Fall in dem Text: Das Subjekt ist *wir*, die eine Testversion *zur Verfügung stellen*.

In dem Prüfungsteil *Sprachbausteine 2* lesen Sie ein formelles bzw. halbformelles Schreiben (eine E-Mail oder einen Brief), in dem sich eine Mitarbeiterin / ein Mitarbeiter an seine Kollegin / seinen Kollegen wendet mit dem Ziel, aktuelle Informationen zu einem laufenden Projekt (oder einem Produkt, einem Termin oder dem Arbeitsablauf o. Ä.) auszutauschen bzw. zu erfragen. Dabei kann es sich auch um Vorschläge und die Planung des weiteren Arbeitsverlaufs handeln.
Der Text enthält sechs Lücken und Sie müssen aus jeweils drei vorgegebenen Antwortmöglichkeiten einen für jede Lücke logisch und grammatisch passenden Ausdruck auswählen.
Die Ausdrücke bestehen – anders als in dem Teil *Sprachbausteine 1* – aus mehreren Wörtern, z. B. Nomen-Verb-Verbindungen, Verbkonstruktionen aus mehreren Verben, festen Wortverbindungen oder Kollokationen, d. h. Verbindungen von zwei oder mehreren Wörtern, die häufig zusammen gebraucht werden.

Wichtige Strategien für diesen Teil sind:

- Den Text global und detailliert verstehen.
- Komplexe grammatische Strukturen erkennen.
- Formelhafte Wendungen erkennen.

1 Den Text global und detailliert verstehen

Sie können die Aufgabe einfacher lösen, wenn Sie die Struktur des Textes verstanden haben. Überlegen Sie bei dem ersten Überfliegen bzw. Schnelllesen zum Beispiel ganz allgemein, welche Rollen die verschiedenen Personen in der E-Mail haben, welches Ziel die Verfasserin / der Verfasser der E-Mail verfolgt etc.

a Globales Textverständnis: Überfliegen Sie die E-Mail auf Seite 94 noch einmal und lesen Sie dann die Aussagen 1 bis 4. Markieren Sie die Aussagen als richtig (R) oder falsch (F). Korrigieren Sie die Aussagen, die falsch sind, und formulieren Sie die Sätze richtig.

	R	F	
1. Dominik ist der Vorgesetzte von Karl-Heinz.	☐	☐	.....
2. Die Firma Becker Spritzguss hat einen neuen Produktkatalog angefordert.	☐	☐	.....
3. Dominik ist für den Kontakt mit dem Kunden verantwortlich.	☐	☐	.....
4. Die Produktdemo soll bis Donnerstag fertig sein.	☐	☐	.....

Hilfreich kann auch ein gutes Verständnis der Details in den einzelnen Textabschnitten sein. Achten Sie beim Lösen der einzelnen Aufgaben zum Beispiel darauf, welche Aufgaben bis wann und von wem erledigt werden sollen, wer eventuell für die einzelnen Abläufe zuständig ist oder was als Nächstes passieren soll.

b Detailliertes Textverständnis: Lesen Sie zuerst die Aussagen 1 bis 4. Lesen Sie dann die E-Mail auf Seite 94 und markieren Sie bei jeder Aufgabe die richtige Lösung.

1 Die Firma Becker Spritzguss
- ☐ **a** kommt in der kommenden Woche zu einer Produktpräsentation.
- ☐ **b** wünscht sich von dem Produkt *Alpha* individuelle Optionen.
- ☐ **c** erwartet bis Freitag eine Antwort.

2 Das Produkt *Alpha*
- ☐ **a** besteht aus verschiedenen Modulen.
- ☐ **b** ist bereits auf dem Markt erhältlich.
- ☐ **c** kommt erst Anfang nächsten Jahres in die Produktion.

3 Karl-Heinz
- ☐ **a** soll die Produktdemo direkt an die Kundenfirma schicken.
- ☐ **b** soll das Erweiterungsmodul überarbeiten.
- ☐ **c** soll noch am gleichen Tag eine Antwort an Dominik schreiben.

4 Die Präsentation beim Kunden
- ☐ **a** wird von einer Kollegin aus Karl-Heinz' Team unterstützt.
- ☐ **b** wird von Karl-Heinz persönlich gehalten.
- ☐ **c** wird vollständig von Dominik übernommen.

2 Komplexe grammatische Strukturen erkennen

Zu den komplexen grammatischen Konstruktionen, die bei diesem Teil der Prüfung relevant sein können, gehören unter anderem feste Nomen-Verb-Verbindung (auch Funktionsverbgefüge genannt). Es sind komplexe Ausdrücke, bei denen die ursprüngliche Bedeutung des Verbs verblasst und deren Bedeutung grundsätzlich durch das Nomen bestimmt wird.

a Zu welchem Verb passen die folgenden Ausdrücke? Ordnen Sie zu.

~~etwas unter Kontrolle~~ • etwas in Anspruch • etwas zur Sprache • zu dem Ergebnis • zu dem Entschluss • auf den Markt • zur Verfügung • zur Sprache • jemandem zu Hilfe • in Kauf • infrage/in Frage • etwas zur Kenntnis • etwas in/außer Kraft • sich in Verbindung mit jemandem • zur Debatte • etwas in Erfahrung • zur Anwendung • etwas in Erwägung • unter Druck • etwas in Aussicht • etwas in Frage • etwas zur Debatte • etwas zur Verfügung • etwas in Betracht • etwas zu Ende • etwas in Zweifel • jemanden in Kenntnis von etwas • etwas in Empfang

bringen	**kommen**
– *etwas unter Kontrolle bringen* – ...	– ...
nehmen	**setzen**
– ...	– ...
stellen	**ziehen**
– ...	– ...

b Ergänzen Sie in den folgenden Sätzen Ausdrücke aus a. Orientieren Sie sich an der vorgegebenen Bedeutung. Achten Sie auf die richtige Form.

Lernen Sie während der Vorbereitung auf die Prüfung möglichst viele solcher Ausdrücke. Hier finden Sie nur einige Beispiele. Stellen Sie sich eine eigene Liste – ähnlich wie die Tabelle oben – zusammen und schreiben Sie zu jeder Nomen-Verb-Verbindung immer einen passenden Beispielsatz. Nur so lernen Sie diese Ausdrücke im Kontext grammatisch korrekt erkennen bzw. anwenden.

1. Bei der letzten Projektbesprechung sind wir ...., dass wir die Erweiterungsmodule erst nach der ersten Testphase überarbeiten werden.	*beschließen*
2. Ab dem kommenden Sommer ..... uns zwei neue Großraumbüros	*verfügbar sein*
3. Für die Demopräsentation beim Kunden wird Ihnen die Kollegin Mohammed	*unterstützen*
4. Herr Pasternakis hat sich gerade heute mit dem zuständigen Sachbearbeiter beim Finanzamt	*kontaktieren*
5. Weiß vielleicht jemand, wie man die Lieferfristen von den neuesten Chips .... kann?	*herausfinden / sich informieren*
6. Bei dem letzten Jour fixe sind die aktuell drastisch sinkenden Absatzzahlen	*besprochen werden*

Auch Verbkonstruktionen, wie z. B. Passiv mit Modalverb, Passiversatzformen, insbesondere in den komplexen Zeitformen in Kombination mit Konjunktiv, gehören zu den grammatischen Ausdrücken, die sich durch einen hohen Grad an Komplexität auszeichnen.

c Formen Sie die folgenden Aktivsätze ins Passiv um. Markieren Sie, ob es sich bei dem Satz um Vergangenheit (V), Gegenwart (G) oder Zukunft (Z) handelt.

	G	V	Z
1. Eigentlich könnten wir den Kundentermin um eine Woche vorverlegen.	☐	☐	☐
Der Kundentermin			
2. Man hätte schon gestern den Kunden über die Verzögerung informieren müssen.	☐	☐	☐
....			
3. Wir werden die IT-Abteilung möglichst bald über die vom Kunden gewünschte Anpassung informieren müssen.	☐	☐	☐
....			
4. Wir müssten den Abschlusstermin um gut eine Woche verschieben.	☐	☐	☐
....			

d Formulieren Sie nun die Passivsätze aus c als Nebensätze. Achten Sie auf die korrekte Verbfolge am Satzende.

1. Es sieht so aus, als ob *der Kundentermin* .....

.....

2. Die Geschäftsleitung hätte auf jeden Fall erwartet, dass *der Kunde schon gestern* .....

.....

3. Wir müssen unbedingt daran denken, dass *die IT-Abteilung* .....

.....

4. Wir müssen mit dem Kunden rechtzeitig besprechen, dass *der Abgabetermin* .....

.....

3 Formelhafte Wendungen erkennen

In geschäftlichen E-Mails werden häufig formelhafte Wendungen, wie z. B. *wie bereits angekündigt*, verwendet. Sie sind verkürzte Nebensätze und weisen eine feste Struktur auf: Sie werden mit dem Konnektor *wie* eingeleitet und sind grundsätzlich auf das Partizip II reduziert, können aber auch eine Erweiterung mit einem weiteren Wort (meist einem Temporal- oder Modaladverb) enthalten.

Verkürzte Nebensätze in der kurzen formelhaften Form können – müssen aber nicht – von dem Hauptsatz mit Komma getrennt werden. Enthalten die verkürzten Nebensätze mehrere zusätzliche Informationen, werden sie immer mit Komma getrennt.

Schreiben Sie die vollständigen Nebensätze als verkürzte Nebensätze um und setzen Sie, wenn nötig, das Komma. Ein optionales Komma setzen Sie in Klammern.

1. *Wie wir telefonisch vereinbart haben*, schicke ich dir die Produktdokumentation in englischer Fassung.

Wie telefonisch (,) schicke ich dir …

2. *Wie wir bei der letzten Besprechung am Montag festgehalten haben*, werden die Erweiterungsmodule erst nach dem Vertragsabschluss aktualisiert.

Wie ..... werden die …

3. *Wie wir bereits vorausgesagt haben*, wird sich der Abgabetermin um zwei Wochen verschieben.

..... wird sich der Abgabetermin …

4. *Wie wir gestern besprochen haben*, sende ich Ihnen im Anhang unsere Fragen bezüglich der optionalen Erweiterungsmodule.

..... sende ich …

5. *Wie wir vor Ihrer ausführlichen Präsentation bereits angedeutet haben*, sind wir mit den Änderungsvorschlägen einverstanden.

..... sind wir …

Planen Sie für den Teil *Schreiben* mindestens 30 Minuten ein.

Bedenken Sie dabei, dass Ihnen in diesem Prüfungsteil (*Sprachbausteine 1*, *Sprachbausteine 2* und *Schreiben*) **insgesamt** 45 Minuten für alle drei Aufgaben zur Verfügung stehen. Teilen Sie sich deswegen Ihre Zeit gut ein, sodass Sie alle drei Aufgaben vollständig bewältigen können. Wenn Sie mehr Zeit zum Schreiben brauchen, können Sie diese nur dadurch gewinnen, indem Sie die Aufgaben *Sprachbausteine 1* und *2* zügiger lösen.

Wichtig:

- In diesem Prüfungsteil schreiben Sie eine Stellungnahme zu **einem** von zwei vorgegebenen Themen.
- Jedes Thema enthält einen Vorschlag der Geschäftsführung, zu dem Sie schriftlich Ihre Meinung äußern sollen, indem Sie die Vor- und Nachteile abwägen und Ihren eigenen Standpunkt zu dem Vorschlag darlegen.
- Bei der **Bewertung** Ihrer Stellungnahme werden zwei Aspekte berücksichtigt: die inhaltliche Angemessenheit und die sprachliche Angemessenheit.
- Die Bewertung der **inhaltlichen Angemessenheit** erfolgt nach dem Kriterium der kommunikativen Aufgabenbewältigung (Kriterium I). Bewertet wird vor allem, ob Sie die Aufgabenstellung inhaltlich angemessen bearbeitet haben, d. h., ob Sie die relevanten Aspekte der Aufgabe ausreichend berücksichtigt haben. Gemeint ist damit unter anderem die Frage, ob Sie die Vor- und Nachteile des Vorschlags argumentativ abwägen können, ob Sie dabei auf die Situation am Arbeitsplatz adäquat eingehen bzw. ob Sie Ihren Sprachgebrauch dem beruflichen Kontext flexibel und dem Adressaten angemessen einsetzen können. Für dieses Kriterium erhalten Sie bis zu 14 Punkte.
- Die Bewertung der **sprachlichen Angemessenheit** erfolgt gemeinsam für die Prüfungsteile *Lesen und Schreiben* (Aufgabe 21) und *Schreiben* (Aufgabe 58) und umfasst drei Kriterien: kommunikative Gestaltung (Kriterium II), formale Richtigkeit (Kriterium III) und Spektrum sprachlicher Mittel (Kriterium IV). In allen drei Kriterien erhalten Sie insgesamt bis zu 27 Punkten.
  - Kommunikative Gestaltung: Hier wird bewertet, inwieweit Ihre Texte klar und gut strukturiert sind, d. h. ob Sie über ausreichend sprachliche Mittel verfügen, um die einzelnen Inhalte logisch und untergliedert miteinander zu verknüpfen. In diesem Kriterium können Sie maximal 9 Punkte erhalten.
  - Formale Richtigkeit: Hier wird vor allem die sprachliche Korrektheit Ihrer Texte bewertet. Gemeint ist damit, ob Sie vor allem komplexere sprachliche Strukturen korrekt verwenden, wobei Fehler selten vorkommen und kaum auffallen dürfen. Dieses Kriterium umfasst auch die Korrektheit der Zeichensetzung und die stimmige Gliederung des Textes in Abschnitte. Auch in diesem Kriterium können Sie maximal 9 Punkte erhalten.
  - Spektrum sprachlicher Mittel: Hier wird überprüft, ob Sie über einen entsprechend großen Wortschatz verfügen und diesen souverän einsetzen können, d. h. zum einen, ob Sie sich in Ihrer Ausdrucksweise einschränken müssen oder nicht, zum anderen, ob Sie auch idiomatische und umgangssprachliche Ausdrücke wirksam einsetzen können. Geachtet wird auch auf einen angemessenen Gebrauch komplexer und einfacher Satzstrukturen. Auch in diesem Kriterium wird Ihre Leistung mit maximal 9 Punkten bewertet.

So könnte das Aufgabenblatt aussehen:

Schreiben

58 *Wählen Sie eines der folgenden Themen.*

Die Geschäftsführung hat Sie um eine schriftliche Stellungnahme gebeten.

Wägen Sie Vor- und Nachteile ab und führen Sie passende Beispiele an.
Legen Sie Ihren eigenen Standpunkt dar und ziehen Sie ein Fazit.

Thema A

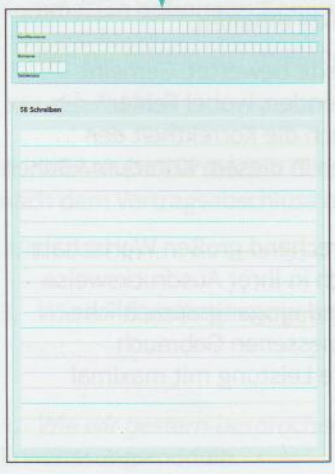
Die Geschäftsführung Ihrer Firma plant, ein neues Arbeitsmodell einzuführen, in dem die Mitarbeiterinnen und Mitarbeiter statt fünf nur vier Tage pro Woche arbeiten sollen.

oder

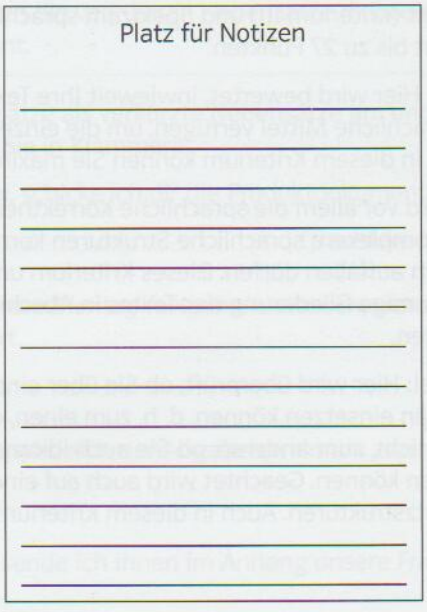
Thema B

Die Geschäftsführung Ihrer Firma plant die Auszahlung eines monatlichen Umweltbonus für Mitarbeiterinnen und Mitarbeiter, die auf den Geschäftswagen verzichten.

Schreiben Sie direkt auf den Antwortbogen:



Platz für Notizen



Auf dem Aufgabenblatt finden Sie einen Hinweis, dass Sie Ihren Text direkt auf den Antwortbogen schreiben sollen (Bild links). Folgen Sie auf jeden Fall dem Hinweis, denn Sie werden nicht genug Zeit zur Verfügung haben, um zuerst ein ausführliches Konzept zu verfassen und erst dann die Reinschrift anzufertigen.

Auf dem Aufgabenblatt finden Sie auch Platz für Ihre Notizen (Bild rechts). Notieren Sie hier kurz Ihre Ideen, nachdem Sie sich für Thema A oder B entschieden haben.

So geht's:

1 Lesen Sie zuerst die Themen A und B und überlegen Sie dabei erste Ideen, die Ihnen zu den beiden Themen einfallen. Entscheiden Sie sich möglichst schnell für das Thema, zu dem Sie spontan mehr Ideen haben und das Ihnen vielleicht schon bekannt vorkommt.



Treffen Sie Ihre Wahl pragmatisch: Vielleicht haben Sie zu einem der Themen schon in Ihrem Deutschkurs etwas gelesen, eine Diskussion geführt oder zum Beispiel einen Zeitungsartikel gelesen. Möglicherweise kennen Sie den themenspezifischen Wortschatz dann besser und die Argumente für bzw. gegen eine Idee fallen Ihnen dementsprechend leichter ein. Zögern Sie nicht zu lange mit der Wahl des Themas.

2 Befassen Sie sich dann im zweiten Schritt ein wenig genauer mit dem gewählten Thema, indem Sie Schlüsselwörter markieren und sich die ersten allgemeinen Ideen zu jedem Schlüsselwort notieren. Damit verschaffen Sie sich einen guten Überblick über die relevanten Aspekte, die Sie beim Verfassen Ihrer Stellungnahme berücksichtigen sollen. Achten Sie darauf, dass Sie sich zu jedem Schlüsselwort angemessen äußern.

3 Arbeiten Sie dann im dritten Schritt diese Ideen aus, indem Sie sie stichwortartig nach Vorteilen und Nachteilen sortiert in einer Tabelle zusammenstellen. Schreiben Sie zuerst alle Ideen auf, die Ihnen einfallen und wählen Sie dann je zwei bis drei Vor- und Nachteile, die Ihrer Ansicht nach einschlägig für das Thema sind. Sie können die Ideen nach ihrer Relevanz – zum Beispiel von sehr wichtig bis weniger wichtig – am Rand nummerieren. Damit erstellen Sie einen Gliederungsplan, nach dem Sie Ihre Stellungnahme verfassen. So gehen Sie auch sicher, dass Sie die wichtigsten Aspekte beim Schreiben nicht vergessen und diese in einem logischen Zusammenhang miteinander verbinden.



Bedenken Sie, dass Sie in Ihrer Stellungnahme die Vor- und Nachteile zu einem Vorschlag der *Geschäftsführung* abwägen sollen. Nehmen Sie deshalb verschiedene Perspektiven ein: Überlegen Sie beim Sammeln der Ideen nicht nur, welche Vor- und Nachteile sich aus dem Vorschlag für Sie als *Mitarbeitende* ergeben würden, sondern auch, welche Vor- und Nachteile für das *Unternehmen* die Geschäftsführung im Sinn haben kann.

4 Gliedern Sie Ihren Text in Einleitung, Hauptteil und Schluss. Achten Sie darauf, dass Sie diese drei Teile gut miteinander verbinden. Gehen Sie in der *Einleitung* auf das Thema ein, indem Sie zum Beispiel einen aktuellen oder persönlichen Bezug herstellen. Im *Hauptteil* schildern Sie dann entsprechend die Ideen, die Sie vorher notiert haben. Beschränken Sie sich dabei nicht nur auf die eine oder die andere Sichtweise. Stellen Sie den Vorteilen die Nachteile gegenüber und wägen Sie diese *argumentativ* aus verschiedenen Perspektiven ab. Fassen Sie im *Schluss* Ihre Argumente zusammen und nehmen Sie dazu Stellung. Achten Sie darauf, dass sich Ihre Meinung logisch aus der Argumentation im Hauptteil ergibt.



Begründen Sie Ihre Aussagen immer mithilfe von Argumenten. Formulieren Sie dabei die Argumentationen schlüssig und plausibel. Beginnen Sie mit dem stärksten Argument und gehen Sie dann zu den schwächeren Argumenten über. Stützen Sie die Argumente mit Beispielen. Ziehen Sie – soweit möglich – aus den Argumentationen eine Schlussfolgerung und stellen Sie eine logische Verknüpfung zu weiteren Argumenten oder Gegenargumenten her.

5 Wählen Sie eine dem Adressaten und der Situation angemessene Ausdrucksweise. Bedenken Sie dabei, dass Sie mit der Stellungnahme auf eine Bitte der Geschäftsführung antworten. Verwenden Sie zum Beispiel keine Umgangssprache oder saloppe Ausdrücke. Achten Sie auf die sprachliche Korrektheit und wählen Sie Formulierungen, die typisch für den formellen schriftlichen Sprachstil im Berufskontext sind. Äußern Sie sich sachlich und möglichst präzise. Schaffen Sie klare Überleitungen zwischen den einzelnen Aspekten und trennen Sie Ihre persönliche Meinung von den diskutierten Positionen.



Achten Sie vor allem auf die sprachliche und inhaltliche Qualität Ihres Textes, und weniger auf seine Länge. Zeigen Sie vor allem, dass Sie in der Lage sind, sich strukturiert, präzise und argumentativ zu einem Thema schriftlich zu äußern.

Die Aufgabe enthält keine Vorgaben zur Textlänge, Sie können sich aber an dem dafür vorgesehenen Platz auf dem Antwortbogen orientieren: Sie haben etwas mehr als eine Seite für Ihren Text zur Verfügung.

6 Planen Sie die Zeit so ein, dass Sie am Ende noch genug Zeit haben, um Ihre Stellungnahme durchzulesen und sie eventuell an einigen Stellen zu korrigieren.

58 Schreiben

Sind Ihre Lösungen richtig?

Wie Sie sich schrittweise eine mögliche Lösung für Thema A und B erarbeiten, erfahren Sie in den Übungen auf den folgenden Seiten.

In dem Prüfungsteil *Schreiben* werden Sie aufgefordert, eine Stellungnahme zu einem Vorschlag der Geschäftsführung zu verfassen. Sie sollen entsprechende Vor- und Nachteile zu dem Vorschlag abwägen, dazu passende Beispiele anführen und anschließend Ihren eigenen Standpunkt darlegen und ein Fazit ziehen. Damit wird Ihre Fähigkeit geprüft, wie gut Sie Ihre Meinung argumentativ darlegen können.

Wichtige Strategien für diesen Teil sind:

- Vor- und Nachteile formulieren.
- Die Argumentation entfalten.
- Den Text strukturieren.

1 Vor- und Nachteile formulieren

a Lesen Sie das Thema A und unterstreichen Sie die Schlüsselwörter. Markieren Sie dann, welche der folgenden Aspekte zu dem Thema passen. Fällt Ihnen noch etwas ein? Notieren Sie.

Thema A

Die Geschäftsführung Ihrer Firma plant, ein neues Arbeitsmodell einzuführen, in dem die Mitarbeiterinnen und Mitarbeiter statt fünf nur vier Tage pro Woche arbeiten sollen.



b Lesen Sie nun die folgenden Aussagen zum Thema A und streichen Sie diejenigen durch, die Ihrer Ansicht nach keine bzw. nur geringe Relevanz für das Thema haben.

gleiches Entgelt bei weniger Arbeitstagen bzw. Lohnausgleich bei Verkürzung der Arbeitszeit

proportional weniger Lohn bei weniger Arbeitszeit

geringe Auslastung der Stellplätze in der Tiefgarage

höhere Attraktivität als Arbeitgeber durch flexiblere Arbeitszeiten

Sicherung von Arbeitsstellen im Umbruch zur Digitalisierung

Schaffung von Freiräumen für persönliche bzw. private Bedürfnisse

Verdichtung der Termine und damit steigender Leistungsdruck

drohende Entlassungswelle

Überforderung des Managements bei der Arbeitszeiterfassung

Verbesserung der Work-Life-Balance und somit auch der Zufriedenheit und Gesundheit der Beschäftigten

Steigerung der Motivation und dadurch auch der Arbeitseffizienz

drohender Kundenverlust durch ständig wechselnde Ansprechpartnerinnen oder Ansprechpartner

Herausforderungen bei der Anpassung der Arbeitsorganisation

unmittelbar negative Auswirkung auf den Aktienkurs des Unternehmens

c Handelt es sich bei den Aussagen aus 1b um Vor- oder Nachteile der Vier-Tage-Woche? Ergänzen Sie die mittlere Spalte der Tabelle.

Hinweis: Die folgende Tabelle umfasst die Aufgaben 1c, d und e. Folgen Sie dem Aufgabenverlauf.

	Vorteile der Vier-Tage-Woche	MA	GF
1	*Schaffung von Freiräumen für persönliche bzw. private Bedürfnisse*	+	–

	Nachteile der Vier-Tage-Woche	MA	GF
	proportional weniger Lohn bei weniger Arbeitszeit	–	+

d Markieren Sie in der rechten Tabellenspalte in c, ob die Vor- und Nachteile eher für die Mitarbeitenden (MA) oder eher für die Geschäftsführung (GF) oder für beide gelten.

e Nummerieren Sie in der linken Tabellenspalte die Ideen nach ihrer Relevanz, beginnend mit 1 für sehr wichtig.

Entscheiden Sie sich beim Verfassen der Stellungnahme für die Aspekte, die Sie am wichtigsten finden bzw. zu denen Ihnen die passenden Argumente mit der entsprechenden Begründung und den Beispielen leichter einfallen. Sie werden nicht genug Zeit zur Verfügung haben, um alle Ideen auszuarbeiten.

2 Die Argumentation entfalten

Sie sollen die Vor- und Nachteile in Ihrer Stellungnahme *argumentativ* abwägen. Argumentationen sind vereinfacht gesagt komplexe Aussagen, die aus Behauptungen (Thesen) bestehen, die ihrerseits mit Argumenten belegt werden, d. h. mit anderen Aussagen begründet und mit Beispielen gestützt werden. Gegebenenfalls ergibt sich aus der Argumentation eine Schlussfolgerung. Merken Sie sich beim Schreiben das folgende Schema: *Behauptung – Begründung – Beispiel – (Folgerung).*

a Formulieren Sie entsprechende Argumente zu den vorgegebenen Vor- bzw. Nachteilen wie im folgenden Beispiel.

1. Verdichtung der Termine und damit steigender Leistungsdruck

Behauptung: **Die Einführung der Vier-Tage-Woche kann zu einer Verdichtung der Termine führen,**

Begründung: ***denn*** die effektive Arbeitszeit, die für diverse Termine zur Verfügung steht, wird in diesem Arbeitsmodell lediglich auf vier Werktage reduziert.

Beispiel: **Das möchte ich an folgendem Beispiel erläutern:** Kundentermine, die bisher auf fünf Werktage verteilt werden, müssen künftig innerhalb von vier Arbeitstagen stattfinden, um dem Risiko, die Kunden zu verlieren, entgegenzuwirken.

Folgerung: **Als eine mögliche Konsequenz ergibt sich daraus**, dass die zuständigen Mitarbeiterinnen und Mitarbeiter, anstatt entlastet zu werden, mit einem zusätzlich steigenden Leistungsdruck rechnen müssen.

2. Herausforderungen bei der Anpassung der Arbeitsorganisation

Behauptung: Hinzu kommt auch .....

.....

Begründung: .....

.....

Beispiel: .....

.....

Folgerung: .....

.....

3. Sicherung von Arbeitsstellen im Umbruch zur Digitalisierung

Behauptung: .....

.....

Begründung: .....

.....

Beispiel: .....

.....

Folgerung: .....

.....

3 Den Text strukturieren

a Lesen Sie die Textabschnitte der Stellungnahme zum Thema A und bringen Sie sie in die richtige Reihenfolge.

☐ A Dies belegt zumindest ein großangelegtes Versuchsexperiment in Island, bei dem die Arbeitskräfte über mehrere Jahre in solch einem Modell gearbeitet haben. Es muss jedoch angemerkt werden, dass der positive Effekt unter anderem dadurch zustande kam, dass die verkürzte Arbeitszeit wie die Fünf-Tage-Woche vergütet wurde.

☐ B Abschließend würde ich Folgendes festhalten: Auch wenn die Vier-Tage-Woche unbekannte Risiken mit sich bringen kann, würde ich persönlich die Einführung eines solchen Modells begrüßen. Ich bin fest davon überzeugt, dass es dazu beitragen würde, unser Unternehmen langfristig einerseits attraktiver für hochqualifizierte Fachkräfte, und andererseits wettbewerbsfähiger auf dem Kundenmarkt zu machen.

☐ C Aus diesem Grund werde ich den Fokus in meiner Stellungnahme vor allem darauf richten, welche Vor- bzw. Nachteile sich aus diesem Modell für mich als Angestellte ergeben können.

☐ D Laut Befürwortern soll das Vier-Tage-Modell vor allem den Beschäftigten zugutekommen, und zwar aus folgendem Grund:

☐ E Sollte sich jedoch herausstellen, dass dieser Einwand durch eine entsprechende Regelung in den Tarifverträgen aufgelöst wird, würde der Vier-Tage-Woche seitens der Belegschaft nichts im Wege stehen.

☐ F Da uns allen jedoch sehr an der Zukunft des Unternehmens liegt, werde ich das Thema auch aus dieser Perspektive kurz beleuchten, um abschließend meinen persönlichen Standpunkt darzulegen.

☐ G Dabei lassen sich daraus auch positive Effekte für das Unternehmen ableiten. Denn durch die verbesserte Work-Life-Balance ist die Steigerung der Zufriedenheit und Gesundheit der Mitarbeitenden zu erwarten, was sich wiederum sehr positiv auf ihre Motivation und Arbeitseffizienz auswirken kann.

☐ H Das Modell der Vier-Tage-Woche, das aktuell auch in unserem Unternehmen zur Debatte steht, gewinnt in den letzten Jahren immer mehr an Attraktivität und stößt auch bei der Belegschaft unseres Betriebs auf großes Interesse.

☐ I Da sie nur vier Tage in der Woche arbeiten müssten, würden sie mehr Freiräume gewinnen, um ihren persönlichen bzw. privaten Bedürfnissen nachzukommen. So könnten sie zum Beispiel mehr Zeit mit der Familie verbringen, oder sich stärker ihren Freizeitaktivitäten widmen oder sich ganz einfach von den Strapazen des Berufsalltags regenerieren.

☐ J Die Gehaltsfrage scheint einer der Hauptdiskussionspunkte in der Debatte zu sein. Die Kritiker des Modells erheben nämlich den Einwand, dass weniger Arbeitszeit proportional weniger Lohn mit sich bringen würde. Damit wäre es natürlich schwerer, die Arbeitnehmerinnen und Arbeitnehmer von dem System zu überzeugen.

b Ordnen Sie die Abschnitte aus a den drei Teilen der Textstruktur zu.

Einleitung: H, ...

Hauptteil: .....

Schluss: .....

c Lesen Sie nun den Hauptteil einer Stellungnahme zum Thema B (siehe unten). Formulieren Sie anschließend eine passende Einleitung und einen passenden Schluss.

Der verflixte erste Satz! Sie sind mit Sicherheit nicht die einzige Person, die sich den Kopf über den ersten Satz zerbricht. Versuchen Sie dabei nicht besonders originell zu sein. In der Prüfung werden Sie unter Zeitdruck stehen und nicht genug Zeit haben, um die eigene Kreativität zu entfalten. Nennen Sie auf jeden Fall das Thema und stellen Sie – wenn möglich – einen aktuellen oder persönlichen Bezug zu diesem Thema her. Erläutern Sie auch kurz, wie Ihre Stellungnahme strukturiert ist.

Thema B

Die Geschäftsführung Ihrer Firma plant die Auszahlung eines monatlichen Umweltbonus für Mitarbeiterinnen und Mitarbeiter, die auf den Geschäftswagen verzichten.

Hauptteil:

Als Hauptargument für den Verzicht auf den Firmenwagen wird von den Befürwortern meist auf den Umweltschutz und den Klimawandel hingewiesen. Dabei fällt negativ auf, dass die Anzahl der Firmenwagen in den letzten Jahren kontinuierlich steigt. Mehr Firmenwagen verursachen auch mehr CO2-Emissionen. Als Paradebeispiel werden in diesem Zusammenhang Fahrerinnen und Fahrer genannt, die mit dem Firmenwagen lediglich den Weg von Zuhause zum Arbeitsplatz zurücklegen und den Wagen ansonsten als Familienwagen nutzen, oft auch für Strecken, die leichter zu Fuß zu erreichen wären.

Umso interessanter erscheint in diesem Zusammenhang der finanzielle Anreiz, der sogenannte Umweltbonus, der einerseits zum Umdenken bewegen soll, andererseits Beschäftigte unterstützt, die sich durch den Wegfall des Dienstwagens um alternative Transportmittel bemühen müssen.

Dies betonen auch die Kritiker der Idee, die zwar die Notwendigkeit von Maßnahmen zur Einschränkung der CO2-Emissionen einsehen, doch gleichzeitig darauf hinweisen, dass der Verzicht auf ein Auto in vielen Fällen gar nicht möglich ist. Vor allem Menschen, die in kleineren Ortschaften leben, ohne eine gut funktionierende Anbindung an den öffentlichen Verkehr, wären somit gezwungen, sich einen Privatwagen anzuschaffen, um den Arbeitsplatz überhaupt erreichen zu können. Für die Umweltbilanz würde das keinen Unterschied bedeuten, die betroffenen Mitarbeiterinnen bzw. Mitarbeiter wären dagegen zusätzlich belastet.

Die vorgegebenen Formulierungen dienen nur zur Orientierung. Sie können die Sätze vervollständigen oder eine eigene Version verfassen.

Einleitung:

In meiner Stellungnahme gehe ich auf den Vorschlag der Geschäftsführung ein,

Das Thema ist (aus meiner Sicht)

Zuerst werde ich die Vor- und Nachteile

und anschließend

Schluss:

Abschließend möchte ich folgendes Fazit ziehen:

Für mich persönlich

Teil 1A: ca. 2 Minuten pro Teilnehmer/in (TN)
Teil 1B: ca. 2 Minuten pro TN
Teil 1C: ca. ½ Minute pro TN

Wichtig:

- Sie haben direkt vor der mündlichen Prüfung keine Vorbereitungszeit.
- Sie bekommen zwei Themen zur Auswahl: In Teil 1A sprechen Sie über ein Thema, in Teil 1B stellt Ihnen die Prüferin / der Prüfer Fragen dazu, in Teil 1C muss Ihre Partnerin / Ihr Partner einen Aspekt Ihrer Antworten in Teil 1B erläutern.
- Es wird bewertet, wie Sie die Aufgabe bewältigen. Dafür bekommen Sie für Teil 1A und Teil 1B jeweils maximal 5 Punkte und für Teil 1C maximal 2 Punkte.
- Achten Sie auch auf Ihre Aussprache, die Korrektheit, einen abwechslungsreichen Wortschatz und Variation bei den grammatischen Strukturen, denn dafür erhalten Sie auch Punkte (siehe S. 8).

So könnte das Aufgabenblatt aussehen:

Teilnehmer/in A

Teil 1A Über ein Thema sprechen (ca. 2 Minuten pro TN)

Wählen Sie ein Thema aus und sprechen Sie ca. zwei Minuten darüber. Zeigen Sie, was Sie können.

Beschreiben Sie eine **Werbekampagne**, die Sie für besonders gelungen halten (z. B. Firma, Werbespot, Poster oder Slogan, mögliche Gründe für den Erfolg).

oder

Beschreiben Sie, was eine **gute Führungskraft** ausmacht (z. B. Eigenschaften, Soft Skills, Verhalten, persönliche Vorbilder).

Teilnehmer/in B

Teil 1A Über ein Thema sprechen (ca. 2 Minuten pro TN)

Wählen Sie ein Thema aus und sprechen Sie ca. zwei Minuten darüber. Zeigen Sie, was Sie können.

Sie möchten sich selbstständig machen. Beschreiben Sie Ihre **Geschäftsidee** (z. B. Ihre Erfahrungen mit dem Geschäftsfeld, Produkt oder Dienstleistung, Zielgruppe, Marktsituation, Wettbewerber, Finanzierung).

oder

Beschreiben Sie eine **Dienstleistung** Ihrer Wahl (z.B. Branche, Zielgruppe, Besonderheiten, Vor- und Nachteile, Preis-Leistungs-Verhältnis, mögliche Ausführungen …).

Teil 1B Prüferfragen (ca. 2 Minuten pro TN)

Im Anschluss an Ihre Ausführungen stellt Ihnen die Prüferin bzw. der Prüfer Fragen. Während Sie sprechen, macht sich Ihre Gesprächspartnerin bzw. Ihr Gesprächspartner Notizen.

Teil 1C Erläuterung eines Aspekts (ca. ½ Minute pro TN)

Die zweite Prüferin bzw. der zweite Prüfer bittet Ihre Gesprächspartnerin bzw. Ihren Gesprächspartner, einen Aspekt aus Ihren Antworten zu erläutern. Sie / Er könnte zum Beispiel fragen: „Könnten Sie mir bitte noch einmal erläutern, was TN A/B zum Thema … gesagt hat?"

So geht´s:

Teil 1A (für TN A)

1 Bevor Sie in der Prüfung das Thema auswählen, fordert Sie die Prüferin / der Prüfer auf, sich kurz vorzustellen. Diese Vorstellung wird nicht bewertet.

2 Danach wählt Teilnehmer/in A ein Thema aus und beginnt. Achten Sie unbedingt darauf, bei Ihrer Kurzpräsentation frei zu sprechen und lernen Sie den Text nicht auswendig. Die Prüferinnen/Prüfer werden Sie sonst unterbrechen.

Teil 1B (für TN A) (TN B macht Notizen)

3 Nachdem Sie Ihre Kurzpräsentation gehalten haben, stellt Ihnen die Prüferin / der Prüfer Fragen dazu. Beantworten Sie diese Fragen ausführlich. Versuchen Sie, so klar und nachvollziehbar wie möglich zu sprechen, da Ihre Prüfungspartnerin / Ihr Prüfungspartner sich Notizen zu Ihren Antworten machen muss.

Teil 1C (für TN B)

4 Wenn TN A mit Teil 1B fertig ist, bittet die Prüferin / der Prüfer TN B, einen Aspekt der Antworten zu erläutern, die TN A gerade in Teil B gegeben hat. Hierbei ist wichtig, dass Sie in Ihren eigenen Worten erläutern, was die / der andere TN gesagt hat.

Teil 1A (für TN B)

5 Im Anschluss daran erhält TN B zwei Themen zur Auswahl und spricht über eins davon.

Teil 1B (für TN B) (TN A macht Notizen)

TN B beantwortet Fragen der Prüferin / des Prüfers zu ihrer / seiner Kurzpräsentation. TN A macht sich Notizen.

Teil 1C (für TN A)

Die Prüferin / Der Prüfer bittet TN A, einen Aspekt der Antworten zu erläutern, die TN B gerade in Teil B gegeben hat.

So könnte Sprechen Teil 1 ablaufen:

27 Hören Sie ein Beispiel.

In Sprechen Teil 1 halten Sie eine Kurzpräsentation, die Sie bereits zu Hause vorbereitet haben. Direkt vor der mündlichen Prüfung haben Sie daher keine Vorbereitungszeit. Für die Kurzpräsentation gibt es insgesamt zwölf mögliche Themen, von denen Sie in der Prüfung zwei zur Auswahl bekommen. In **Teil 1A** sprechen Sie ca. zwei Minuten lang über das von Ihnen gewählte Thema. In **Teil 1B** beantworten Sie ca. zwei Minuten lang Prüferfragen dazu. In **Teil 1C** erläutern Sie ca. ½ Minute lang die Antworten, die die / der andere Teilnehmende in ihrem / seinem Teil 1B gegeben hat.

Wichtige Strategien für diesen Teil sind:

- Die Kurzpräsentation für Teil 1A zu Hause vorbereiten:
  - Ideen sammeln und strukturieren
  - Mithilfe der notierten Ideen einen zusammenhängenden Text formulieren
  - Vortrag sprechen, überarbeiten und optimieren
- Für Teil 1B trainieren, spontan zu antworten
- Für Teil 1C Notizen machen, während die / der andere TN die Prüferfragen in Teil 1B beantwortet
- Für die Teile B und C: Nachfragen, wenn es Verstehensschwierigkeiten gibt.

Die Teile B und C üben Sie am besten mit Lernpartnern, die die Rolle der Prüferin / des Prüfers und des anderen Teilnehmenden übernehmen.

Teil 1A: Die Kurzpräsentation zu Hause vorbereiten

1 Ideen sammeln und strukturieren

a Lesen Sie die zwölf möglichen Vortragsthemen. Markieren Sie die Themen, zu denen Ihnen viel einfällt, mit einem Plus (+), die anderen Themen mit einem Fragezeichen (?).

Diese Themen können in der Prüfung vorkommen:

1. Beschreiben Sie eine **berufliche Entscheidung**, die große Auswirkungen auf Ihren weiteren Lebensweg hatte (z. B. Situation und Umstände, Gründe, Konsequenzen für Ihr Leben).

2. Berichten Sie über Ihre **Berufs- oder Schulausbildung** (z. B. Verlauf der Ausbildung, inhaltliche Schwerpunkte, Stärken und Schwächen der Ausbildung, Unterschiede zwischen Deutschland und einem Land Ihrer Wahl).

3. Beschreiben Sie eine **Dienstleistung** Ihrer Wahl (z. B. Branche, Zielgruppe, Besonderheiten, Vor- und Nachteile, Preis-Leistungs-Verhältnis, mögliche Ausführungen …).

4. Beschreiben Sie den **Herstellungsprozess** für ein Produkt Ihrer Wahl (z. B. Ausgangsmaterial, Produktionsschritte und dafür benötigte Werkzeuge/Maschinen, Anforderungen an Mitarbeiterinnen und Mitarbeiter).

5. Beschreiben Sie, was eine **gute Führungskraft** ausmacht (z. B. Eigenschaften, Soft Skills, Verhalten, persönliche Vorbilder).

6. Sie möchten sich selbstständig machen. Beschreiben Sie Ihre **Geschäftsidee** (z. B. Ihre Erfahrungen mit dem Geschäftsfeld, Produkt oder Dienstleistung, Zielgruppe, Marktsituation, Wettbewerber, Finanzierung).

7. Beschreiben Sie, wie sich die **berufliche Selbstständigkeit vom Angestelltenverhältnis** in einem Berufsfeld Ihrer Wahl unterscheidet (z. B. Besonderheiten beider Varianten, Chancen und Möglichkeiten, Herausforderungen und Risiken).

8. Stellen Sie für ein Unternehmen Ihrer Wahl dar, welche Faktoren besonders zum **Erfolg des Unternehmens** beitragen (z. B. Mitarbeitermotivation, Führungsstil, Qualität des Produktes, Firmenimage, Kundenpflege).

9. Welche Faktoren sind für die **Kundenbindung** besonders wichtig? Sprechen Sie auch über persönliche Erfahrungen mit einem Unternehmen Ihrer Wahl (z. B. Qualität, Preis-Leistung, Attraktivität der Marke, Kundenservice).

10. Stellen Sie eine **App** vor, die Sie im Beruf nutzen können oder die Sie sich für den Beruf wünschen (z. B. Zielgruppe, Eigenschaften, Nutzen, Besonderheiten).

11. Beschreiben Sie eine **Werbekampagne**, die Sie für besonders gelungen halten (z. B. Firma, Werbespot, Poster oder Slogan, mögliche Gründe für den Erfolg).

12. Beschreiben Sie, wie ein **Unternehmen** Ihrer Wahl die **sozialen Medien** zu seinem Vorteil nutzt (z. B. Werbung, Aufmerksamkeit, Kommunikation mit Kunden, Firmenimage).

Der erste Arbeitsschritt ist, für jedes Thema Ideen zu sammeln und zu strukturieren. Dafür gibt es verschiedene Methoden, zum Beispiel eine Mindmap, eine Tabelle oder eine Stichwortliste. Probieren Sie diese Methoden aus, um zu wissen, welche für Sie am besten funktioniert.

b Sammeln Sie nun Ideen zu allen Themen. Orientieren Sie sich am Beispiel.

Mindmap

Thema 9: Welche Faktoren sind für die **Kundenbindung** besonders wichtig? Sprechen Sie auch über persönliche Erfahrungen mit einem Unternehmen Ihrer Wahl.

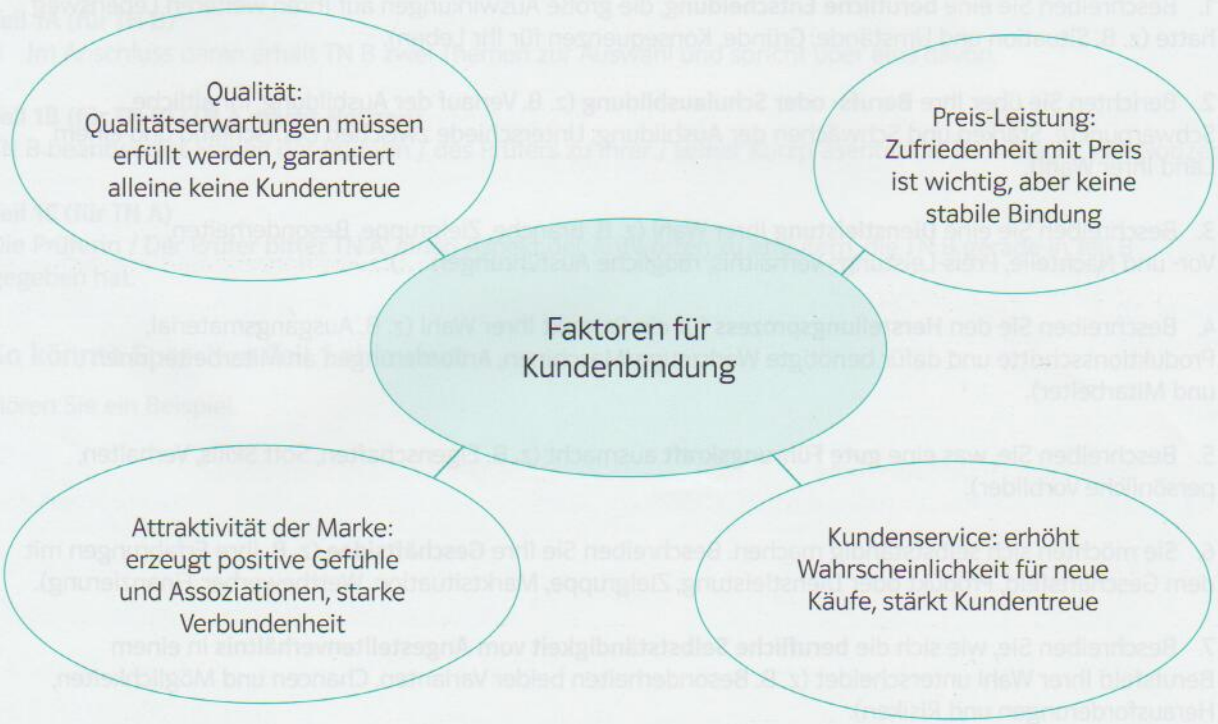




Tabelle
Thema 1: Beschreiben Sie eine **berufliche Entscheidung**, die große Auswirkungen auf Ihren weiteren Lebensweg hatte.

Situation und Umstände	Gründe	Konsequenzen für Ihr Leben

Stichwortliste
Thema 7: Beschreiben Sie, wie sich die **berufliche Selbstständigkeit vom Angestelltenverhältnis** in einem Berufsfeld Ihrer Wahl unterscheidet.

Besonderheiten beider Varianten

.....

.....

.....

Chancen und Möglichkeiten

.....

.....

.....

Herausforderungen und Risiken

.....

.....

.....

Bei der Anordnung Ihrer Aspekte können Sie die Reihenfolge auf dem Aufgabenblatt übernehmen.

2 Mithilfe der notierten Ideen einen zusammenhängenden Text formulieren

Beim nächsten Arbeitsschritt formulieren Sie aus Ihren notierten Ideen einen Text.
Für den Vortrag stehen Ihnen insgesamt nur zwei Minuten zur Verfügung. Daher müssen Sie sich bei Ihren Ausführungen auf das Wesentliche konzentrieren und die Zeit gut auf die verschiedenen Punkte aufteilen.
Nennen Sie zu Beginn das Thema der Präsentation und die Aspekte, über die Sie sprechen werden.
Verbinden Sie die einzelnen Teile Ihres Vortrags mit Überleitungen. Sagen Sie am Ende einen kurzen Schlusssatz. Verwenden Sie dafür angemessene Redemittel.

Thema nennen:
Ich werde über das Thema X sprechen.
Ich möchte das Thema X vorstellen.

Aspekte nennen:
Ich werde auf folgende Punkte eingehen:
Ich werde über folgende Aspekte sprechen:
Zuerst spreche ich über …, dann … , danach … , am Ende …

Inhaltliche Aspekte verbinden:
Beginnen wir mit …
Damit komme ich zu …
Soviel zu … Und nun zu …
Was … angeht, kann ich sagen, dass …
Hinsichtlich … bin ich der Ansicht, dass …

Schluss:
Damit bin ich am Ende meines Vortrags angelangt.
Vielen Dank fürs Zuhören.
Ich bedanke mich für Ihre Aufmerksamkeit.

Als Überleitung zu einem neuen Aspekt eignet sich auch eine rhetorische Frage.

▷ 28 **Hören Sie einen Vortrag zum Thema Kundenbindung (Thema 9). Notieren Sie die Redemittel, die verwendet werden.**

Thema nennen:

.....

Aspekte nennen:

.....

Inhaltliche Aspekte verbinden:

.....

Schluss:

.....

3 Vortrag sprechen, überarbeiten und optimieren

Beim nächsten Arbeitsschritt überarbeiten Sie Ihren Vortrag inhaltlich und sprachlich.

a **Entscheiden Sie sich für ein Thema und halten Sie mithilfe Ihrer Notizen Ihren Vortrag. Nehmen Sie ihn auf und überprüfen Sie ihn anhand der Checkliste.**

Checkliste zur Selbstevaluation:

- [x] Der Aufbau des Vortrags ist nachvollziehbar.
- [ ] Ich verwende passende Redemittel, um den Vortrag zu strukturieren.
- [ ] Ich gehe auf jeden Aspekt ausreichend ein.
- [ ] Ich verwende abwechslungsreichen und präzisen Wortschatz.
- [ ] Ich verwende unterschiedliche grammatikalische Strukturen.
- [ ] Ich spreche flüssig und gut verständlich.
- [ ] Ich trage den Vortrag nicht auswendig vor.
- [ ] Ich spreche etwa zwei Minuten lang.

Falls Ihnen das freie Vortragen anfangs noch schwerfällt, können Sie Ihren Vortrag auch zuerst schriftlich ausformulieren.

b **Was ist Ihnen schon gut gelungen und wo können Sie sich noch verbessern? Überarbeiten und verbessern Sie Ihren Vortrag. Nehmen Sie sich erneut auf und bewerten Sie die Aufnahme wieder kritisch.**

Sprechen Sie laut und deutlich und lieber etwas langsamer als zu schnell.

In der Prüfung dürfen Sie bei Ihrem Vortrag keine visuelle Unterstützung wie z. B. Karteikärtchen oder einen Stichwortzettel verwenden. Beim Üben zu Hause sind das am Anfang aber gute Hilfsmittel, um den Aufbau und den Inhalt des Vortrags besser im Gedächtnis zu behalten. Am Ende sollten Sie jedoch komplett ohne Hilfsmittel sprechen.

Üben Sie so lange, bis Sie mit Ihrer Leistung zufrieden sind.
Gehen Sie bei den Vorträgen zu den anderen Themen nach derselben Methode vor.

Halten Sie Ihre Vorträge vor anderen Deutschlernenden oder deutschen Bekannten. Halten Sie beim Vortragen Blickkontakt zu den Zuhörenden.

Senden Sie Ihre Aufnahmen an eine Deutschlehrkraft und bitten Sie sie um Feedback.

Teil 1B

4 Trainieren, spontan zu antworten

Üben Sie diesen Prüfungsteil mit einer Partnerin / einem Partner. Bitten Sie sie bzw. ihn, die Rolle der Prüferin / des Prüfers zu übernehmen und Ihnen im Anschluss an den Vortrag Fragen zu stellen. So machen Sie sich mit der Situation vertraut, spontan reagieren zu müssen.
Überlegen Sie, welche Fragen die Prüfenden Ihnen zu Ihren Vorträgen stellen könnten, z. B. nach genaueren Details oder zusätzlichen Informationen zu den Aspekten, die Sie schon erläutert haben. Bereiten Sie sich auf mögliche Prüferfragen vor.

28 **a** Hören Sie noch einmal den Vortrag aus Aufgabe 2. Welche Fragen könnte man dazu stellen? Notieren Sie zwei.

Frage 1: .....

Frage 2: .....

29 **b** Hören Sie nun zwei Fragen zu dem Vortrag (Track 29 und Track 30). Antworten Sie spontan.

30

31 **c** Hören Sie die Prüferfragen zu den 11 verbleibenden Themen. Antworten Sie spontan.

Thema 1: berufliche Entscheidung

Thema 2: Berufs- oder Schulausbildung

Thema 3: Dienstleistung

Thema 4: Herstellungsprozess

Thema 5: gute Führungskraft

Thema 6: Geschäftsidee

Thema 7: berufliche Selbstständigkeit vs. Angestelltenverhältnis

Thema 8: Erfolg des Unternehmens

Thema 10: App

Thema 11: Werbekampagne

Thema 12: Unternehmen und soziale Medien

Teil 1C

5 Notizen machen, während die / der andere TN die Prüferfragen beantwortet

Nachdem Ihre Prüfungspartnerin / Ihr Prüfungspartner die zwei bis drei Prüferfragen beantwortet hat, werden Sie aufgefordert, ihre / seine Antworten wiederzugeben. Daher müssen Sie sowohl die Prüferfragen als auch die Antworten des anderen Teilnehmenden stichwortartig notieren. Üben Sie auch diesen Prüfungsteil mit ein oder zwei Partnerinnen / Partnern.

32 **a Hören Sie eine Antwort auf die Fragen aus Aufgabe 4b. Machen Sie Notizen.**

Prüferfrage 1: .....

Antwort: .....

.....

Prüferfrage 2: .....

Antwort: .....

.....

Bei der Wiedergabe der Antworten des anderen Teilnehmenden sollen Sie nicht wortwörtlich wiederholen, was diese Person gesagt hat, sondern ihre / seine Antwort in Ihren eigenen Worten wiedergeben. Dafür verwenden Sie Umschreibungen oder Synonyme.

33 **b Hören Sie die Prüferfrage für Teil 1C und die Wiedergabe der Antwort aus Aufgabe 5a. Wie wurde die ursprüngliche Antwort sprachlich verändert? Notieren Sie in Ihrem Heft.**

34 **c Hören Sie eine Antwort auf zwei andere Fragen aus Aufgabe 4c. Machen Sie Notizen.**

Prüferfrage 1: .....

Antwort: .....

.....

Prüferfrage 2: .....

Antwort: .....

.....

35 **d Hören Sie die zwei Prüferfragen für Teil 1C. Geben Sie die Antwort aus Aufgabe 5c in Ihren eigenen Worten wieder.**

Teile 1B und 1C

6 Nachfragen, wenn es Verstehensschwierigkeiten gibt

Falls Sie eine der Prüferfragen nicht verstehen, können Sie nachfragen, zum Beispiel mit den folgenden Sätzen.

Verbinden Sie die Sätze.

1. Verstehe ich die Frage richtig?	a ☐ Würden Sie sie mir bitte erklären?
2. Ich habe die Frage akustisch nicht gut verstanden.	b [1] Meinen Sie, ob …
3. Die Frage ist mir nicht ganz klar.	c ☐ Könnten Sie sie bitte wiederholen?

Dauer: ca. 3 Minuten, ca. 1 ½ Minuten pro Frage.

Wichtig:

- In diesem Teil der mündlichen Prüfung erhalten Sie direkt nach Teil 1 ein Aufgabenblatt mit einer Frage bzw. einem Thema, die sich an typischen Gesprächssituationen in einem berufsbezogenen Kontext orientieren.
- Sie werden damit aufgefordert, mit Ihrer Partnerin oder Ihrem Partner ein informelles Gespräch wie unter Kolleginnen oder Kollegen in einer Arbeitspause am Arbeitsplatz zu führen.
- Die Themen können sich auf verschiedene Aspekte des Arbeitsalltags beziehen, wie z. B. Arbeitszeiten, Arbeitswege, Freizeitgestaltung, Sportaktivitäten, Kinderbetreuung etc.
- Sie werden in diesem Teil der Prüfung zwei Rollen einnehmen: Zuerst sollen Sie ein Gespräch zu Ihrem Thema initiieren und auf die Bemerkungen bzw. Fragen Ihrer Partnerin oder Ihres Partners entsprechend eingehen. Nach etwa 1 ½ Minuten beginnt Ihre Partnerin oder Ihr Partner ein Gespräch zu einem anderen Thema und nun sollen Sie Ihre Bemerkungen oder Fragen an die Partnerin oder den Partner richten und entsprechend auf ihre bzw. seine Ausführungen reagieren.
- Die inhaltliche bzw. kommunikative Bewältigung dieser Aufgabe wird mit maximal 8 Punkten bewertet.
- Achten Sie bei dieser Aufgabe auf eine natürliche und authentische Aussprache und Intonation.
- Verwenden Sie einen möglichst breiten und abwechslungsreichen Wortschatz und drücken Sie sich möglichst korrekt aus.

So könnte das Aufgabenblatt aussehen:

Teilnehmer/in A und B

Teil 2 Mit Kolleginnen und Kollegen sprechen (ca. 3 Minuten)

Wusstest du, dass immer mehr Kollegen Elternzeit nehmen?

1

Hast du schon gehört? Die Bahn hat für die nächste Woche einen Streik angekündigt.

2

So geht's:

1 Sie sind die / der Teilnehmende B und erhalten als Erste/r das Aufgabenblatt von der Prüferin bzw. dem Prüfer. Direkt daraufhin werden Sie aufgefordert, das Gespräch mit Ihrer Partnerin bzw. Ihrem Partner zu beginnen. Sie haben keine Zeit für die Vorbereitung.

2 Sie können die Frage von dem Blatt ablesen und so das Gespräch eröffnen. Sie können die Frage aber auch mit eigenen Worten wiedergeben und gleich auch kurz Ihre Einstellung zu der Frage schildern. Hören Sie zu, was Ihre Partnerin / Ihr Partner zu dem Thema sagt, gehen Sie auf ihre / seine Bemerkungen ein, fragen Sie eventuell nach, sagen Sie Ihre Meinung und berichten Sie eventuell von Ihren Erfahrungen.

3 Achten Sie darauf, dass Sie gemeinsam ein richtiges Gespräch führen und Sie beide ungefähr gleich viel sprechen.

4 Nach etwa 1 ½ Minuten bekommt Ihre Partnerin / Ihr Partner (die / der Teilnehmende A) das zweite Thema bzw. die zweite Frage und wird aufgefordert, das nächste Gespräch zu beginnen. Gehen Sie auf das Thema ein, sagen Sie Ihre Meinung, fragen Sie nach und führen Sie gemeinsam ein zweites Gespräch.

So könnte Sprechen Teil 2 ablaufen:

▷ 36 Hören Sie ein Beispiel.

In diesem Prüfungsteil sollen Sie sich vorstellen, dass Sie und Ihre Prüfungspartnerin oder Ihr Prüfungspartner Arbeitskolleginnen bzw. -kollegen sind und sich während einer Arbeitspause (z. B. Mittagspause oder Kaffeepause) informell miteinander unterhalten. Sie sollen dabei zwei Gespräche zu zwei verschiedenen Themen aus dem Arbeitsalltag führen, wobei ein Gespräch von Ihnen und das andere von Ihrer Partnerin oder Ihrem Partner eingeleitet wird. Das Arbeitsblatt mit dem Thema erhalten Sie direkt vor dem Gespräch, das Sie beginnen sollen und das etwa 1 ½ Minuten dauern soll.

Wichtige Strategien für diesen Teil sind:

- Ein Gespräch angemessen einleiten.
- Auf die Aussagen der Prüfungspartnerin / des Prüfungspartners eingehen.
- Fragen stellen bzw. nachfragen.
- Ideen zu Gesprächsthemen sammeln.

1 Ein Gespräch angemessen einleiten

Sie bekommen das Arbeitsblatt mit einer Frage und werden aufgefordert, ein Gespräch zu dieser Frage einzuleiten. Sie können die Frage einfach ablesen oder mit eigenen Worten wiedergeben. Sagen Sie am besten gleich mit einem oder zwei kurzen Sätzen Ihre Meinung bzw. Ihre Einstellung zu dieser Frage. Meiden Sie auf jeden Fall negativ wertende, stark emotional geprägte Aussagen und treten Sie Ihrem Gegenüber nicht zu nahe.

Die Fragen sind in der Du-Form formuliert. Falls Sie Ihre Prüfungspartnerin oder Ihren Prüfungspartner siezen, formulieren Sie die Frage neu in der Sie-Form.

a Lesen Sie die Gesprächsanfänge 1 bis 4. Welcher der beiden Folgesätze a und b passt am besten zur Gesprächseinleitung? Kreuzen Sie an.
Warum haben Sie sich für diese Variante entschieden? Was würde gegen die andere Möglichkeit sprechen?

1 Wusstest du, dass immer mehr Kollegen Elternzeit nehmen?

☐ a Das hat uns gerade eine Kollegin aus der Personalabteilung beim Jahresmeeting berichtet.

☐ b Was kommt denn jetzt als Nächstes? Werden die Männer jetzt auch noch den Mutterschutz beantragen?

2 Hast du schon gehört? Ich war gerade beim Jahresmeeting und da wurde uns berichtet, dass immer mehr Kollegen Elternzeit nehmen.

☐ a Du bist doch gerade auch frisch Vater geworden, oder? Warum nimmst du eigentlich keine Elternzeit? Hast du denn Angst um deine Beförderung?

☐ b Es sieht so aus, als ob immer mehr Väter ihre Rolle bewusst einnehmen würden.

3 Weißt du schon das Neueste? Ich habe gerade eine Nachricht erhalten, dass die Bahn für die nächste Woche einen Streik plant.

☐ a Wir sollen uns rechtzeitig um Alternativen kümmern. Wie kommst du denn eigentlich zur Arbeit?

☐ b Tja, was soll man dazu schon sagen. Ich meine … selber schuld, wer kein Auto hat.

4 Hast du eigentlich schon gehört, dass die Bahn für die nächste Woche einen Streik angekündigt hat?

☐ a Das ist ja mal wieder typisch. *Sie* fordern mehr Geld und *wir* müssen das ausbaden.

☐ b Ich denke, ich werde mich gleich nach einer Fahrgemeinschaft umschauen. Wie sieht's eigentlich bei dir aus?

2 Ein Gespräch gemeinsam führen

Sie sollen das Gespräch gemeinsam mit Ihrer Partnerin oder Ihrem Partner führen. Wenden Sie sich ihr oder ihm zu und sprechen Sie miteinander. Zeigen Sie Interesse, indem Sie auch die nonverbale Kommunikation einsetzen: Halten Sie den Blickkontakt, lächeln Sie Ihre Gesprächspartnerin / Ihren Gesprächspartner an, nicken Sie und setzen Sie Mimik und Gestik ein.

Gehen Sie direkt auf die Aussagen Ihrer Prüfungspartnerin / Ihres Prüfungspartners ein, erzählen Sie von Ihren Erfahrungen, fragen Sie Ihre Partnerin / Ihren Partner nach ihrer / seiner Meinung und sagen Sie auch Ihre Meinung. Achten Sie darauf, dass Sie den Dialog nicht dominieren, lassen Sie Ihre Partnerin / Ihren Partner ausreichend zu Wort kommen. Fragen Sie nach, wenn Sie etwas nicht verstanden haben.

a Hören Sie die folgenden Gesprächsanfänge und gehen Sie angemessen darauf ein.

37 Wusstest du, dass immer mehr Kollegen Elternzeit nehmen? Das hat uns gerade eine Kollegin aus der Personalabteilung beim Jahresmeeting berichtet.

Sie: …

38 Hast du schon gehört? Ich war gerade beim Jahresmeeting und da wurde uns berichtet, dass immer mehr Kollegen Elternzeit nehmen. Es sieht so aus, als ob immer mehr Väter ihre Rolle bewusst einnehmen würden.

Sie: …

39 Weißt du schon das Neueste? Ich habe gerade eine Nachricht erhalten, dass die Bahn für die nächste Woche einen Streik plant. Wir sollen uns rechtzeitig um Alternativen kümmern. Wie kommst du denn eigentlich zur Arbeit?

Sie: …

40 Hast du schon gehört, dass die Bahn für die nächste Woche einen Streik angekündigt hat? Ich denke, ich werde mich gleich nach einer Fahrgemeinschaft umschauen. Wie sieht's eigentlich bei dir aus?

Sie: …

b Schreiben Sie Ihre Antworten auf. Orientieren Sie sich dabei an den Angaben in Klammern.

1 Wusstest du, dass immer mehr Kollegen Elternzeit nehmen? Das hat uns gerade eine Kollegin aus der Personalabteilung beim Jahresmeeting berichtet.

.....

.....

.....

(Sie sind nicht überrascht und sehen das positiv. Geben Sie ein Beispiel aus Ihrem Bekanntenkreis.)

2 Hast du schon gehört? Ich war gerade beim Jahresmeeting und da wurde uns berichtet, dass immer mehr Kollegen Elternzeit nehmen. Es sieht so aus, als ob immer mehr Väter ihre Rolle bewusst einnehmen würden.

.....

.....

.....

(Zeigen Sie Verständnis. Sie oder Ihr Lebenspartner würden das auch in Erwägung ziehen.)

3 Weißt du schon das Neueste? Ich habe gerade eine Nachricht erhalten, dass die Bahn für die nächste Woche einen Streik plant. Wir sollen uns rechtzeitig um Alternativen kümmern. Wie kommst du denn eigentlich zur Arbeit?

.....

.....

.....

(Sie sind überrascht und wissen keine Alternative. Fragen Sie nach einer Idee.)

4 Hast du schon eigentlich gehört, dass die Bahn für die nächste Woche einen Streik angekündigt hat? Ich denke, ich werde mich gleich nach einer Fahrgemeinschaft umschauen. Wie sieht's eigentlich bei dir aus?

.....

.....

.....

(Zeigen Sie Verständnis für den Streik. Bieten Sie eine Mitfahrtgelegenheit in Ihrem Wagen an.)

41 **c** Hören Sie nun die vier Gespräche und vergleichen Sie diese mit Ihren Vorschlägen in b.

Notizen

3 Spontan, natürlich und authentisch sprechen

Sprechen können Sie nur lernen, wenn Sie wirklich selbst sprechen. Lernen Sie die Gespräche nicht auswendig. Üben Sie vor der Prüfung solche Gespräche am besten mit einer Partnerin oder einem Partner, denn nur so können Sie trainieren, wie Sie auf das Gegenüber angemessen eingehen können. Nehmen Sie sich dabei (z. B. mit einem Smartphone) auf. So können Sie danach genau analysieren, was Sie noch verbessern können.

Scheuen Sie nicht, eigene Fehler zu korrigieren. Falls Sie beim Sprechen in der Prüfung selbst merken, dass Sie zum Beispiel ein falsches Wort oder eine falsche Präposition gebraucht haben oder den Artikel verwechselt haben, oder die Zeitform falsch formuliert haben, korrigieren Sie sich selbst. Versprecher passieren auch in der Muttersprache und auch die Selbstkorrektur gehört zum Sprachgebrauch.

42 **a Sie hören ein Gespräch zwischen einer Kollegin und einem Kollegen. Markieren Sie beim Hören sprachliche Merkmale, die nicht typisch für die gesprochene Sprache sind. Fällt Ihnen noch etwas auf? Notieren Sie.**

Hören Sie das Gespräch zweimal. Beim zweiten Mal lesen Sie das Transkript mit. Überlegen Sie dann, welche Formulierungen eher wie in geschriebenen Texten klingen.

- ☐ Interjektionen
- ☐ Verbalstil
- ☐ zusammengesetzte Sätze
- ☐ Fremdwörter
- ☐ distanzierter Stil
- ☐ Modalpartikeln
- ☐ Partizip I und II als Adjektiv
- ☐ direkter Stil
- ☐ Fachwörter
- ☐ umgangssprachliche Wörter
- ☐ komplexe Redemittel
- ☐ einfache Sätze
- ☐ Nominalstil
- ☐ .....

b Formulieren Sie nun die folgenden Aussagen mit eigenen Worten neu. Achten Sie darauf, dass sie der Situation angemessen sind und nicht wie geschriebene Texte klingen.

1 Bedauerlicherweise wurde ich in den Entscheidungsprozess nicht involviert und leider muss ich dir hiermit mitteilen, dass ich nach meinem aktuellen Wissensstand nicht in der Lage bin, die oben genannte Frage adäquat zu beantworten.

.....

.....

.....

2 Dem blicke ich ebenso mit großer Zuversicht entgegen. Ich würde nämlich gern den Rat des Betriebsarztes befolgen und mich in regelmäßigen Zeitabständen sportlich betätigen, um einerseits den Kreislauf zu stärken und somit den potenziellen Erkrankungen vorzubeugen, und gleichzeitig auch meine Leistungsfähigkeit am Arbeitsplatz zu steigern. Erlaubst du mir bei der Gelegenheit die Frage, was deinem so ausgeprägten Interesse an dem Fitnessstudio zugrunde liegt?

.....

.....

.....

3 Mein Mitgefühl. Wäre in dem Fall aber nicht eine sachkundige Diagnose und dementsprechend eine angepasste medizinische Behandlung angebracht? Nach meiner Kenntnis fällt nämlich der Verdacht bei Rückenbeschwerden häufig auf den Bandscheibenvorfall und in dem Fall sollte man die Therapie nicht dem Zufall überlassen, denn das kann wiederum zur Folge haben, dass man dem Rücken noch mehr Schaden zufügt, sodass letzten Endes ein operativer Eingriff erforderlich wird.

.....

.....

.....

4 Ergänzend zu dem gerade Gesagten würde ich dich gern noch darauf hinweisen, dass sich in diesem Zusammenhang auch die gerade im Trend liegende Fasziengymnastik fördernd auf die allgemeine Gesundheit auswirken könnte.

.....

.....

.....

5 Dem kann ich mich nur anschließen. Auf ein baldiges Wiedersehen.

.....

43 **c** **Hören Sie und spielen Sie dabei die Gesprächspartnerin / den Gesprächspartner. Sprechen Sie Ihre Aussagen aus b.**

Kollege: Weißt du vielleicht etwas darüber, ob es schon eine Entscheidung gibt, dass wir einen Jahrespass ins Fitnessstudio bekommen?

Sie:

Kollege: Naja, das wird sich dann hoffentlich bald klären.

Sie:

Kollege: Naja, du weißt, wie das so ist, ja? Wir haben gerade ein großes Projekt mit einem neuen Kunden abgeschlossen und in den letzten Wochen musste ich enorm viele Überstunden schieben. Da bin ich tagelang kaum vom Schreibtisch weggekommen und nun habe ich wieder Rückenbeschwerden.

Sie:

Kollege: Ja, damit hast du sicher recht, aber zum Glück ist es in meinem Fall nicht die Bandscheibe … das habe ich bereits untersuchen lassen. Der Orthopäde, bei dem ich war, meinte, ich soll unbedingt die Rückenmuskeln stärken und da wäre die ganz klassische Rückengymnastik im Fitnessstudio völlig ausreichend.

Sie:

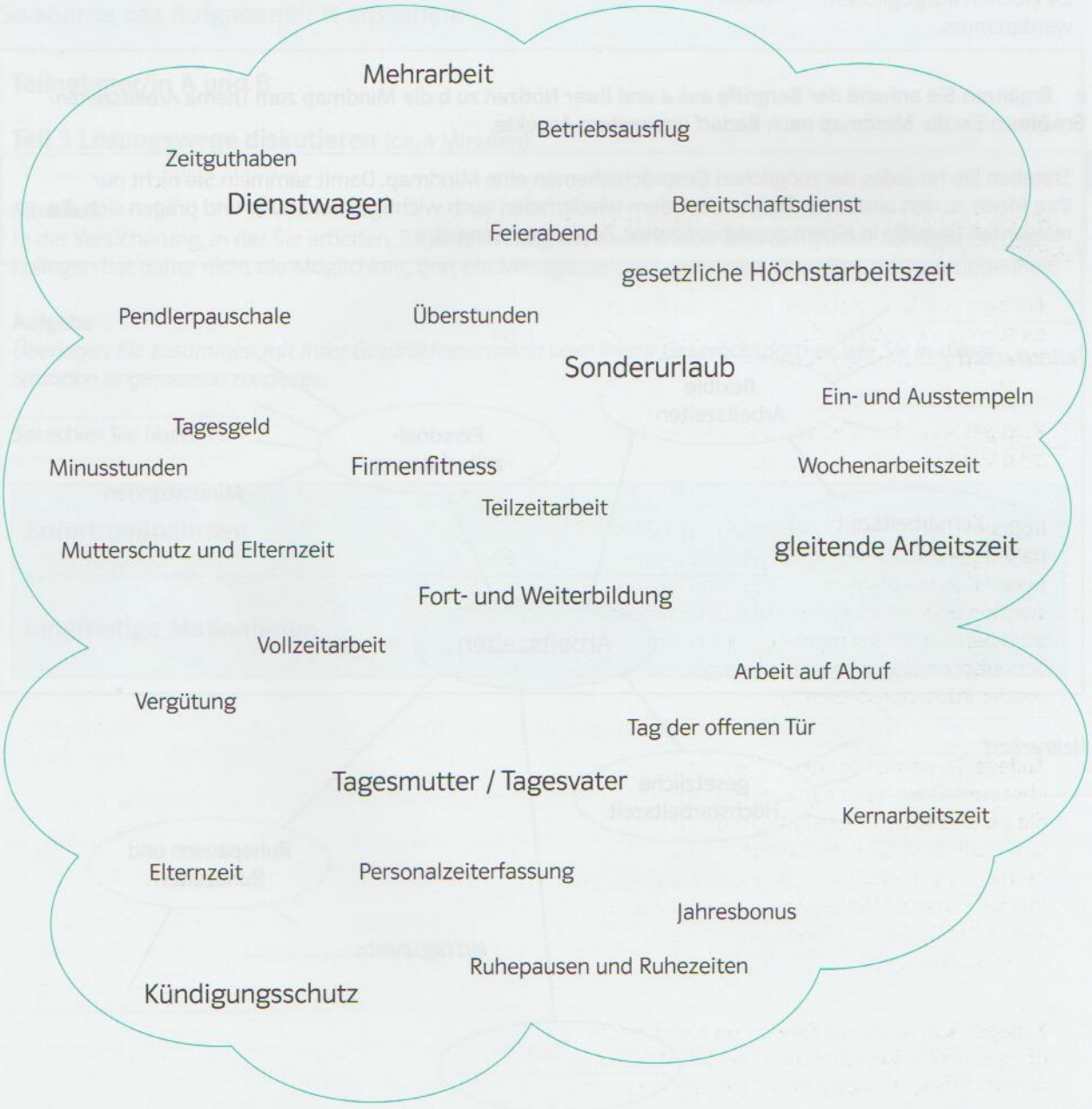
Kollege: Ach, so. Danke für den Tipp, ich werde mich danach erkundigen und hoffentlich sehen wir uns tatsächlich bald in dem Fitnessstudio.

4 Ideen zu Gesprächsthemen sammeln

Bereiten Sie sich bereits im Vorfeld auf die möglichen Gesprächsthemen vor, indem Sie zum Beispiel nach aktuellen Diskussionen zu den Themen recherchieren, eine Mindmap mit den relevanten Aspekten dazu vorbereiten oder einfach das relevante Vokabular zusammenstellen. Gehen Sie dabei wie im Beispiel vor.

Gesprächsthemen können beispielsweise Arbeitszeiten, Arbeitswege, Freizeitgestaltung, Sportaktivitäten oder Kinderbetreuung sein. Überlegen Sie auch weitere Themen, die Gesprächsstoff für die Arbeitspausen liefern könnten und erarbeiten Sie diese wie in den folgenden Übungen am Beispiel des Themas *Arbeitszeiten*.

a Welche der folgenden Begriffe stehen in direktem Zusammenhang mit dem Thema *Arbeitszeiten*? Markieren Sie.



b Wie verstehen Sie die Begriffe? Erklären Sie die Begriffe in a wie in folgenden Beispielen.

Viele dieser Begriffe sind Ihnen bestimmt schon aus Ihrem Deutschkurs oder von Ihrem Arbeitsplatz bekannt. Können Sie diese aber gut erklären? Sollten Sie damit Schwierigkeiten haben, recherchieren Sie, was unter diesen Begriffen genau verstanden wird und welche Konsequenzen sie für Mitarbeitende in der Praxis haben können. Machen Sie sich – auch schon während des Kurses – genaue Notizen dazu.

Unter **Mehrarbeit** versteht man Überschreitung der gesetzlichen Höchstarbeitszeit, z. B. über 8 Stunden pro Tag, die innerhalb von 24 Wochen ausgeglichen werden muss.

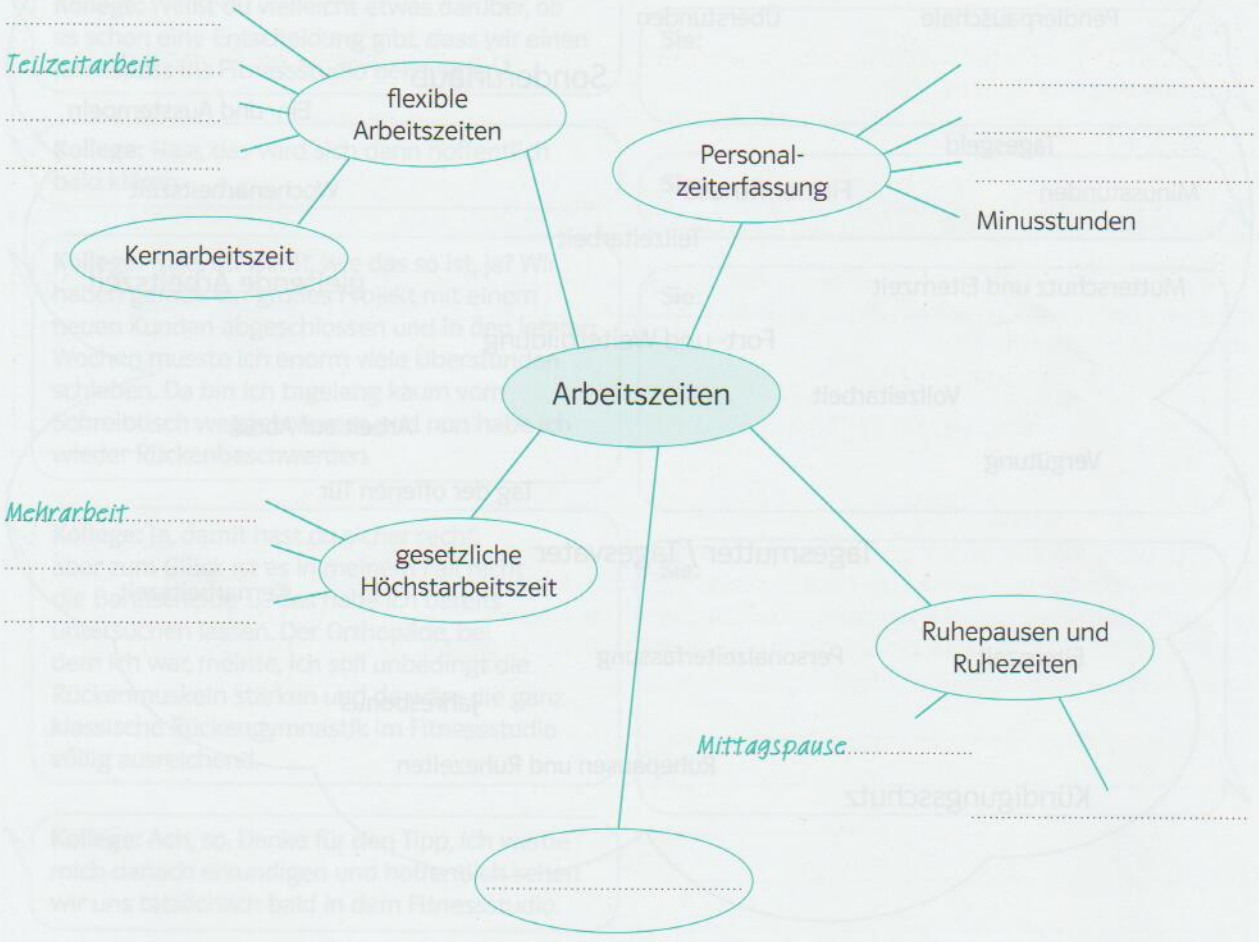
Mit **Überstunden** ist die Arbeitszeit gemeint, die über die regelmäßige Arbeitszeit hinausgeht, die für Arbeitnehmende vertraglich vereinbart wurde.

Arbeit auf Abruf ist eine Form der flexiblen Teilzeitarbeit, …

…

c Ergänzen Sie anhand der Bergriffe aus a und Ihrer Notizen zu b die Mindmap zum Thema *Arbeitszeiten*. Erweitern Sie die Mindmap nach Bedarf um weitere Aspekte.

Erstellen Sie für jedes der möglichen Gesprächsthemen eine Mindmap. Damit sammeln Sie nicht nur Ihre Ideen zu den einzelnen Themen, sondern wiederholen auch wichtiges Vokabular und prägen sich die relevanten Begriffe in einem praxisbezogenen Zusammenhang ein.



ca. 4 Minuten

Wichtig:

- Sie bekommen ein Aufgabenblatt, auf dem eine Situation am Arbeitsplatz beschrieben ist. Dabei kann es sich um eine innerbetriebliche Herausforderung oder ein Problem handeln.
- Sie und Ihre Partnerin / Ihr Partner sollen wie Kolleginnen und Kollegen auf der Arbeit angemessen über die Situation sprechen, mögliche Lösungswege diskutieren und eine Strategie entwickeln.
- Die Stichpunkte, über die Sie dabei sprechen sollen, sind immer gleich: Sofortmaßnahmen (also Lösungen für die aktuelle Situation) und langfristige Maßnahmen (also langfristige Verbesserungsmöglichkeiten).
- Es wird bewertet, wie Sie die Aufgabe bewältigen. Dafür bekommen Sie maximal 10 Punkte.
- Achten Sie auch auf Ihre Aussprache, die Korrektheit, einen abwechslungsreichen Wortschatz und Variation bei den grammatischen Strukturen, denn dafür bekommen Sie auch Punkte (siehe S. 8).

So könnte das Aufgabenblatt aussehen:

Teilnehmer/in A und B

Teil 3 Lösungswege diskutieren (ca. 4 Minuten)

Situation
In der Versicherung, in der Sie arbeiten, ist jeden Mittag die Kantine überfüllt. Ein Teil der Kolleginnen und Kollegen hat daher nicht die Möglichkeit, dort ein Mittagessen zu bekommen. Das führt zu Unzufriedenheit.

Aufgabe
Überlegen Sie zusammen mit Ihrer Gesprächspartnerin oder Ihrem Gesprächspartner, wie Sie in dieser Situation angemessen reagieren.

Sprechen Sie über:

Sofortmaßnahmen

_____

langfristige Maßnahmen

So geht´s:

1 Lesen Sie die Situation und die Aufgabe durch. Machen Sie sich bewusst, in welchem Betrieb und in welcher beruflichen Position Sie und Ihre Partnerin / Ihr Partner in dieser Situation arbeiten.

2 Eine/r von Ihnen beginnt mit dem Gespräch. Beschreiben Sie als Einleitung kurz das Problem bzw. die Herausforderung.

3 Besprechen Sie dann gemeinsam, wie Sie das Problem lösen können. Machen Sie Vorschläge und gehen Sie auf die Vorschläge Ihrer Partnerin / Ihres Partners ein. Finden Sie eine Lösung und planen Sie die nötigen Schritte.
Berücksichtigen Sie dabei die zwei Stichpunkte: Sprechen Sie sowohl über Lösungen für die aktuelle Situation (Sofortmaßnahmen) als auch über langfristige Verbesserungsmöglichkeiten (langfristige Maßnahmen).

4 Achten Sie darauf, dass beim Gespräch keiner von beiden dominiert. Sprechen Sie beide ungefähr gleich viel.

So könnte Sprechen Teil 3 ablaufen:

44 Hören Sie ein Beispiel.

In der dritten Aufgabe des Prüfungsteils Sprechen diskutieren Sie über ein Problem an Ihrem Arbeitsplatz. Sie sollen gemeinsam eine Lösung für das Problem finden und sprechen in der Rolle von Kolleginnen / Kollegen.

Wichtige Strategien für diesen Teil sind:

- Schnell die Situation erfassen.
- Angemessene Lösungsvorschläge machen und auf die Vorschläge der Gesprächspartnerin / des Gesprächspartners reagieren.
- Passende Redemittel verwenden.

1 Schnell die Situation erfassen

Lesen Sie die Aufgabe. Beantworten Sie dann die Fragen unten.

Situation
In dem Pflegeheim, in dem Sie arbeiten, klagen viele Mitarbeiter über Rückenprobleme. Die Krankmeldungen aus diesem Grund sind deutlich gestiegen. Die anderen Kollegen müssen deshalb viele Überstunden leisten und sind ebenfalls gesundheitlich gefährdet.

Aufgabe
Überlegen Sie zusammen mit Ihrer Gesprächspartnerin oder Ihrem Gesprächspartner, wie Sie in dieser Situation angemessen reagieren.

Sprechen Sie über:

Sofortmaßnahmen

_____

langfristige Maßnahmen

1. Wo arbeiten Sie? .....
2. Welches Problem gibt es? .....
3. In welcher Funktion arbeiten Sie in dieser Situation? .....
4. Mit wem diskutieren Sie über eine Lösung? .....

2 Angemessene Lösungsvorschläge machen und auf die Vorschläge der Gesprächspartnerin / des Gesprächspartners reagieren

a Ideen und Vorschläge spontan entwickeln

Bei diesem Aufgabentyp ist entscheidend, dass Ihnen schnell realistische Ideen und Vorschläge einfallen, die Sie als Maßnahmen zur Lösung der Situation vorbringen können.

1. Welche Sofortmaßnahmen können Sie für die beschriebene Situation vorschlagen?
2. Welche langfristigen Maßnahmen können Sie für die beschriebene Situation vorschlagen?

b Halten Sie die folgenden Ideen für realistisch oder unrealistisch? Warum?

1 Mitarbeitern Mitgliedsbeitrag im Fitnessstudio zahlen
2 Mitarbeitern Kurse für Rückengymnastik anbieten
3 Anzahl der Mitarbeiter verdoppeln
4 Hilfsmittel für schweres Heben anschaffen
5 Mitarbeiter drei Monate zur Reha schicken
6 Arbeitszeit der Mitarbeiter kürzen

45 **c** Hören Sie das Gespräch. Einige Redemittel fehlen. Ergänzen Sie diese beim Hören.

Gesprächspartner/in A	Gesprächspartner/in B
(1) ..... immer mehr Mitarbeiter wegen Rückenproblemen krankgeschrieben sind? Die anderen müssen deshalb mehr arbeiten und könnten auch bald gesundheitliche Probleme bekommen.	Ja, da muss die Heimleitung unbedingt etwas machen. Und zwar schnell, bevor noch mehr Mitarbeiter ausfallen.
(2) ..... ?	Wie wäre es, wenn wir Teams bilden, damit die Mitarbeiter die Patienten immer zu zweit pflegen und zum Beispiel beim Waschen oder Anziehen nur noch gemeinsam heben?
Ich glaube nicht, dass das funktionieren würde. Dazu haben wir zu wenig Personal. (3)	(4) ..... .
wir alle zusammenrufen und daran erinnern, dass sie immer die Hilfsmittel benutzen, die wir für die Pflege haben?	Ich werde mich darum kümmern. Wir brauchen aber auch langfristig eine Maßnahme zur Prävention.
(6) ..... . Wir könnten ihnen außerdem einen Zuschuss zahlen, wenn sie Mitglied in einem Fitnessstudio werden möchten. Wenn die Mitarbeiter insgesamt mehr Sport treiben, wäre das sehr gut für ihre Gesundheit.	(5) ..... wir den Mitarbeitern kostenlose Kurse für Rückengymnastik anbieten würden?
(8)	(7) ..... . Lass uns mit der Leitung darüber sprechen.

Beim Gespräch ist wichtig, dass Sie eigene Vorschläge vorbringen und auf die Vorschläge Ihres Partners / Ihrer Partnerin eingehen. Diskutieren Sie sowohl über Sofortmaßnahmen als auch über langfristige Maßnahmen und finden Sie gemeinsam eine Lösung. Achten Sie auch darauf, dass die Redeanteile gleichmäßig verteilt sind.

3 Passende Redemittel verwenden

Ergänzen Sie die passenden Redemittel aus dem Gespräch in 2c.

Einleitung: das Problem beschreiben
Du hast sicher schon gehört, dass wir ein Problem mit … haben.
– .....
Weißt du schon von unserem Problem mit …?

Das Problem bestätigen
Ja, das habe ich schon gehört. Das ist wirklich ein Problem.
Ich weiß, da müssen wir etwas unternehmen.
– .....

Nach Lösungsideen fragen
– .....
Was könnten wir denn machen, um die Situation zu verbessern?
Was meinst du, wie könnten wir das lösen?

Einen Vorschlag machen
Ich würde vorschlagen, …
– .....
– .....

Einem Vorschlag zustimmen
– .....
– .....
– .....
Ich glaube, das würde die Situation verbessern.

Einen Vorschlag ablehnen
Ich glaube, das ist keine gute Idee.
Nein, das ist keine gute Lösung.
– .....

Einen Gegenvorschlag machen
Ich glaube, es wäre besser …
Ich finde, wir sollten lieber …
– .....

Aufgaben verteilen
Kannst du das übernehmen?
– .....
Das kann ich gern machen.

Andere Personen zur Lösung vorschlagen
Am besten besprechen wir das mit …
– .....
Wir sollten … fragen, was sie / er von unserem Lösungsvorschlag hält.

Das Gespräch abschließen
Gut, dann wissen wir jetzt, was zu tun ist.
Okay, dann lass uns das mal so machen.
– .....

4 Strategien an einem weiteren Beispiel üben

a Lesen Sie die Aufgabe. Beantworten Sie dann die Fragen unten. Schreiben Sie in Ihr Heft.

Situation
Bei dem Pharmahersteller, wo Sie arbeiten, stehen zu wenige Firmenparkplätze zur Verfügung. Durch die lange Parkplatzsuche verlieren die Mitarbeiter viel Zeit und kommen häufig zu spät und gestresst an ihrem Arbeitsplatz an.

Aufgabe
Überlegen Sie zusammen mit Ihrer Gesprächspartnerin oder Ihrem Gesprächspartner, wie Sie in dieser Situation angemessen reagieren.

Sprechen Sie über:

Sofortmaßnahmen

langfristige Maßnahmen

1. In welcher Funktion arbeiten Sie in dieser Situation?
2. Mit wem diskutieren Sie über eine Lösung?
3. Welche Sofortmaßnahmen können Sie für die beschriebene Situation vorschlagen?
4. Welche langfristigen Maßnahmen können Sie für die beschriebene Situation vorschlagen?

b Lesen Sie die Äußerungen von Teilnehmer A. Vermuten Sie: Was könnte Teilnehmer B sagen? Schreiben Sie passende Sätze.

A: Du hast sicher schon gehört, dass wir ein Problem mit den Firmenparkplätzen haben. Es gibt einfach zu wenige, und viele Kollegen müssen am Morgen lang nach einem Parkplatz auf der Straße suchen und sind dann zu spät bei der Arbeit.

B: .....

A: Ich würde vorschlagen, dass die Parkplätze ab jetzt nicht mehr kostenlos sind. Wenn die Mitarbeiter dafür bezahlen müssen, werden weniger Leute dort parken wollen.

B: .....

A: Ja, das könnten wir versuchen. So hätten wir schnell mehr Parkplätze für alle. Kannst du das übernehmen und mal nachfragen?

B: .....

A: Sehr schön. Gut wäre natürlich auch, wenn einfach weniger Mitarbeiter mit dem Auto zur Arbeit kommen würden. Was hältst du davon, dass wir in Zukunft allen ein kostenloses Monatsticket anbieten?

B: .....

A: Stimmt, das würde sicher helfen.

B: .....

46 **c** Hören Sie jetzt das Gespräch und vergleichen Sie mit Ihren Vermutungen in 4b.

d Spielen Sie das Gespräch zusammen mit einer Lernpartnerin / einem Lernpartner nach. Das Transkript hilft Ihnen dabei.

Denken Sie sich mit Ihrer Lernpartnerin / Ihrem Lernpartner weitere betriebsinterne Probleme aus und spielen Sie die Gespräche.

Modelltest

45 Minuten für Lesen Teil 1 bis 4.

Lesen Teil 1

Sie lesen online in einer Wirtschaftszeitung und möchten Ihren Freunden einige Artikel schicken. Entscheiden Sie, welcher Artikel a–h zu welcher Person 1–5 passt.

Markieren Sie Ihre Lösungen 1–5 auf dem Antwortbogen.

1 Roberto überlegt, wie sich Arbeitszeit und Überstunden aufzeichnen lassen.

2 Julia interessiert sich für den Ursprung der Karriere von erfolgreichen Personen.

3 Reza fragt sich, wie sich Einfallsreichtum bei der Arbeit fördern lässt.

4 Shannon will die virtuelle Zusammenarbeit optimieren.

5 Austin fragt sich, ob Heimarbeit dem beruflichen Aufstieg schadet.

a **Produktiv bleiben im Homeoffice**
Knapp jedes dritte Unternehmen in Deutschland lässt seine Belegschaft zumindest teilweise im Homeoffice arbeiten, so eine Studie des Branchenverbands Bitkom. Für Mitarbeitende kann das eine Entlastung sein – oder aber eine Einladung, die Füße hochzulegen und Serien zu gucken. Diese sieben Fehler sollten Sie vermeiden.

mehr ...

b **So verhindern Sie Karrieredellen wegen Homeoffice**
„Aus den Augen, aus dem Sinn" – die Angst, sich am Schreibtisch daheim fern von Chefinnen und Kollegen Nachteile im Job einzuhandeln, treibt einen widerwillig zurück ins Großraumbüro. Mit einer konsequenten Kommunikationsstrategie in fünf Schritten schaffen Sie es, sich auch vom heimischen Arbeitsplatz optimal in die Firmenzentrale zu integrieren.

mehr ...

c **Geht doch nach Hause!**
Eine Umfrage zeigt, dass Deutschlands Arbeitnehmer schon Zeiten mit mehr Überstunden erlebt haben. Trotzdem sammelt sich innerhalb eines Berufslebens Mehrarbeit von mindestens einem Jahr an – und das häufig unbezahlt. Dabei steht unter Wissenschaftlern fest: Wer regelmäßig zu viel arbeitet, ist unglücklicher – und weniger produktiv.

mehr ...

d **„Arroganz ist die ekelhafteste Eigenschaft"**
Reinhold Würth ist einer der reichsten Menschen Deutschlands. Der Milliardär verdient mit Schrauben ein Vermögen. Den Bezug zur Realität verliert er dennoch nicht. Er lege großen Wert auf Bescheidenheit und arbeite daran, dass die Familie am Boden bleibe, erklärt er im Interview.

mehr ...

e **Im Club der toten Kacheln**
Zwei Tage Home Office pro Woche sind verbreitet und Videokonferenzen prägen den Alltag. Doch Führungskräfte tun sich schwer, die digitalen Meetings zu leiten. Und die Mitarbeiter telefonieren nebenbei oder schmeißen gar den Haushalt. Dabei braucht es nicht viel, um das besser hinzubekommen.

mehr ...

f **Von Chipkarte bis App: Welche Methode ist die beste?**
Arbeitszeiterfassung klingt für viele nach Stechuhr und Überwachung. Das EuGH-Urteil zur Dokumentation der täglichen Arbeitsstunden von Angestellten sorgt für Verunsicherung bei Unternehmen und wirft Fragen auf. Eine davon ist: Wie lässt sich Arbeitszeit zeitgemäß messen? Wir erklären Vor- und Nachteile bestehender Tools und warum Stundenzählen Beschäftigten nützt.

mehr ...

g **Statt Großraumbüro: Kämpfen Sie für Ihr ganz eigenes Kreativ-Ambiente**
Brillante Ideen, Feinschliff und Visionen entstehen selten auf Zuruf oder in Bürozellen. Ein Umfeld, in dem sich Ihre besten Ideen entfalten können, ist kein Schnickschnack, sondern nachweislich effizient. Wir zeigen, wie Sie Ihr ganzes kreatives Potenzial heben.

mehr ...

h **„Charakter-Eigenschaften sind es, die einen Menschen ausmachen"**
Die ehrenamtliche Präsidentin des Deutschen Roten Kreuzes, Gerda Hasselfeldt, setzte sich schon früh im elterlichen Wirtshaus durch. Mit 18 führte sie den Ortsverband der Jungen Union, dem sonst nur Männer angehörten. Hier erzählt die frühere CSU-Politikerin, wie alles begann.

mehr ...

Lesen Teil 2

Lesen Sie die Texte und die Aufgaben 6–9. Ist die Aussage dazu richtig oder falsch und welche Antwort (a, b oder c) passt am besten?

Markieren Sie Ihre Lösungen auf dem Antwortbogen.

Text 1

Willkommensmappe für neue Mitarbeiterinnen und Mitarbeiter

Vor jeder angeordneten **Dienstreise** muss ein Dienstreiseantrag ausgefüllt und von der/dem Vorgesetzten unterschrieben werden. Sollten Sie Reisekosten geltend machen, reichen Sie diese mit entsprechendem Formular zusammen mit dem genehmigten Dienstreiseantrag nach Beendigung Ihrer Dienstreise bei der Personalabteilung ein.

Ihr Anspruch auf **Erholungsurlaub** entsteht sofort, in den ersten sechs Monaten allerdings nur anteilig. Durch die webbasierte Abwesenheitsverwaltung können Sie Ihren Urlaub oder Ihre Kurzfreistellung direkt über das Intranet beantragen. Bitte loggen Sie sich dazu mit Ihrer Firmenkennung (E-Mail-Kennung und Passwort) ein. Unter dem Menüpunkt „Computergestützte Abwesenheitsverwaltung" können Sie unter „Urlaubsmeldung anlegen" einen Antrag auf Urlaub oder Kurzfreistellung stellen und an Ihre Führungskraft senden. Sobald Ihr Urlaub oder Ihre Freistellung von Ihrer Führungskraft genehmigt wurde, erhalten Sie eine diesbezügliche E-Mail. Einen Storno eines bereits genehmigten Urlaubs können Sie unter „Urlaub stornieren" beantragen. Zusätzlich können Sie Ihren Resturlaubsstand abrufen. Bei Fragen rund um die computergestützte Urlaubs- und Abwesenheitsverwaltung wenden Sie sich bitte an das Sekretariat der Personalabteilung.

Aus wichtigen familiären Anlässen können Mitarbeitende einen Sonderurlaub in Anspruch nehmen.

Sie haben die Möglichkeit zu vergünstigten Preisen ein **Jobticket** (Monatsbuskarte) zu erwerben. Genauere Informationen erhalten Sie in der zentralen Kartenstelle im UB-Gebäude.

Seite 2 von 6

6 Aufwendungen für beruflich bedingte Auswärtstätigkeiten übernimmt die/der Vorgesetzte.
richtig/falsch

7 Urlaub
- **a** erfordert das Einverständnis der Leitung.
- **b** kann vom Arbeitgeber widerrufen werden.
- **c** wird von der Personalabteilung gewährt.

Text 2

Willkommensmappe für neue Mitarbeiterinnen und Mitarbeiter

Auf dem Firmengelände und in den Gebäuden sind mehrere technische **Sicherheitseinrichtungen** zum Schutz von Leib und Leben sowie Sachwerten vorhanden.
Jedes Gebäude ist mit einer Brandmeldeanlage ausgestattet. Es besteht aufgrund behördlicher Auflagen Vollschutz (mit Ausnahme des Gebäudes 05), d. h. jeder Raum wird brandmeldetechnisch überwacht (es gibt nur wenige Ausnahmen wie z.B. Nassräume). Im Gebäude 05 wird nur das Treppenhaus brandmeldetechnisch überwacht. Zu den Brandschutzeinrichtungen gehören weitere technische Gewerke, wie z.B. Sprinkleranlagen.
Alle Gebäude verfügen über ein elektronisches Schließsystem. Dieses wird durch das Sicherheitsmanagement zentral über Computerschnittstellen verwaltet. Zutrittsrechte werden von dieser Stelle nach Rücksprache erteilt und entzogen. Dadurch können Schließberechtigungen flexibel vergeben und im Falle eines Verlusts einer Chipkarte rasche Maßnahmen zur Abwendung von etwaigen Schäden ergriffen werden.
Das gesamte Firmengelände verfügt über eine Videoüberwachungsanlage. Es werden Livebilder in die Sicherheitszentrale übertragen, um im Gefahrenfall direkt reagieren zu können. Nur in bestimmten Situationen können aufgezeichnete Videobilder nachträglich ausgewertet werden (z.B. bei strafbaren Handlungen). Hierzu gelten auch diverse Fristen. Nähere Informationen finden Sie in der Betriebsvereinbarung.
Sämtliche technischen Sicherheitseinrichtungen sind mit der Sicherheitszentrale verbunden und werden dort bearbeitet. Davon ausgenommen ist der Aufzugsnotruf im Gebäude 01. Er geht an die Einsatzzentrale der Aufzugsfirma.

Seite 4 von 8

8 Aufnahmen vom Firmengelände werden abgespeichert.
richtig/falsch

9 Die technischen Sicherheitseinrichtungen
- **a** zeichnen die Vorgänge in den Firmengebäuden auf.
- **b** übertragen Meldungen an die Sicherheitszentrale.
- **c** umfassen Schließanlagen mit digitaler Zugangskontrolle.

Lesen Teil 3

Lesen Sie die Fragen 10–13. Lesen Sie die Texte a–f. Welche Frage passt zu welchem Tipp? Markieren Sie Ihre Lösungen auf dem Antwortbogen.

Für ein bis zwei Fragen gibt es keinen passenden Tipp. Markieren Sie dafür ein x auf dem Antwortbogen.

10

Maria

Ich habe aufgrund Mehrlingsgeburt zwölf anstatt acht Wochen Mutterschutz. Ich möchte die klassischen zwölf Monate zuhause bleiben, weil geldmäßig nicht mehr drin ist. Finanziell muss es so sein, dass ich jeden Monat den möglichen Höchstbetrag an Elterngeld bekomme, also nicht weniger Geld auf mehr Monate verteilt. Wie viele Monate Elternzeit muss ich jetzt beim Arbeitgeber beantragen, neun oder zwölf?

11

Stefanie

Warum ist es so normal, dass Frauen zwölf Monate Elternzeit nehmen und Männer nur zwei? Die aber natürlich nicht alleine, die Frau muss schon dabei sein. Vielleicht sollte man die Vaterzeit von sieben Monaten einführen. Dann wären beide gleichberechtigt und dem Arbeitgeber wäre es egal, ob er einen Mann oder eine Frau einstellt. Wäre doch besser, oder?

12

Selina

Mein Mann und ich sind gerade am Überlegen wie lange ich in Elternzeit gehen werde … In unserem Freundeskreis haben bis jetzt alle ein Jahr angegeben. Ich finde das nicht viel und ich kann mich gerade noch gar nicht mit dem Gedanken anfreunden, mein Kind nach einem Jahr irgendwo abzugeben und wieder arbeiten zu gehen (Teilzeit). Wie seht ihr das denn?

13

Klaus

Meine Frau und ich wollen die ersten beiden Monate nach der Geburt zusammen zuhause sein und ich dann noch weitere zehn Monate. Ich freue mich darauf, Zeit mit dem Kleinen zu verbringen. Finanziell bekommen wir beide das gleiche Elterngeld, von daher ist es kein Unterschied, wer länger daheim bleibt. Findet ihr nicht auch, dass mehr Männer die Chance wahrnehmen sollten?

Elternzeit-Forum

a

Pauline, vor 33 Minuten
Die Elternzeit muss man spätestens sieben Wochen vor ihrem Beginn beantragen. Da man normalerweise acht Wochen Mutterschutz nach der Geburt hat, wäre das spätestens eine Woche nach der Geburt. Es schadet aber sicher nicht, das früher anzumelden, da man durch den Mutterschutz sowieso Kündigungsschutz hat.

b

Carla, vor 2 Stunden
Zum Glück haben sich die Zeiten etwas geändert und die Menschen sind offener geworden gegenüber berufstätigen Müttern. Vor 13 Jahren war ich nach einem halben Jahr wieder Vollzeit arbeiten, da mein Mann dann übernommen hat. Ihr glaubt gar nicht, was ich mir alles anhören musste. Während der Mann über den Klee gelobt wurde, wie toll er sich doch einsetzt, war ich die Rabenmutter.

c

Larissa, vor 4 Stunden
Ich hatte das Gefühl, dass mein Kleiner mit einem Jahr mehr Abwechslung brauchte, als ich ihm bieten konnte. Die zwei Jahre Krippe waren für ihn eine tolle Zeit. Er hat nie geweint beim Abgeben und nach meiner Arbeit habe ich mich auch wirklich gefreut, was mit ihm zu unternehmen. Wenn ich länger zu Hause geblieben wäre, wäre ich wahrscheinlich die Wände hochgegangen.

d

Noah, vor 7 Stunden
Wenn nur die Frau Elternzeit nimmt, erhält sie zwölf Monate Elternzeit inklusive der acht Wochen Mutterschutzzeit nach der Geburt. Man bekommt dann acht Wochen Mutterschaftsgeld und danach zehn Monate Elterngeld. Eigentlich gibt der Staat also nur zehn Monate Elterngeld. Wenn beide Elternteile Elternzeit nehmen und jeder mindestens zwei Monate, erhält man insgesamt 14 Monate Elternzeit. Das ist schon ein Vorteil.

e

Beatriz, vor 10 Stunden
Wir wohnen sehr ländlich und bei uns sind Kinderkrippenplätze teuer und rar. Wenn ich Teilzeit arbeiten würde, würde mein Gehalt komplett für die Betreuung draufgehen. Also schicken wir unsere Kinder erst mit drei Jahren in den Kindergarten. Auch wenn ich meinen Beruf schon vermisse, aber bei der Kinderbetreuung ist das hier nicht umsetzbar.

f

Benjamin, vor einem Tag
In anderen Ländern gibt es das schon! Da muss die Elternzeit zwischen den Partnern aufgeteilt werden, jeweils zu 50 %. Ansonsten geht sie eben flöten. Da sind Männer oft nicht mehr unentbehrlich im Job. In Luxemburg ist das der Fall. Dort wurde die Regelung vor ein paar Jahren reformiert. Es gibt seitdem auch mehr Elterngeld. Offenbar war es ein Erfolg, seitdem ist der Anteil der Männer gestiegen.

Lesen Teil 4

Lesen Sie das Protokoll und die Aufgaben 14–18. Welche Antwort (a, b oder c) passt am besten? Markieren Sie Ihre Lösungen auf dem Antwortbogen.

Protokoll
Besprechung der Abteilungsleitungen
Datum: 22.01.20XX

- Zeit: 10:00–11:30
- Anwesende: M. Baumgarten (MB, Geschäftsführung), A. Seemühler (AS, GF-Assistenz), S. Kieselbach (SK, Controlling), G. Kritikos (GK, Vertrieb), E. Losse (EL, Strategie), M. Moderato (MM, Personal), G. Reischach (GR, Marketing), D. Welsch (DW, Technik)
- Entschuldigt: B. Bluck (BB, Einkauf), E. Sobiegalla (ES, Buchhaltung)
- Protokoll: A. Seemühler
- Verteiler: Anwesende und entschuldigte MA, Büro GF

TOP 1: Steigerung der Wertschöpfung und Kundenzufriedenheit
EL stellt die im Auftrag der GF ausgearbeitete Strategie zum Thema „Eigene Handwerker" vor. Es geht darum, die Arbeiten, die bisher von Sub-Unternehmen ausgeführt werden, durch eigene, fest angestellte Mitarbeiter ausführen zu lassen.
Die GF fasst die damit verfolgten Ziele zusammen, nämlich die Steigerung der Kundenzufriedenheit, der Qualität, sowie die Termintreue und die Steigerung der Wertschöpfung.
SK legt dazu die Auswertung des letzten Geschäftsjahres vor, die einen eindeutigen Zusammenhang zeigt. Als Fazit plädiert SK für eine zeitnahe Umsetzung der Strategie.
MM präsentiert in diesem Zusammenhang mit Bedenken die aktuelle Situation auf dem Handwerkermarkt: Die Verfügbarkeit von Installateuren in den Regionen A und B ist noch relativ gut, im Gegensatz dazu ist die Gewinnung neuer Fachkräfte in den Regionen C und D anscheinend hoffnungslos, da es kaum möglich sei, neue Handwerker mit oder ohne Erfahrung zu rekrutieren.

Im Ergebnis beschließt die Geschäftsführung dennoch ein regionales Pilotprojekt zu starten, mit dem Ziel, zwei vollständige Teams bis Ende des 2. Quartals eingestellt zu haben. Die Abteilung Strategie soll möglichst zeitnah die präsentierte Strategie für die Regionen A und B anpassen. Anschließend startet die Personalabteilung die Rekrutierung der Handwerker.

EL, Strategie asap
MM, Personal

Nach einem halben Jahr Probebetrieb sollen erneut eine Kundenbefragung durchgeführt und die Ergebnisse mit dem letzten Jahr verglichen werden. Sodann erfolgt die Entscheidung, das Modell auch in den anderen Regionen einzusetzen.

GR, Marketing

TOP 2: Einführung neuer Produktlinien
Vor dem Hintergrund des Klimawandels und der sich ändernden Kunden-Anforderungen sowie gesetzlichen Vorschriften zur Energieeinsparung (EEG) wird diskutiert, inwieweit zu den bestehenden Produktlinien neue, auf erhöhte Umweltstandards ausgerichtete Technologien angeboten werden können.
SK legt folgende Zahlen vor: Zurzeit werden noch 90 % des Umsatzes mit den alten Technologien erzielt, das Umsatzwachstum zeigt in den letzten zwei Quartalen jedoch eine deutliche Stagnation. Um dem Trend entgegenzuwirken sei es notwendig, die Produktion auf neue Technologien umzustellen. Bei den neuen Technologien sagen Marktstudien ein Umsatzwachstum von 20 bis 30 % pro Jahr voraus.

DW fasst die verschiedenen technologischen Varianten zusammen, die einerseits auf der Brennstoffzellentechnologie basieren, andererseits auf der Wärmepumpen-Technologie. Letztere ist technologisch einfacher, und mit dem heutigen Facharbeiterstamm umsetzbar. Die Brennstoffzelle ist aktuell politisch sowie technologisch abgeschlagen, birgt jedoch langfristig ein großes Potenzial. Insofern wird folgende Entscheidung getroffen: 1. Das Technikteam erarbeitet eine Produkt- und Hersteller-Strategie, mit dem Ziel, dieses Jahr Lieferbeziehungen zu den drei marktführenden Firmen zu etablieren und parallel die Mitarbeiter zu schulen. 2. Die Abteilung Marketing überarbeitet den Firmenauftritt, inklusive Internetseite, mit dem Ziel, 20 Aufträge im Volumen von 400.000 € zu sichern. 3. Die Geschäftsführung und die Technik beobachten über die nächsten zwei Jahre den Brennstoffzellenmarkt und stellen anschließend ein ausführliches Strategiekonzept dar.	DW, Technik GR, Marketing GF und Technik
TOP 3: Inventur GF kündigt die jährliche Inventur an, die wie jedes Jahr zwischen Weihnachten und Neujahr stattfinden soll. Folgendes sei zu beachten: 1. Die Personalabteilung erstellt den Personalplan. Soweit möglich, soll auf die familiäre Situation Rücksicht genommen werden. Es gilt jedoch die Urlaubssperre. Mitarbeiter, die ohnehin Notdienst haben, werden anstatt der Bereitschaftszeit in der Inventur eingesetzt. 2. Die Servicemitarbeiter sind mit der körperlichen Inventur betraut, Buchhaltung und Verwaltung kümmern sich schon seit letzter Woche um die Buch- und Anlageninventur. 3. Jeder Mitarbeiter muss sich morgens die entsprechenden Listen und den Scanner abholen und arbeitet seinen Bereich ab. Dieses Jahr wird von nachgelagerten Inventuren und Stichprobeninventuren abgesehen.	MM, Personal Buchhaltung und Verwaltung, läuft bereits

14 Mit der Strategie „Eigene Handwerker"
- **a** plant das Unternehmen, fest angestellte Handwerker zu entlassen.
- **b** verspricht sich die Geschäftsführung u.a. die Verbesserung der wirtschaftlichen Leistung.
- **c** will das Unternehmen den aktuellen Fachkräftemangel kompensieren.

15 Die neue Strategie soll
- **a** uneingeschränkt umgesetzt werden.
- **b** nach Ablauf von zwei Quartalen eingestellt werden.
- **c** nach einer Probezeit in ausgewählten Regionen evaluiert werden.

16 Der Einsatz von neuen Technologien
- **a** ist unabdingbar, um den Umsatz wieder anzukurbeln.
- **b** birgt das Risiko des Umsatzeinbruchs bis zu 30 %.
- **c** kann laut aktueller Marktuntersuchungen zur Umsatzflaute führen.

17 Um die neuen Produktlinien erfolgreich einzuführen,
- **a** müssen die Mitarbeiter für die neuen Technologien geschult werden.
- **b** ist zuerst eine Investition in Höhe von 400.000 € erforderlich.
- **c** setzt die Geschäftsführung auf den Einsatz von Brennstoffzellen.

18 Bei der diesjährigen Inventur
- **a** sollen Mitarbeiter mit Familie lediglich im Bereitschaftsdienst eingesetzt werden.
- **b** wird die Buchhaltung erst in der letzten Jahreswoche mit der Inventur beginnen.
- **c** wird das Vermögen des Unternehmens vollständig erfasst.

20 Minuten für Lesen und Schreiben

Lesen und Schreiben

Ihre Teamleitung leitet Ihnen die E-Mail von einem Kunden weiter und bittet Sie zu antworten.

Erhalten: heute, 15:20 Uhr
Von: m.feldmeyer@fensterbau-fenestra.de
An: …

Betreff: AW: AW: Reklamation Fenster

Hallo,

die Mail unten leite ich dir weiter. Bitte erledige das. Keine Ahnung, was da los ist. An uns kann´s nicht liegen. Aber Hauptsache, meckern. Überprüf trotzdem mal den Arbeitsbericht. Vielleicht findest du ja was. Notfalls nochmal hinfahren und nachbessern.

Grüße

Manfred Feldmeyer
Teamleiter

.....

Gesendet: heute, 09:40 Uhr
Von: s.gerber@baumarkt-meinhaus.de
An: m.feldmeyer@fensterbau-fenestra.de

Betreff: AW: Reklamation Fenster

Sehr geehrter Herr Feldmeyer,

gestern schickte mir einer unserer Kunden, Herr Richter, eine Beschwerdemail. In seinem Haus haben Mitarbeiter Ihrer Firma Fenster eingebaut, von denen zwei nicht richtig schließen und nicht dicht sind. Darüber ist der Kunde natürlich empört. Die Fenster hatte er zuvor in unserem Baumarkt gekauft. Aber selbstverständlich haben wir nur hochwertige Qualitätsfenster im Angebot. Das Problem muss also beim Einbau der Fenster entstanden sein.
Ich möchte Sie daher bitten, mit dem Kunden Kontakt aufzunehmen, um das Problem zu lösen.

Mit freundlichen Grüßen

Sabine Gerber
Baumarkt MeinHaus

Lesen und Schreiben

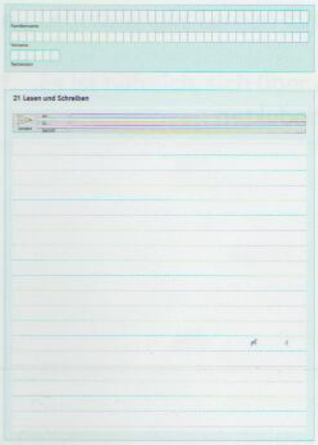
Welche Lösung (a, b oder c) passt am besten? Markieren Sie auf dem Antwortbogen.

19 Die Firma Fenestra
- **a** hat die Fenster ausgewählt.
- **b** ist überzeugt von der eigenen Arbeit.
- **c** will dem Vorwurf nicht nachgehen.

20 Der Baumarkt MeinHaus
- **a** hat Fenster an die Firma Fenestra geliefert.
- **b** sieht den Fehler bei seinen Produkten.
- **c** sieht sich nicht in der Verantwortung.

21 *Schreiben Sie eine E-Mail an den Kunden in angemessener Sprache. Setzen Sie dabei alle Punkte Ihrer Teamleitung um.*

Schreiben Sie direkt auf den Antwortbogen.



Platz für Notizen

Ca. 20 Minuten für Hören Teil 1 bis 4.

Hören Teil 1

Sie hören drei Gespräche. Zu jedem Gespräch gibt es zwei Aufgaben. Ist die Aussage dazu richtig oder falsch und welche Antwort (a, b oder c) passt am besten?
Markieren Sie Ihre Lösungen für die Aufgaben 22–27 auf dem Antwortbogen.

*Sie hören die Gespräche **einmal**.*

47

22 Die Teamleiterin weist ihren Vorgesetzten auf bestehenden Personalmangel hin.
richtig/falsch?

23 Die Teamleiterin meint,
- **a** dass das Personal noch eine Schulung braucht.
- **b** dass das Trainingsangebot am Abend verlängert werden soll.
- **c** dass studentische Aushilfen eingestellt werden sollten.

24 Im Team gibt es einen Konflikt über Gleichberechtigung von Männern und Frauen.
richtig/falsch?

25 Frau Müller
- **a** beschwert sich über das Verhalten einer Kollegin.
- **b** fühlt sich von Herrn Buchenbach zurückgesetzt.
- **c** schlägt ein Gespräch unter sechs Augen vor.

26 Der Büromöbel-Hersteller erkundigt sich nach der Zufriedenheit mit seinen Produkten.
richtig/falsch?

27 Frau Georgi
- **a** betont die umweltfreundliche Herstellung des Produkts.
- **b** hebt das Design der Schreibtische hervor.
- **c** wirbt mit einem vergünstigten Preis auf der Fachmesse.

Hören Teil 2

Sie hören vier Gespräche. Welcher der Sätze a–f passt am besten zu welchem Gespräch? Markieren Sie Ihre Lösungen für die Aufgaben 28–31 auf dem Antwortbogen.

Lesen Sie jetzt die Sätze a–f. Dazu haben Sie eine Minute Zeit.

*Danach hören Sie die Gespräche **einmal**.*

48

28 ...

29 ...

30 ...

31 ...

a Wertschätzendes Feedback motiviert auch Teams.

b Schnelle Kommunikation im Team ist ein Vorteil.

c Interne Unternehmensnetzwerke stärken die Mitarbeiterbindung.

d Arbeitsleistungen müssen mit mehr Geld honoriert werden.

e Lebenslanges Lernen fördert auch berufliches Fortkommen.

f Es ist hilfreich, sich über die eigene Motivation klar zu werden.

Hören Teil 3

Sie hören gleich einen Vortrag. Dazu gibt es vier Aufgaben. Welche Lösung (a, b oder c) passt jeweils am besten? Markieren Sie Ihre Lösungen für die Aufgaben 32–35 auf dem Antwortbogen.
Lesen Sie jetzt die Aufgaben. Dazu haben Sie eine Minute Zeit.

*Danach hören Sie die Präsentation **einmal**.*

49

Willkommen

Beispiel: Das Meeting
- a ~~a~~ behandelt eine Neuerung im Restaurantbetrieb.
- b findet auf Einladung der Restaurantleiterin statt.
- c stellt die Beliebtheitsskala der Filialen vor.

Umfrage

32 Die Umfrageergebnisse
- a geben Auskunft über kundenseitige Erfahrungen und Wünsche.
- b waren in Bezug auf die Erwartungen unergiebig.
- c zeigen die konzeptionelle Vielfalt der Gerichte.

Angebot

33 Die Food Bowls
- a enthalten viel gekochtes Gemüse.
- b sind fettarme und farbenfrohe Gerichte.
- c sollen eine Vorspeise für ein vollständiges Menü sein.

Klientel

34 Die Restaurantgäste
- a bevorzugen schnelles und leichtes Mittagessen.
- b sind mehrheitlich junge Berufstätige.
- c wollen in erster Linie warmen Mittagstisch.

Umsetzung

35 Die Restaurantfilialen
- a führen die neuen Food Bowls gleichzeitig ein.
- b sollen Bezeichnungen für die Food Bowls finden.
- c werden über den Start benachrichtigt.

Hören Teil 4

Sie hören fünf telefonische Mitteilungen. Zu jeder Mitteilung gibt es eine Aufgabe.
Welche Lösung (a, b oder c) passt am besten?
Markieren Sie Ihre Lösungen für die Aufgaben 36–40 auf dem Antwortbogen.

*Sie hören jede Mitteilung **einmal**.*

▷ 50

36 Thomas Brock
- **a** erläutert Möglichkeiten zur Behebung von Lieferengpässen.
- **b** informiert über Verzögerungen in der Produktherstellung.
- **c** will mit neuen Zulieferbetrieben verhandeln.

37 Sofia
- **a** bietet ihrem Kollegen Hilfe an.
- **b** bevorzugt das alte Schichtbuch aus Papier.
- **c** meldet Probleme mit einer Maschine.

38 Lukas Dreier
- **a** bietet ein reduziertes Alternativangebot an.
- **b** möchte das Catering-Angebot stornieren.
- **c** stellt weniger Servicekräfte vor Ort zur Verfügung.

39 Annalisa
- **a** fragt nach einem verlorenen Datenstick.
- **b** sieht sich eine Dokumentation an.
- **c** sucht nach Informationsmaterial zu Produkten.

40 Andrej möchte, dass jemand
- **a** das Tor zur Werkshalle aufsperrt.
- **b** ihn am Produktionsband vertritt.
- **c** Jonas mit zur Firma nimmt.

Ca. 5 Minuten für den Teil Hören und Schreiben.

Hören und Schreiben

Sie hören eine telefonische Mitteilung. Informieren Sie Ihre Kollegin. Notieren Sie die Informationen auf dem Antwortbogen.

*Sie hören die Mitteilung **einmal**.*

51

41 Grund für den Anruf

Wählen Sie die richtige Lösung (a, b oder c). Markieren Sie auf dem Antwortbogen.

a Angebot
b Bestellung/Buchung
c Beschwerde

42–45 Notizen schreiben

Schreiben Sie Name, Firma, Telefonnummer und weitere Informationen auf und tragen Sie im Feld „zu erledigen" ein, was zu erledigen ist.

Hören und Schreiben

Telefonnotiz

41 Grund für den Anruf
a ○ Angebot
b ○ Bestellung / Buchung
c ○ Beschwerde

42 Namen
Frau/Herr
Firma Musterfirma GmbH

43 Kontakt
Telefon

44 Weitere Informationen
·
·
·
·
·

45 Zu erledigen
·

Notieren Sie direkt auf dem Antwortbogen.

Sprachbausteine Teil 1

Lesen Sie den folgenden Text. Welche Wörter a–j passen am besten in die Lücken 46–51? Sie können jedes Wort im Kasten nur einmal verwenden. Nicht alle Wörter passen in den Text.

Markieren Sie Ihre Lösungen auf dem Antwortbogen.

Betreff: Mein Arbeitsantritt zum 01.06.20XX

Sehr geehrter Herr Limbach,

vielen Dank für das aufschlussreiche Telefongespräch am 17. Mai. Wie vereinbart habe ich den unterschriebenen Vertrag in zweifacher __46__ bereits an Frau Bartoschek von der Personalabteilung zurückgeschickt und freue mich schon sehr darauf, schon bald Ihre Abteilung verstärken zu dürfen.

Ergänzend zu unserem Gespräch hätte ich __47__ weitere Fragen, die meinen Arbeitsantritt am 1. Juni betreffen, und zwar würde ich gerne wissen, an wen ich mich wenden soll, um mich schon im Vorfeld nach dem eventuellen __48__ zu erkundigen. Mir würde außerdem sehr daran liegen, die Leitung des Produktmanagements so schnell wie möglich kennenzulernen, damit ich mich __49__ auf den ersten bereits vereinbarten Kundentermin vorbereiten kann. Da dieser schon für die zweite Woche festgelegt ist, würde ich Sie bei der Gelegenheit gern fragen, wie ich den Flug buchen kann, da ich noch über keinen Systemzugang verfüge. Könnten Sie mir vielleicht die zuständige Stelle bzw. einen Ansprechpartner nennen, der die Buchung in meinem Namen __50__ würde?

Ich hätte noch eine letzte Frage bezüglich der vermögenswirksamen Leistungen, die Sie in unserem Gespräch angesprochen haben. Ich konnte die Unterlagen leider noch nicht vollständig zusammenstellen und würde Sie gerne fragen, ob ich sie zu einem späteren Termin __51__ kann.

Mit freundlichen Grüßen
Beate Kirchhoff

a	MENGE	**e**	VORNEHMEN	**i**	ADÄQUAT
b	BEREITS	**f**	RESERVIEREN	**j**	NUN
c	NACHREICHEN	**g**	AUSFÜHRUNG		
d	AGENDA	**h**	EINARBEITUNGSPLAN		

Sprachbausteine Teil 2

Lesen Sie den folgenden Text. Welcher Ausdruck (a, b oder c) passt am besten in die Lücken 52–57? Markieren Sie Ihre Lösungen auf dem Antwortbogen.

Betreff: Abwesenheit wegen Urlaub

Hallo Erdmute,

wie du weißt, bin ich nächste Woche im Urlaub. Danke nochmal, dass du dich bereit erklärt hast, meine __52__. Wir sollten dazu morgen noch einmal telefonieren oder wenn es dir lieber wäre, könnten wir am Nachmittag __53__.

In der Anlage sende ich dir bereits den Projektplan. Wichtig ist insbesondere das Treffen mit dem Kunden am Mittwoch. Eigentlich läuft alles nach Plan, allerdings sind wir in dem rot gekennzeichneten Teilprojekt __54__. Dennoch sind wir zuversichtlich, dass wir den Abgabetermin trotz der aktuellen Verzögerung __55__. Wenn der Kunde das aber __56__, sollten wir dies gut erklären können. Sebastian kennt alle Details, du solltest dich vor dem Kundenmeeting bitte einmal mit ihm treffen.

Vielen Dank für deine Unterstützung. Ich hoffe es klappt alles. __57__ bin ich telefonisch erreichbar.

Viele Grüße
Tanja

52 **a** Aufgaben zu übertragen
b Arbeitszeit zu übernehmen
c Urlaubsvertretung zu übernehmen

53 **a** ein kurzes Meeting arrangieren
b ein kleines Event veranstalten
c einen informellen Besuch abstatten

54 **a** voller Zuversicht
b im Verzug
c mit Verspätung

55 **a** werden einhalten können
b einhalten können werden
c können werden einhalten

56 **a** zur Sprache kommt
b absprechen will
c zur Sprache bringt

57 **a** Als Ausnahmefall
b Im äußersten Notfall
c Am schlimmsten Fall

Schreiben

58 *Wählen Sie eines der folgenden Themen.*

Die Geschäftsführung hat Sie um eine schriftliche Stellungnahme gebeten.

Wägen Sie Vor- und Nachteile ab und führen Sie passende Beispiele an.
Legen Sie Ihren eigenen Standpunkt dar und ziehen Sie ein Fazit.

Thema A

Die Geschäftsführung Ihrer Firma plant die Einführung eines neuen Arbeitsmodells, in dem die Mitarbeitenden an bis zu drei Tagen pro Woche von Zuhause aus arbeiten können.

oder

Thema B

Die Geschäftsführung Ihrer Firma plant, ab dem kommenden Kalenderjahr das Weihnachtsgeld nur noch als Gutscheine für die Betriebskantine auszubezahlen.

Schreiben Sie direkt auf den Antwortbogen.



Platz für Notizen

Insgesamt ca. 16 Minuten für den Teil Sprechen.

Teilnehmer/in A

Teil 1A Über ein Thema sprechen (ca. 2 Minuten pro TN)

Wählen Sie ein Thema aus und sprechen Sie ca. zwei Minuten darüber. Zeigen Sie, was Sie können.

Stellen Sie für ein Unternehmen Ihrer Wahl dar, welche Faktoren besonders zum **Erfolg des Unternehmens** beitragen (z. B. Mitarbeitermotivation, Führungsstil, Qualität des Produktes, Firmenimage, Kundenpflege).

oder

Beschreiben Sie den **Herstellungsprozess** für ein Produkt Ihrer Wahl (z. B. Ausgangsmaterial, Produktionsschritte und dafür benötigte Werkzeuge / Maschinen, Anforderungen an Mitarbeiterinnen und Mitarbeiter).

Teilnehmer/in B

Teil 1A Über ein Thema sprechen (ca. 2 Minuten pro TN)

Wählen Sie ein Thema aus und sprechen Sie ca. zwei Minuten darüber. Zeigen Sie, was Sie können.

Beschreiben Sie eine **berufliche Entscheidung**, die große Auswirkungen auf Ihren weiteren Lebensweg hatte (z. B. Situation und Umstände, Gründe, Konsequenzen für Ihr Leben).

oder

Beschreiben Sie, wie ein **Unternehmen** Ihrer Wahl die **sozialen Medien** zu seinem Vorteil nutzt (z. B. Werbung, Aufmerksamkeit, Kommunikation mit Kunden, Firmenimage).

Teil 1B Prüferfragen (ca. 2 Minuten pro TN)

Im Anschluss an Ihre Ausführungen stellt Ihnen die Prüferin bzw. der Prüfer Fragen. Während Sie sprechen, macht sich Ihre Gesprächspartnerin bzw. Ihr Gesprächspartner Notizen.

Teil 1C Erläuterung eines Aspekts (ca. ½ Minute pro TN)

Die zweite Prüferin/der zweite Prüfer bittet Ihre Gesprächspartnerin bzw. Ihren Gesprächspartner, einen Aspekt aus Ihren Antworten zu erläutern. Zum Beispiel mit diesen Worten: „TN A/B hat über … gesprochen. Das habe ich leider nicht ganz verstanden. Können Sie mir das noch einmal erläutern?"

Hinweis: Eine Übersicht über alle zwölf möglichen Themen für Teil 1A finden Sie auf Seite 113.

Teilnehmer/in A und B

Teil 2 Mit Kolleginnen und Kollegen sprechen (ca. 3 Minuten)

Wusstest du, dass mittlerweile jede / jeder fünfte Mitarbeitende im Homeoffice arbeitet?

1

Hast du schon gehört? Wir sollen nächstes Jahr in ein neues Bürogebäude umziehen und da soll es nur Großraumbüros geben.

2

Teilnehmer/in A und B

Teil 3 Lösungswege diskutieren (ca. 4 Minuten)

Situation
In der Werbeagentur, in der Sie arbeiten, ist immer wieder der Kopierer defekt. Das führt zu Verspätungen beim Erledigen der Arbeit und Verärgerung auf Seiten der Mitarbeiter.

Aufgabe
Überlegen Sie zusammen mit Ihrer Gesprächspartnerin oder Ihrem Gesprächspartner, wie Sie in dieser Situation angemessen reagieren.

Sprechen Sie über:

Sofortmaßnahmen

langfristige Maßnahmen

Familienname

Vorname

Testversion

Schriftliche Prüfung

Lesen

Teil 1

1	○ a	○ b	○ c	○ d	○ e	○ f	○ g	○ h	1
2	○ a	○ b	○ c	○ d	○ e	○ f	○ g	○ h	2
3	○ a	○ b	○ c	○ d	○ e	○ f	○ g	○ h	3
4	○ a	○ b	○ c	○ d	○ e	○ f	○ g	○ h	4
5	○ a	○ b	○ c	○ d	○ e	○ f	○ g	○ h	5

Teil 2

6	○ richtig	○ falsch	6
7	○ a	○ b	○ c	7
8	○ richtig	○ falsch	8
9	○ a	○ b	○ c	9

Teil 3

10	○ a	○ b	○ c	○ d	○ e	○ f	○ x	10
11	○ a	○ b	○ c	○ d	○ e	○ f	○ x	11
12	○ a	○ b	○ c	○ d	○ e	○ f	○ x	12
13	○ a	○ b	○ c	○ d	○ e	○ f	○ x	13

Teil 4

14	○ a	○ b	○ c	14
15	○ a	○ b	○ c	15
16	○ a	○ b	○ c	16
17	○ a	○ b	○ c	17
18	○ a	○ b	○ c	18

Lesen und Schreiben

19	○ a	○ b	○ c	19
20	○ a	○ b	○ c	20

Schriftliche Prüfung

Hören

Teil 1

22	richtig / falsch	22
23	a b c	23
24	richtig / falsch	24
25	a b c	25
26	richtig / falsch	26
27	a b c	27

Teil 2

28	a b c d e f	28
29	a b c d e f	29
30	a b c d e f	30
31	a b c d e f	31

Teil 3

32	a b c	32
33	a b c	33
34	a b c	34
35	a b c	35

Teil 4

36	a b c	36
37	a b c	37
38	a b c	38
39	a b c	39
40	a b c	40

Sprachbausteine

Teil 1

46	a b c d e f g h i j	46
47	a b c d e f g h i j	47
48	a b c d e f g h i j	48
49	a b c d e f g h i j	49
50	a b c d e f g h i j	50
51	a b c d e f g h i j	51

Teil 2

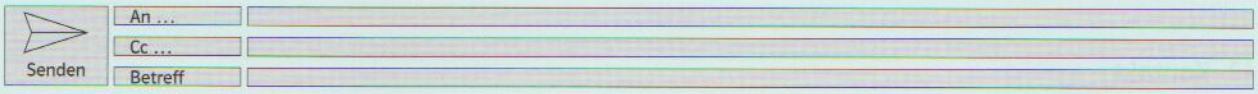
52	a b c	52
53	a b c	53
54	a b c	54
55	a b c	55
56	a b c	56
57	a b c	57

Familienname

Vorname

Testversion

21 Lesen und Schreiben



Hören und Schreiben

Telefonnotiz

41 Grund für den Anruf

a ○ Angebot
b ○ Bestellung / Buchung
c ○ Beschwerde

42 Namen

Frau / Herr

Firma Musterfirma GmbH

43 Kontakt

Telefon

44 Weitere Informationen

-
-
-
-
-

45 Zu erledigen

-

Familienname

Vorname

Testversion

58 Schreiben

Übungen Lesen Teil 1

1b Markierungen: 1. Recht auf Homeoffice, 2. mehr im Homeoffice arbeiten, 3. Effizienz im Homeoffice steigern

1c Mögliche Lösung:
1. Die Person weiß nicht, ob sie einen Anspruch darauf hat, von Zuhause zu arbeiten.
2. Die Person überlegt, ob es gut wäre, mehr von Zuhause zu arbeiten.
3. Die Person will die Arbeitsleistung der Angestellten erhöhen, die von Zuhause arbeiten.

1d Mögliche Lösung:
1. Informationen zur rechtlichen Situation und zu den gesetzlichen Regelungen.
2. Informationen zu den Vor- und Nachteilen der Arbeit im Homeoffice.
3. Informationen zur Mitarbeitermotivation bzw. Mitarbeiterkontrolle.

2a a Markierungen: Chipindustrie aus dem Takt bringt, Computerchips, komplex, Produktion, globaler Lieferketten, unflexibel, anfällig, Störungen; Hauptinhalt: Sicherung des Nachschubs von Computerchips,
b Markierungen: Erfolgreich gescheitert, Niederlagen, Berufsleben, Selbstständige, nach Rückschlägen erfolgreicher; Hauptinhalt: Der Umgang mit Misserfolg

2b Mögliche Lösung:
a Hauptinhalt: Trotz verringerter Arbeitszeit erwarten die Personalverantwortlichen kaum einen Rückgang bei den Löhnen, gut die Hälfte erwartet sogar einen Anstieg.
b Hauptinhalt: Dieselben Berufe werden in unterschiedlichen Wirtschaftszweigen unterschiedlich gut bezahlt.
c Hauptinhalt: Bei einer Gehaltsverhandlung soll man verschiedene Aspekte berücksichtigen, wie Angemessenheit der Bezahlung und Motivation, um ein gutes Ergebnis zu erzielen.

3a Markierungen: wo Personalleiterin am besten verdienen; Text b passt am besten; Lena nennt ihren Beruf und will wissen, in welcher Branche oder Firma sie mit diesem Beruf das meiste Geld verdient. Text b informiert darüber, in welchen Branchen bestimmte Berufe am besten bezahlt werden.

3b Markierungen: 1. Arbeit zu viel Raum einnimmt, 2. Möglichkeiten beruflichen Neuorientierung, 3. Arbeit Erfüllung findet
Mögliche Lösung:
Erwartung an Artikel zu 1: Informationen über ein gesundes Arbeitspensum und ein ausgewogenes Verhältnis zwischen Arbeit und Freizeit
Erwartung an Artikel zu 2: Informationen über Weiterbildung oder Umschulung
Erwartung an Artikel zu 3: Informationen über den Sinn von Arbeit und ihre Bedeutung für ein glückliches Leben

3c Person 1: Artikel b
Person 2: Artikel e
Person 3: Artikel c

3d Person 1: Artikel b
Schlüsselwörter: Arbeitsalltag integrieren, Arbeit, Privatleben sich vertragen, Work-Life-Balance, Arbeitsalltag, Balance findet
Hauptinhalt: Eine Arbeitspsychologin erklärt, was Work-Life-Balance bedeutet und gibt Empfehlungen, wie man sein Berufs- und Privatleben in Einklang bringen kann.
Die Aussage und der Artikel passen zusammen, weil Person 1 darüber nachdenkt, ob die Arbeit einen zu großen Platz in seinem Leben beansprucht und für sein Privatleben dementsprechend zu wenig Platz übrigbleibt. Im Interview mit der Arbeitspsychologin wird auf diese Frage eingegangen.
Person 2: Artikel e
Schlüsselwörter: Beruflich umsatteln, Weg aus dem Hamsterrad, kürzertreten, Veränderung
Hauptinhalt: Ein Karriere-Coach gibt Empfehlungen, wie man beruflich neue Wege gehen kann.
Die Aussage und der Artikel passen zusammen, weil Person 2 sich über berufliche Veränderungsmöglichkeiten informieren möchte. Der Karriere-Coach liefert Informationen zu diesem Thema.
Person 3: Artikel c
Schlüsselwörter: reicht Zufriedenheit im Job nicht aus, Suche nach Sinn und Selbstverwirklichung im Beruf, gesunden Maß für Zufriedenheit zurückzufinden
Hauptinhalt: Im Artikel wird das Bedürfnis zahlreicher Menschen infrage gestellt, sich im Beruf selbst zu verwirklichen.
Die Aussage und der Artikel passen zusammen, weil Person 3 darüber nachdenkt, ob sie in ihrem Beruf wirklich aufgeht. Der Artikel gibt eine Empfehlung im Hinblick auf dieses Thema.

Übungen Lesen Teil 2

1 a Datenschutzbeauftragter, b personenbezogene Daten, c Betriebsrat, d Betriebsvereinbarung, e Betriebliche Sozialleistungen, f Betriebliche Gesundheitsförderung, g Schutzeinrichtungen, h Nebenbeschäftigung, i Vergünstigung, j Sonderurlaub, k Gleitzeit, l Kernarbeitszeit, m Dienstreise, n Reisekostenabrechnung

2 1. gleich, 2. Unterschiede: a werden Ihnen die Kosten der Kartensperrung in Rechnung gestellt, b müssen Sie für den Verlust (der Karte) aufkommen,

3. gleich, 4. gleich, 5. Unterschiede: a bezuschussen ihre Mitgliedschaft monatlich mit 20 €, b übernehmen wir deren Mitgliedsbeitrag, 6. Unterschiede: a 1. Grad = Ehe- oder Lebenspartner, Eltern und Kinder, b Angehöriger, wie Eltern oder Geschwister

3 1a, 2b, 3b, 4b

4a Markierungen: Mitarbeitenden, Rechtsanspruch, Finanzierung, Fahrtkosten

4b Markierungen: Halbjahreskarten Zuschuss 100 % der Kosten, Zuschuss freiwillige Sozialleistung der Firma

4c Rechtsanspruch, Finanzierung, Fahrtkosten; Fahrtkosten, Mitarbeitenden; freiwillige Sozialleistung; verpflichtet, Rechtsanspruch; falsch

5a Markierungen: Inhaber Jobtickets; Fahrtkosten Steuer absetzen; Kosten Ticket vorstrecken; Mitarbeitendenportal Antrag stellen

5b Markierung der Textstelle, die zu 7a passt: keine Pendlerpauschale geltend machen wenn Jobticket nutzen
Markierung der Textstelle, die zu 7b passt: kaufen Jahreskarte, schicken Rechnung an Personalabteilung, erhalten Kaufpreis zurück
Markierung der Textstelle, die zu 7c passt: Beantragen Zuschuss innerhalb von 14 Tagen ab Kauf der Karte, Antrag im Mitarbeitendenportal

5c Antwortoption a: Steuer, absetzen; Fahrtkosten, Steuer; falsch
Antwortoption b: Kosten, Ticket, vorstrecken; kaufen/ bezahlen, vorstrecken; richtig
Antwortoption c: Mitarbeitendenportal, Antrag, stellen; Jobtickets, Zuschuss; Inhaber eines Jobtickets; falsch

Übungen Lesen Teil 3

1 1 Markierungen: zweiten Job Gehalt aufzustocken, Siebentagewoche, Performance Haupttätigkeit nachlässt, Zweitjob negativen Folgen; Lösung: 1b,
2 Markierungen: arbeite Vollzeit, Bekannte Firma Online-Texte überarbeite, Chef Hauptjobs keine Einwände, Hauptarbeitgeber keine Probleme; Lösung: 2a
3 Markierungen: Nebentätigkeit nicht erlaubt Einkommen Arbeitszeit überschreiten, Was passieren acht Stunden überschreitet; Lösung: 3c

2 a Markierungen: Haupt-Arbeitgeber einverstanden, freiberuflicher Tätigkeit, einfach
Hauptinformation: Freiberufliche Tätigkeit neben Hauptjob ist gut
b Markierungen: Stundenbeschränkung Durchschnitt, acht Stunden pro Tag, innerhalb sechs Monaten Ausgleich
Hauptinformation: Stundenbeschränkung bei Arbeitszeit bezieht sich auf Durchschnitt in sechs Monaten
c Markierungen: zeitliche Höchstgrenzen für Arbeitnehmer, 48-Stunden-Woche, Ausnahmefall 60 Stunden
Hauptinformation: Gesetzliche Höchstgrenze für Arbeitszeit ist 60 Stunden pro Woche

3 1 zwei Jobs, C, schafft, 48 Stunden, 60 Stunden, 65 Stunden
2 Nebentätigkeit, keine Einwände hat, A, Der Hauptarbeitgeber ist einverstanden, freiberuflichen Tätigkeit, einfach
3 überschritten wird, B, sich auf den Durchschnitt bezieht, mehr als acht Stunden pro Tag arbeitet, die Stunden kürzen, einen Zeitraum von sechs Monaten

4a 1 Maria möchte wissen, wer die eigenen Eltern bis zum Tod zu Hause pflegen würde.
2 Britta sucht Informationen über Verhinderungspflegegeld für pflegende Angehörige.
3 Burkhardt möchte wissen, ob er für die Organisation eines Pflegeheimplatzes die kurzzeitige Arbeitsverhinderung nutzen kann.
4 Miroslav möchte wissen, ob er seinen Vater nach einem Schlaganfall zu Hause pflegen darf.

4b a Als pflegender Angehöriger sollte man seinen Beruf nicht aufgeben.
b Als Arbeitnehmer darf man bis zu sechs Monate Pflegezeit nehmen.
c Stark Demenzkranke sollten besser in einem Pflegeheim leben.
d Die Eltern zu Hause zu pflegen ist keine Option.
e Im Jahresdurchschnitt darf die Arbeitszeit nicht weniger als 15 Stunden pro Woche betragen.
f Das Pflegezeitgesetz erlaubt bei Zustimmung des Arbeitgebers bis zu zehn Tage Abwesenheit von der Arbeit.
Lösung: 1d, 2x, 3f, 4b

Übungen Lesen Teil 4

1a
Einkauf: Prüfung der eingehenden Ware, Bestimmung des Bedarfs, Ermittlung eines angemessenen Lieferanten, Aushandlung der Preise, Annahme der Lieferung
Marketing: Kunden-, Markt- und Wettbewerbsanalyse, Produktplanung, Produktpräsentation und Markteinführung, Produkt- und Preisoptimierung, externe und interne Kommunikation, Werbung und Promotion

Vertrieb: Identifikation potentzieller Kunden, Kontaktaufnahme zu potentziellen Kunden, Bewertung der Anfragen und daraus die Erstellung von Angeboten, Herbeiführung des Verkaufserfolges, weitere Betreuung des Kunden nach dem Kauf / Kundenbindung erzielen
Personalabteilung: Personaleinsatzplanung, Personalbeschaffung / Recruiting, Personalverwaltung / Personalmanagement, Lohn- und Gehaltsabrechnung, Entwicklung von Weiterbildungsprogrammen

1b Individuelle Lösung.

1c Protokollführung, Rekrutierung von Auszubildenden, Verwaltung von Personaldaten, Beschaffung und Verteilung von Gütern, Finanzbuchhaltung, Management und Wartung von IT-Systemen

2a Mögliche Lösung:
14 Die Softwareentwicklung für *Alpha*
a verzögert sich durch die erste Erprobung beim Kunden.
b wird einem Probelauf beim Auftraggeber unterzogen.
c schließt jegliche Art von Modifizierung nach der ersten Installation aus.
15 Die Simulation der Software
a erfolgt erst, nachdem alle Programmierfehler beseitigt worden sind.
b ist ein Standardverfahren bei der Softwareentwicklung.
c ist bereits mit der Testung der Teilmodule abgeschlossen.
16 Die IT-Abteilung
a soll so schnell wie möglich die Personalabteilung über die Zusammensetzung des US-Teams benachrichtigen.
b soll binnen sechs Wochen die Entscheidung treffen, welche Mitarbeiter in die USA delegiert werden.
c wird unverzüglich in Kontakt mit der diplomatischen Vertretung der USA treten.
17 Die Abteilung *Einkauf*
a ist für die Vorbereitung der Arbeitsprozesse für den US-Aufenthalt zuständig.
b ist nicht autorisiert, in den Ablauf der Implementierungsarbeiten beim Kunden einzugreifen.
c ist für die Verspätung beim Abschließen des Projekts verantwortlich.
18 Das Homeoffice
a soll abgeschafft werden, da es keinen Konsens mit dem Betriebsrat gibt.
b soll den Angestellten im Großraumbüro als die bevorzugte Arbeitsform angeboten werden.
c soll von der GF maßgebend neu konzipiert werden.

2b 1acf, 2r, 3bl, 4g, 5p, 6dk, 7j, 8m, 9e, 10no, 11i, 12h

2c 1 unterziehen, 1e, 2 beseitigen, 2d, 3 treffen, 3c, 4 eingreifen, 4b, 5 treten, 5a

3b Mögliche Lösung:
14b kommt am 10.04. in die erste Phase beim Kunden / ein IT-Team wird die Installation der Betaversion und die erste Inbetriebnahme in der Produktionszentrale des Kunden in den USA durchführen, R; 14c die Software wird während der Erprobungstest modifiziert, F
15a Ziel der Simulation ist, die potenziellen Softwarefehler zu minimieren, F; 15b dies entsprechend den standardisierten Abläufen bereits angeordnet ist, R; 15c Simulation wird in der kommenden Woche durchlaufen, Tests der Einzelmodule seien bereits erfolgreich abgeschlossen, F
16a US bittet IT um eine möglichst zeitnahe Zusendung der Namen, R; 16b IT soll berücksichtigen, dass die Formalitäten bis zu 6 Wochen dauern können, F; 16c UA (Personal) setzt sich mit dem US-Konsulat in Verbindung, F
17a Verantwortung für die Planung der Abläufe, die Umsetzung und Kommunikation vor Ort übernimmt *Einkauf*, R; 17b ist befugt, alle nötigen Maßnahmen zu treffen, F; 17c um die Implementierungsarbeiten vor Ort ohne Verzögerung abzuschließen, F
18a das Angebot zum mobilen Arbeiten ab dem dritten Quartal im Einvernehmen mit dem Betriebsrat beizubehalten, F; 18b diese Möglichkeit – etwa bei der Arbeit im Großraumbüro – als die favorisierte anzusehen, R; 18c Die Regelungen für das Homeoffice werden federführend vom Betriebsrat ausgearbeitet, F

3c 14b, 15b, 16a, 17a, 18b

Übungen Lesen und Schreiben

1a Markierungen: 19 eigenem Material gearbeitet; dankbar Hinweis; vor Ort Bild machen
20 Markierungen: Billigprodukte; falsche Farbe geliefert; reklamierte Ware verkauft

1b Markierungen:
E-Mail 1: nicht auf die Nerven gehen, einer von uns schaut sich das an
E-Mail 2: Herr Senft im Baumarkt drei Eimer Wandfarbe gekauft, all unsere Produkte einwandfrei

2 1 Der Kunde hat im Baumarkt Wandfarbe gekauft, die Malerfirma hat damit seine Wohnung gestrichen, an den Wänden im Wohnzimmer sind Flecken, 2 Sie sollen sich die Wohnung anschauen und dann wahrscheinlich die Flecken ausbessern oder die Wände nachstreichen.

3a a, b, d

3b a, b, c

4a Einstieg: sich für die E-Mail bedanken
Hauptteil: Bedauern ausdrücken; Verständnis zeigen; recht geben, Entschuldigung formulieren, Erklärung für den Fehler geben; Lösung vorschlagen; ggf. Wiedergutmachung oder Entschädigung anbieten; ggf. Ablehnung formulieren
Schluss: Hoffnung auf zukünftige Zusammenarbeit formulieren

4b sich für die E-Mail bedanken: Wir bedanken uns für Ihre Rückmeldung.
Bedauern ausdrücken: Wir bedauern sehr, dass …
Verständnis zeigen: Ihre Verärgerung über … verstehen wir sehr gut.
Recht geben: Sie erwarten zu Recht …
Erklärung für den Fehler geben: Leider kam es aufgrund von … zu …; Wegen … kam es dazu, dass …
Entschuldigung formulieren: Bitte entschuldigen Sie, dass …
Lösung vorschlagen: Wir haben uns folgende Lösung für das Problem überlegt: …
Ablehnung formulieren: Leider sehen wir (daher) keine Möglichkeit, Ihnen weiter entgegenzukommen.
auf weitere Kontaktmöglichkeiten hinweisen: Wenn Sie noch Fragen, Anregungen oder Kritik haben, dann informieren Sie uns bitte.

4c Mögliche Lösung:
besten Dank; Es tut uns aufrichtig leid; sehr gut verstehen; habe ich Folgendes in Erfahrung gebracht; folgende Lösung für das Problem überlegt; Um unseren Fehler wiedergutzumachen; diese Unannehmlichkeiten zu entschuldigen; zu unserem Kundenkreis zählen dürfen

5a 1 Der Mandant hat vier teure Klimageräte gekauft, zwei der gelieferten Geräte entsprechen nicht der Bestellung, zwei funktionieren nicht, 2 Sie sollen den Grund für den Fehler suchen, die Geräte austauschen und eine Entschuldigung anbieten.

5b 1 a, b, d; 2 c, d

5c Mögliche Lösung:
unsere Firma Ihnen die falschen Klimageräte geschickt hat und zwei Geräte defekt sind; dass Sie von uns einwandfreie Ware erhalten; der Software; Ihnen zwei bereits aussortierte Geräte und zwei nicht bestellte Geräte geliefert wurden; Unsere Firma tauscht die vier Klimageräte aus und wir gewähren Ihnen einen Rabatt von 15 % auf die Produkte; In einem Jahr werden wir die Klimageräte kostenlos warten

Übungen Hören Teil 1

1 1a, 2b, 3b

2 Schlüsselwörter: spricht, abgeschlossenes Projekt
Lösung: falsch (Frau Gabor nennt Zwischenergebnisse des Projekts)

3a Schlüsselwörter: a Interview, späterem Zeitpunkt; b Resultate, der Belegschaft, vorstellen; c andere Firma beauftragen
3b a
3c 1 und 2 relevant für Antwort c; 3 relevant für Antwort a; 4 und 5 relevant für Antwort b

3d Die Lösung ist **a**, denn Frau Gabor sagt: Die **Befragung** (= das Interview) wollen wir **erst Mitte September** (= zu einem späteren Zeitpunkt) **anstoßen** (= durchführen).
Antwort **c** passt nicht. Frau Gabor sagt, dass sie unbedingt **dieser** (nicht: einer anderen) IT-Firma **den Auftrag geben** (= beauftragen) will.
Antwort **b** passt nicht. Der Geschäftsführer zieht das Fazit: bis zur jährlichen **Betriebsversammlung** (= Versammlung der Belegschaft) können Sie noch **keine Ergebnisse** (= Resultate) **vorlegen** (= vorstellen).

4 24 falsch, 25c

Übungen Hören Teil 2

1 1b, 2b

2 Schlüsselwörter: a Praktikum, Vorstellung vom Beruf; b Praktikanten, einfache Arbeiten
Aussage a passt besser.

3a individuelle Lösung

3b Formulierungen 1, 2, 3 passen zu Aussage b; Formulierungen 3, 4, 5 und 6 passen zu Aussage a

4 b

Übungen Hören Teil 3

1a In der Präsentation geht es um die Außendarstellung des Unternehmens.

1b Folie Begrüßung: Das Team-Meeting …
Folie Image: Das Bild unseres Unternehmens …
Folie Öffentlichkeitsarbeit: Die PR-Maßnahmen …
Folie Medien: Die Pressearbeit…
Folie Messeauftritt: Kundenkontakt auf der Messe …

1c Schlüsselwörter:
34 PR-Maßnahmen a sich bewährt, b finanziell besser aufgestellt, c ältere nicht berücksichtig
35 Pressearbeit a ins Internet verlagert, b mehr Informationen, c in Medien neg. bewertet

1d 34c, 35b

2a *Folie 3* Öffentlichkeitsarbeit: „Heißt das, dass unsere PR-Maßnahmen veraltet sind?" (Themenwechsel durch Zwischenfrage ausgelöst); *Folie 4* Medien: „… Werbeanzeigen in den Tageszeitungen und einschlägigen Zeitschriften …", „soziale Medien", „Ein neues Konzept … ist eine informative Pressearbeit".

2b Begrüßung: Ich begrüße alle Mitarbeitenden …; Herzlich willkommen …; Sie sind sicher schon gespannt …; Ich freue mich …
Überleitung zu einem Thema: Zunächst möchte ich Ihnen darlegen …; Im Folgenden möchte ich Ihnen zeigen …; Aber lassen Sie uns weiterdenken …; Sie wissen ja …; Jetzt komme ich zu …; Ich habe einige Zahlen zum Thema …
Zwischenfragen des Publikums: Entschuldigung, kann ich was fragen?; Meinen Sie denn …?; Können Sie auch etwas zu … sagen?

Übungen Hören Teil 4

1a 1a, 2b

1b a: Mitteilung 2; b: Mitteilung 3; c: x; d: x; e: Mitteilung 4; f: Mitteilung 1

1c 1. Zulieferer, 2, Lieferkette, 3. Lieferengpässe, 4. Lieferant, 5. Produktionsfehler, 6. Produktbeschreibung, 7. Produktionsabteilung, 8. Produktpräsentation

1d 1b, 2a, 3b

2a Schlüsselwörter:
36 Jana
- **a** braucht Informationen zu den Raumgrößen.
- **b** gibt den Patienten neue Termine.
- **c** hat die Raumverteilung angepasst.

2b
36 Jana
- **a** braucht Informationen zu den Raumgrößen.
- **b** gibt den Patienten neue Termine.
- **c** hat die Raumverteilung angepasst.

2c 1 b, 2 a, 3 c

2d

36 Isabell a muss ihrem Chef helfen.	*Ich soll heute noch meinem Vorgesetzten beim Erstellen der Präsentation unter die Arme greifen.*
36 Herr Jones a kommt heute später ins Büro.	*Sind Sie schon in der Firma? Ich bin dann erst am Mittag dort.*
36 Sigrun a ist mit dem Plan zufrieden.	*Ich finde Ihre Projektskizze gar nicht schlecht.*

3b a, unserer Buchungssoftware, früher
b, uns noch an den Kunden
c unangenehm, weil wir die Leute dann ja abweisen

3c 36c, 37c

4 38c

Übungen Hören und Schreiben

1a 41a

1b 1 und 6 Küpperling
3 alles bio möglich
4 melden bis Do.
7 Servicepersonal einkalkuliert
2 17.5. bestätigt
5 0178 5101227

1c 42 Küpperling
43 0178 5101227
44 alles bio möglich; Servicepersonal einkalkuliert; 17.5. bestätigt
45 melden bis Do

2a man hört etwas zu 42 und 44

2b 42 Hoek-Jahnke; 44 10 % auf neuen Leasing-Vertrag; Firmenlogo kostenlos

2c 41c, 42 Hoek-Jahnke; 43 0561 3147006; 44 10 % auf neuen Leasing-Vertrag; Firmenlogo kostenlos; 3 Transporter neu/austauschen ok, 45 Schadensformular ausfüllen → Webseite

3a / 3b *Guten Tag, Paczelt hier, ich rufe von der Firma Sager an. Sie haben uns die Durchführung des Workshops zu Arbeitssicherheit nächste Woche ja schon bestätigt. Dafür danke schon mal. Leider gab es ein Problem mit der technischen Ausstattung vor Ort und wir müssen alles verlegen. Der Referent soll bitte in den Raum 704 kommen.*

Dann brauchen Sie die Teilnehmerzahl, haben Sie gesagt. Das wären voraussichtlich 13 plus die Geschäftsführerin. Könnten Sie mir die Handouts bitte schon vorab schicken? Ich drucke alles aus, dann müssen Sie das nicht machen.
Ach, und wichtig ist noch: Geben Sie bei der Rechnung bitte die Adresse unseres Hauptsitzes in München an, nicht unsere in Erlangen.
Melden Sie sich bitte bei Fragen bei mir, mein Name nochmal: P-A-C-Z-E-L-T und meine Nummer: 0-55-1-48-630-89.

3c **41:** Der Grund für den Anruf ist die Buchung eines Workshops, zu der es nur noch weitere Informationen gibt, also ist **B** richtig ausgefüllt.
42: In **B** ist der Name richtig geschrieben.
43: In **A** ist die Telefonnummer korrekt notiert.
44: In **A** ist mehr notiert, aber man versteht die Notizen nicht oder sie reichen nicht aus. In **B** ist das Wichtigste klar notiert.
45: **A** ist korrekt ausgefüllt. **B** nennt zwar auch eine Information aus der Mitteilung, aber es ist nicht das, was (von Ihnen bzw. Ihrer Firma) zu erledigen ist.

4a a HUßMANN; b HUESMANN

4b Mögliche Lösungen:
1. Bitte rufen mich zurück. *Rückruf!*
2. Brauchen Sie eine Auftragsbestätigung? *Auftr.best.?*
3. Eine aktuelle Preisliste schicke ich Ihnen per Mail. *Preisliste kommt: Mail*
4. Die Farbe gefällt uns sehr gut, die Größe allerdings gar nicht. *Farbe +, Größe -*
5. Den Termin muss ich leider auf etwa 17 Uhr verlegen. *Termin neu ca. 17 Uhr*
6. Haben Sie die Rechnungs- und Kundennummer? *Rechn.- + Kundennr.?*
7. Wir könnten Ihnen Mittwoch und Donnerstag anbieten, im Notfall auch das Wochenende. *Mi/Do, evtl. WE*
8. Informieren Sie bitte Frau Mumin wegen der neuen Adresse. *Info → Frau. Mumin wg. Adr.*

5
41 a
42 Pfeyffer
43 040-7102609
44 Frage: Regale gleicher Preis mit Farbe?; Öko-Siegel der Lacke bestätigen!; Umbau ab 30.6.; 2 Wochen für Möbeleinbau
45 Farbtabelle / Farbübersicht schicken!

Übungen Sprachbausteine Teil 1

1a Individuelle Lösung.
1b f BRINGEN

1c 47 – e EINBLICK, 48 – c BEREITS

2 46 – c STELLUNGNAHME, 47 – f INZWISCHEN, 48 – e ERKUNDIGEN, 49 – a NÄMLICH

3a Mögliche Lösung:

Lösungswort	**Wortkategorie und weitere grammatische Merkmale**	**typische Verwendung / Beispiel**
a INZWISCHEN	Adverb, temporal (während der Zeit)	Inzwischen sind die Kinder groß geworden.
b HINSICHT	Nomen, Singular, feminin (die)	in dieser Hinsicht, in Hinsicht auf etwas
c INFOR-MATIONEN	Nomen, Plural (die)	die (detaillierten) Informationen über etwas / zu einem Thema
d AUSKUNFT	Nomen, Singular, feminin (die)	eine Auskunft über etwas erhalten / erteilen
e EMPFEH-LUNG	Nomen, Singular, feminin (die)	eine Empfehlung geben
f EINRICHTEN	1. Verb, trennbar; Plural, 1./3. Person, zusammenge-schrieben im Nebensatz 2. Infinitiv (bei Modalverb / Futur I) 3. Nomen, Singular, neutral (das)	1. …, dass die Kollegen morgen die Büros einrichten. 2. Wie wird die Firma die neuen Büros einrichten? 3. Das Einrichten des Büros dauert …
g HINBLICK	Nomen, Singular, maskulin (der)	im Hinblick auf die aktuelle Finanzlage
h GESTELLT	Verb, Partizip II bei Perfekt oder Passiv	Er hat den Bildschirm auf den Schreibtisch gestellt.

i BEACHTEN	1. Verb, untrennbar; Plural, 1./3. Person 2. Infinitiv (bei Modalverb / Futur I) 3. Nomen, Singular, neutral (das)	1. Beachten Sie bitte Folgendes … 2. Sie sollen alle Normen beachten. 3. das Beachten aller Normen
j NÄMLICH	Adverb, kausal (Grund)	Die Besprechung wird eine Stunde später stattfinden, der Chef hat nämlich noch etwas zu erledigen.

3b Lücke 46: a – einem Artikel, einem Adjektiv, einer Präposition, b – ein Nomen, c – im Plural, d – wofür?
Lücke 47: a – steht allein, b – ein Adverb, c – wann?
Lücke 48: a – einem Artikel, einem Genitiv, b – ein Nomen, c – im Singular, d – worum?
Lücke 49: a – weder noch, b – mit einem Verb, c – Passiv, d – Partizip II
Lücke 50: a – weder noch, b – einem Verb, einem Nomen, c – einem Modalverb, d – ein Infinitiv
Lücke 51: a – einem Artikel, einer Präposition, b – ein Nomen, c – im Singular, d – Präpositionalgruppe

3c 46 – c INFORMATIONEN, 47 – a INZWISCHEN, 48 – f EINRICHTEN, 49 – h GESTELLT, 50 – i BEACHTEN, 51 – g HINBLICK

Übungen Sprachbausteine Teil 2

1a richtig: 3, 4, falsch: 1, 2
Korrigierte Versionen: 1. Dominik und Karl-Heinz sind Kollegen in verschiedenen Teams.
2. Die Firma Becker Spritzguss hat einen Katalog mit Anforderungen an das Produkt *Alpha* geschickt.

1b 1b, 2a, 3c, 4a

2a
bringen: etwas in Erfahrung, etwas zu Ende, etwas zur Sprache
kommen: zur Anwendung, infrage/in Frage, zu dem Ergebnis, zu dem Entschluss, auf den Markt, jemandem zu Hilfe, zur Sprache
nehmen: etwas in Anspruch, etwas in Empfang, etwas in Kauf, etwas zur Kenntnis
setzen: jemanden in Kenntnis von etwas, etwas in/außer Kraft, sich in Verbindung mit jemandem
stehen: zur Debatte, zur Verfügung, unter Druck
stellen: etwas in Aussicht, etwas in Frage, etwas zur Debatte, etwas zur Verfügung
ziehen: etwas in Betracht, etwas in Erwägung, etwas in Zweifel

2b 1. zu dem Entschluss gekommen / zu dem Ergebnis gekommen
2. stehen (…) zur Verfügung
3. zu Hilfe kommen
4. in Verbindung gesetzt
5. in Erfahrung bringen
6. zur Sprache gekommen

2c 1. Der Kundentermin könnte eigentlich um eine Woche vorverlegt werden. (G)
2. Der Kunde hätte schon gestern über die Verzögerung informiert werden müssen. (V)
3. Die IT-Abteilung wird möglichst bald über die vom Kunden gewünschte Anpassung informiert werden müssen. (Z)
4. Der Abschlusstermin müsste um gut eine Woche verschoben werden. (G)

2d 1. Es sieht so aus, als ob der Kundentermin um eine Woche vorverlegt werden könnte.
2. Die Geschäftsleitung hätte auf jeden Fall erwartet, dass der Kunde schon gestern über die Verzögerung hätte informiert werden müssen.
3. Wir müssen unbedingt daran denken, dass die IT-Abteilung möglichst bald über die vom Kunden gewünschte Anpassung wird informiert werden müssen (alternativ im Präsens: … informiert werden muss).
4. Wir müssen mit dem Kunden rechtzeitig besprechen, dass der Abgabetermin um gut eine Woche verschoben werden müsste.

3 1. Wie telefonisch vereinbart (,) schicke ich dir …
2. Wie bei der letzten Besprechung am Montag festgehalten, werden die …
3. Wie bereits vorausgesagt (,) wird sich der Abgabetermin …
4. Wie gestern besprochen (,) sende ich …
5. Wie vor Ihrer ausführlichen Präsentation bereits angedeutet, sind wir …

Kommentierter Modelltest, Schreiben

Beispiellösungen
Thema A
Das Modell der Vier-Tage-Woche, das aktuell auch in unserem Unternehmen zur Debatte steht, gewinnt in den letzten Jahren immer mehr an Attraktivität und stößt auch bei der Belegschaft auf großes Interesse. Aus diesem Grund werde ich den Fokus in meiner Stellungnahme vor allem darauf richten, welche Vor- bzw. Nachteile sich aus diesem Modell für mich als Angestellte ergeben können. Da uns allen jedoch sehr an der Zukunft des Unternehmens liegt, werde ich das

Thema auch aus dieser Perspektive kurz beleuchten, um abschließend meinen persönlichen Standpunkt darzulegen.

Laut Befürwortern soll das Vier-Tage-Modell vor allem den Beschäftigten zugutekommen, und zwar aus folgendem Grund: Da sie nur vier Tage in der Woche arbeiten müssten, würden sie mehr Freiräume gewinnen, um ihren persönlichen bzw. privaten Bedürfnissen nachzukommen. So könnten sie zum Beispiel mehr Zeit mit der Familie verbringen, oder sich stärker ihren Freizeitaktivitäten widmen oder sich ganz einfach von den Strapazen des Berufsalltags regenerieren.

Daraus lassen sich auch positive Effekte für das Unternehmen ableiten. Denn durch die verbesserte Work-Life-Balance ist die Steigerung der Zufriedenheit und Gesundheit der Mitarbeitenden zu erwarten, was sich wiederum sehr positiv auf ihre Motivation und Arbeitseffizienz auswirken kann. Dies belegt zumindest ein großangelegtes Versuchsexperiment in Island, bei dem die Arbeitskräfte über mehrere Jahre in solch einem Modell gearbeitet haben. Es muss jedoch angemerkt werden, dass der positive Effekt unter anderem dadurch zustande kam, dass die verkürzte Arbeitszeit wie die Fünf-Tage-Woche vergütet wurde.

Die Gehaltsfrage scheint einer der Hauptdiskussionspunkte in der Debatte zu sein. Die Kritiker des Modells erheben nämlich den Einwand, dass weniger Arbeitszeit proportional weniger Lohn mit sich bringen würde. Damit wäre es natürlich schwerer, die Arbeitnehmerinnen und Arbeitnehmer von dem System zu überzeugen. Sollte sich jedoch herausstellen, dass dieser Einwand durch eine entsprechende Regelung in den Tarifverträgen aufgelöst wird, würde der Vier-Tage-Woche seitens der Belegschaft nichts im Wege stehen.

Abschließend würde ich Folgendes festhalten: Auch wenn die Vier-Tage-Woche unbekannte Risiken mit sich bringen kann, würde ich persönlich die Einführung eines solchen Modells begrüßen. Ich bin fest davon überzeugt, dass es dazu beitragen würde, unser Unternehmen langfristig einerseits attraktiver für hochqualifizierte Fachkräfte, und andererseits wettbewerbsfähiger auf dem Kundenmarkt zu machen.

Thema B

Der Vorschlag der Geschäftsführung, freiwillig auf den Geschäftswagen zu verzichten und dafür einen monatlichen Umweltbonus zu erhalten, betrifft mich persönlich, da ich aufgrund zahlreicher Kundentermine im Außendienst schon seit Jahren über ein solches Fahrzeug verfüge und dieses auch privat nutze. Dennoch gehe ich in meiner Stellungnahme vor allem auf die allgemeinen Vor- und Nachteile, die der Vorschlag mit sich bringt, ein. Abschließend möchte ich ein Fazit ziehen, das auch für mich persönlich gewisse Änderungen nach sich ziehen könnte.

Als Hauptargument für den Verzicht auf den Firmenwagen wird von den Befürwortern meist auf den Umweltschutz und den Klimawandel hingewiesen. Dabei fällt negativ auf, dass die Anzahl der Firmenwagen in den letzten Jahren kontinuierlich steigt. Mehr Firmenwagen verursachen auch mehr CO2-Emissionen. Als Paradebeispiel werden in diesem Zusammenhang Fahrerinnen und Fahrer genannt, die mit dem Firmenwagen lediglich den Weg von Zuhause zum Arbeitsplatz zurücklegen und den Wagen ansonsten als Familienwagen nutzen, oft auch für Strecken, die leichter zu Fuß zu erreichen wären.

Umso interessanter erscheint in diesem Zusammenhang der finanzielle Anreiz, der sogenannte Umweltbonus, der einerseits zum Umdenken bewegen soll, andererseits Beschäftigte unterstützt, die sich durch den Wegfall des Dienstwagens um alternative Transportmittel bemühen müssen.

Dies betonen auch die Kritiker der Idee, die zwar die Notwendigkeit von Maßnahmen zur Einschränkung der CO2-Emissionen einsehen, doch gleichzeitig darauf hinweisen, dass der Verzicht auf ein Auto in vielen Fällen gar nicht möglich ist. Vor allem Menschen, die in kleineren Ortschaften leben, ohne eine gut funktionierende Anbindung an den öffentlichen Verkehr, wären somit gezwungen, sich einen Privatwagen anzuschaffen, um den Arbeitsplatz überhaupt erreichen zu können. Für die Umweltbilanz würde das keinen Unterschied bedeuten, die betroffenen Mitarbeiterinnen bzw. Mitarbeiter wären dagegen zusätzlich belastet.

Als Fazit möchte ich abschließend festhalten, dass man das Problem nicht pauschal lösen kann und sehr individuell angehen muss. Ich persönlich würde das Angebot der Geschäftsführung gerne wahrnehmen, da ich mir durch den Umweltbonus ein e-Bike finanzieren könnte, mit dem ich auch den Arbeitsplatz gut erreichen könnte. Für die Fahrten im Außendienst würde ich mich dem firmeninternen CarSharing-System anschließen.

Übungen Schreiben

1a Schlüsselwörter: ein neues Arbeitsmodell, statt fünf nur vier Tage pro Woche arbeiten; passende Aspekte: Gehalt, Motivation, Freizeit, Arbeitsplätze, Terminprobleme

1b nicht relevant: geringe Auslastung der Stellplätze in der Tiefgarage, drohende Entlassungswelle, Überforderung des Managements bei der Arbeitszeiterfassung, drohender Kundenverlust durch ständig wechselnde Ansprechpartnerinnen oder Ansprechpartner, unmittelbar negative Auswirkung auf den Aktienkurs des Unternehmens

1c, d, e Mögliche Lösung:

	Vorteile von Vier-Tage-Woche	MA	GF
1	Schaffung von mehr Freiräumen für persönliche bzw. private Bedürfnisse	+	
4	gleiches Entgelt bei wenigen Arbeitstagen bzw. Lohnausgleich bei der Verkürzung der Arbeitszeit	+	–
3	Steigerung der Motivation, dadurch auch der Arbeitseffizienz	+	+
5	Steigerung der Attraktivität des Unternehmens als Arbeitgeber durch die moderne Flexibilisierung der Arbeitszeiten		+
6	Sicherung von Arbeitsstellen in der Umbruchszeit zu Digitalisierung	+	+
2	Verbesserung der Work-Life-Balance und somit auch Verbesserung der Zufriedenheit und Gesundheit der Beschäftigten	+	+

	Nachteile von Vier-Tage-Woche	MA	GF
1	proportional weniger Lohn bei weniger Arbeitszeit	–	+
2	Verdichtung der Termine und damit steigender Leistungsdruck	–	–
3	Herausforderung bei der Anpassung der Arbeitsorganisation		–

2a Mögliche Lösung:

2.

Behauptung: Hinzu kommt auch, dass die Anpassung der Arbeitsorganisation das Unternehmen vor große Herausforderungen stellt.

Begründung: Diese lassen sich möglicherweise darauf zurückführen, dass die Beschäftigten unter Umständen selbst bestimmen können, an welchen vier Tagen in der Woche sie ihre Arbeit verrichten.

Beispiel: So kann es zum Beispiel innerhalb eines Teams vorkommen, dass ein Teil des Teams von Montag bis Donnerstag, ein anderer von Dienstag bis Freitag in der Arbeit erscheint und die gemeinsame Arbeitszeit so auf drei Arbeitstage reduziert wird.

Folgerung: Daher ist die Frage berechtigt, ob die zeit- und arbeitsintensive Anpassung des Einsatzplanes durch den Gewinn an Motivation und Flexibilität ausgeglichen wird.

3.

Behauptung: Nicht zuletzt versprechen sich die Befürworter der Vier-Tage-Woche, dass die Reduzierung der Arbeitszeit für die Sicherung vieler Stellen sorgen wird, die durch die Digitalisierung gefährdet sind.

Begründung: Dies wird schon seit langem als ein negativer Nebeneffekt des digitalen Wandels betrachtet, denn da, wo der Mensch durch Maschinen ersetzt wird, werden oft Arbeitsplätze abgebaut.

Beispiel: Besonders betroffen scheinen hierbei die Stellen im Finanzsektor zu sein.

Folgerung: Doch statt zum Beispiel eine von fünf Vollzeitstellen zu streichen, genügt es, die reduzierten Aufgaben an fünf Personen in dem Vier-Tage-Woche-Modus zu verteilen.

3a 1H, 2C, 3F, 4D, 5I, 6G, 7A, 8J, 9E, 10B

3b Einleitung: H, C, F; Hauptteil: D, I, G, A, J, E; Schluss: B

3c Individuelle Lösung.

3d Individuelle Lösung.

Kommentierter Modelltest, Sprechen

27 **Hier können Sie ein Beispiel für eine mündliche Prüfung hören. Das Transkript des Prüfungsbeispiels finden Sie unter www.klett-sprachen.de (Code: xrdmbh2).**

Übungen Sprechen Teil 1

2 Thema nennen: Ich werde über das Thema … sprechen
Aspekte nennen: und dabei auf folgende Punkte eingehen, Am Ende werde ich noch kurz auf … eingehen
Inhaltliche Aspekte verbinden: Beginnen wir mit …, Damit komme ich zum zweiten Punkt …, Welche Rolle spielt …? (rhetorische Frage), Soviel zu … Und nun zu …, Was … angeht, kann ich sagen, dass …
Schluss: Damit bin ich am Ende meines Vortrags angelangt. Ich danke Ihnen fürs Zuhören.

5a Prüferfrage 1: Warum spielt Kundenbindung große Rolle?
Antwort: neue Kunden anwerben ist teurer, Stammkunden machen Werbung für Firma, steigende Kundenanzahl erhöht Marktanteil
Prüferfrage 2: Wie kann Unternehmen enttäuschte Kunden zurückgewinnen?
Antwort: auf Kunden eingehen, Verständnis zeigen, Verantwortung übernehmen, sich entschuldigen, Wiedergutmachung

5b Prüferfrage 1: Warum spielt Kundenbindung große Rolle?
Wiedergabe: Akquise neuer Kunden kostet mehr, zufriedene Kunden verbreiten positive Botschaft, größerer eigener Marktanteil → kleinerer Anteil der Wettbewerber
Prüferfrage 2: Wie kann Unternehmen enttäuschte Kunden zurückgewinnen?
Wiedergabe: verständnisvoll reagieren, Bedauern ausdrücken, Geschenk anbieten, Kunden ernst nehmen

5c Prüferfrage 1: Woran erkennt man gute Geschäftsidee?
Antwort: muss Problem lösen, Markt muss groß genug sein
Prüferfrage 2: Tipp um sich selbstständig zu machen?
Antwort: nebenberufliche Selbstständigkeit, ohne Risiko Plan ausprobieren

6 2c, 3a

Übungen Sprechen Teil 2

1a 1. Aussage **a** ist besser, sie ist informativ und neutral. (Aussage b ist abwertend und stark emotional.)
2. Aussage **b** ist besser, sie ist neutral und unpersönlich. (Aussage a ist stark personenbezogen und verletzt die Privatsphäre des Gesprächspartners.)
3. Aussage **a** ist besser, sie ist informativ und konstruktiv. (Aussage a ist abwertend und kann den Gesprächspartner verletzten.)
4. Aussage **b** ist besser, sie neutral und konstruktiv. (Aussage a ist abwertend und stark emotional geprägt.)

2a Individuelle Lösung.

2b Individuelle Lösung.

2c Vergleichen Sie mit dem Transkript zum Track 41.

3a zusammengesetzte Sätze, Fremdwörter, Partizip I und II als Adjektiv, distanzierter Stil, Fachwörter, komplexe Redemittel, Nominalstil

3b Mögliche Lösung:
1. Oh, es tut mir leid, aber das weiß ich nun wirklich nicht. Ich war letzte Zeit meist im Homeoffice und anscheinend war ich nicht dabei, als darüber diskutiert wurde.
2. Das hört sich gut an. Also mit dem Gedanken könnte ich mich sofort anfreunden. Und ehrlich gesagt, fände ich das schon ziemlich großzügig von der Geschäftsleitung. Tja, ich bin sofort dabei. Der Betriebsarzt wollte mich schon sowieso ins Fitnessstudio schicken. Ich soll ja etwas für den Kreislauf machen und mich halt generell mehr bewegen. Das mit dem Fitnessstudio würde wunderbar passen. Und wie sieht's denn bei dir aus? Wir könnten doch etwas zusammen machen, oder?
3. Oh, je. Naja, das Übliche halt bei dem Schreibtischjob. Lass dich doch lieber vorher von 'nem Facharzt untersuchen … nicht, dass du einen Bandscheibenvorfall hast, weil dann … naja, da machst du dir eben keinen Gefallen mit dem Sport. Das kann unter Umständen noch schlechter werden.
4. Was dabei auch sicher helfen würde, ist die Fasziengymnastik … ist ja voll im Trend und wirklich sehr gut für die Mobilität, sagt meine Tochter zumindest.
5. Das hoffe ich auch, lass es dir gut gehen und bis bald!

3c Individuelle Lösung.

4a Mehrarbeit, Zeitguthaben, Bereitschaftsdienst, Feierabend, gesetzliche Höchstarbeitszeit, Überstunden, Ein- und Ausstempeln, Minusstunden, Wochenarbeitszeit, Teilzeitarbeit, gleitende Arbeitszeit, Vollzeitarbeit, Arbeit auf Abruf, Kernzeitarbeit, Personalzeiterfassung, Ruhepausen und Ruhezeiten

4b Individuelle Lösung.

4c Mögliche Lösung:
flexible Arbeitszeiten: Vollzeitarbeit, Teilzeitarbeit, gleitende Arbeitszeit (Kernarbeitszeit), Schichtdienst, Arbeit auf Abruf
gesetzliche Höchstzeit: Wochenarbeitszeit, Mehrarbeit, Überstunden
Personalzeiterfassung: Ein- und Ausstempeln, Zeitguthaben, Minusstunden, elektronische Zeiterfassung
Ruhepausen und Ruhezeiten: Mittagspause, 15-Minuten-Regelung, Zigarettenpause, Toilettengang, Kaffeeholen, Feierabend

Übungen Sprechen Teil 3

1 1. in einem Pflegeheim
2. viele Mitarbeiter habe Rückenprobleme, gestiegene Krankmeldungen, Überstunden für restliche Mitarbeiter
3. Pflegefachkraft oder Pflegedienstleitung
4. mit einem Kollegen / einer Kollegin

2a Mögliche Lösung:
1. Rückenübungen für Mitarbeiter, rückenschonende Arbeitsweise
2. mehr Mitarbeiter einstellen, Hilfsmittel für die Arbeit anschaffen, Stress im Arbeitsalltag reduzieren

2b realistisch: 1, 2, 4: schnell umsetzbar und finanzierbar; unrealistisch: 3, 5, 6, weil zu kostenintensiv, Arbeitskräfte würden fehlen

2c (1) Hast du schon gehört, dass; (2) Hast du eine Idee, was wir tun könnten; (3) Wäre es nicht besser, wenn; (4) Einverstanden, das ist ein guter Vorschlag; (5) Was hältst du davon, dass; (6) Das würde sicher helfen; (7) Stimmt, das könnten wir versuchen; (8) Alles klar, dann haben wir jetzt einen Plan

3
Einleitung: das Problem beschreiben: Hast du schon gehört, dass …?
Das Problem bestätigen: Ja, da muss die Heimleitung unbedingt etwas machen.
Nach Lösungsideen fragen: Hast du eine Idee, was wir tun können?
Einen Vorschlag machen: Was hältst du davon, … , Wie wäre es, wenn …
Einem Vorschlag zustimmen: Einverstanden, das ist ein guter Vorschlag., Das würde sicher helfen., Stimmt. / Ja, das könnten wir versuchen.
Einen Vorschlag ablehnen: Ich glaube nicht, dass das funktionieren würde.
Einen Gegenvorschlag machen: Wäre es nicht besser, wenn …
Aufgaben verteilen: Ich werde mich darum kümmern.
Andere Personen zur Lösung vorschlagen: Lass uns mit … darüber sprechen.
Das Gespräch abschließen: Alles klar, dann haben wir jetzt einen Plan.

4a 1. als untergeordneter Mitarbeiter oder Entscheidungsträger
2. mit einem Kollegen / einer Kollegin
3. Parkplätze gebührenpflichtig machen, zusätzlichen Parkplatz mieten
4. Dienstfahrräder fördern, Zuschuss für öffentlichen Personennahverkehr zahlen, größeren Parkplatz bauen

4b Mögliche Lösung:
Ja, das ist wirklich ein Problem. Was meinst du, wie könnten wir das lösen? (…)
Ich glaube, das ist keine gute Idee. Was hältst du davon, dass wir einen weiteren Parkplatz dazumieten? (…)
Das kann ich gern machen. (…)
Einverstanden, das ist ein guter Vorschlag. Wir könnten außerdem einen Zuschuss für Elektrofahrräder bezahlen. (…)
Gut, dann wissen wir jetzt, was zu tun ist.

Lösungen Modelltest

Lesen Teil 1

1f, 2h, 3g, 4e, 5b

Lesen Teil 2

6 falsch, 7a, 8 richtig, 9c

Lesen Teil 3

10x, 11f, 12c, 13x
nicht zuzuordnen sind: a, b, d, e

Lesen Teil 4

14b, 15c, 16a, 17a, 18c

Lesen und Schreiben

19b, 20c

21 Lösungsbeispiel:

Sehr geehrte Frau Gerber,
besten Dank für Ihre Nachricht. Wir bedauern sehr, dass die neu eingebauten Fenster nicht richtig schließen. Wir können Ihren Ärger über diese Situation sehr gut verstehen.
Auf der Suche nach der Ursache für den Fehler habe ich Folgendes in Erfahrung gebracht: Sie hatten darauf bestanden, die Fenster selbst in einem Baumarkt zu

kaufen und nicht von unserer Firma liefern zu lassen. Anscheinend haben Sie vor dem Kauf die Fensterbreite in Ihrem Haus nicht korrekt ausgemessen und deshalb nicht die genau passende Größe gewählt. Aus diesem Grund gibt es nun einen minimalen Abstand zwischen Fenstern und Mauer.
Wir sehen unsere Firma aus diesem Grund hier nicht in der Verantwortung. Bitte haben Sie Verständnis für unsere Entscheidung.
Wenn Sie noch Fragen, Anregungen oder Kritik haben, dann informieren Sie uns bitte.
Mit freundlichen Grüßen
(Unterschrift)

Hören, Teil 1

22 richtig, 23c, 24 richtig, 25c, 26 falsch, 27a

Hören, Teil 2

28a, 29e, 30f, 31c

Hören, Teil 3

32a, 33b, 34a, 35b

Hören, Teil 4

36b, 37a, 38a, 39c, 40a

Hören und Schreiben

41 c
42 Häckeler
43 0163-2501267
44 20 Pakete statt 20 Kilo Espresso geliefert; schon öfter Probleme; Entschädigung?; ab Okt. neue Adresse
45 Rest Espresso sofort liefern!

Sprachbausteine Teil 1

46 g, 47 j, 48 h, 49 i, 50 e, 51 c

Sprachbausteine Teil 2

52 c, 53 a, 54 b, 55 a, 56 c, 57 b

Schreiben

58 Lösungsbeispiele:

Thema A
In meiner Stellungnahme gehe ich auf den Vorschlag der Geschäftsführung ein, die vorhat, ein neues flexibleres Arbeitsmodell einzuführen, welches den Mitarbeiterinnen und Mitarbeitern unseres Unternehmens ermöglichen soll, an bis zu drei Tagen pro Woche im Homeoffice zu arbeiten. Im Folgenden versuche ich in erster Linie die Vor- und Nachteile abzuwägen, die sich aus dem neuen Arbeitsmodell für mich und meine Kolleginnen und Kollegen als Angestellte ergeben würden. Gleichzeitig werde ich aber auch überlegen, welche Konsequenzen das neue Modell für das Unternehmen nach sich ziehen würde, und abschließend werde ich meinen persönlichen Standpunkt darlegen und daraus ein allgemeines Fazit ziehen.

Befürworter der Homeofficearbeit betonen schon seit langem, dass die traditionelle Fünf-Tage-Bürowoche der Welt von gestern angehört und die Zukunft die Heimarbeit sein wird. Dabei kann man eigentlich schon heute in vielen Branchen feststellen, dass sich die Heimarbeit als ein gut funktionierendes Arbeitsmodell etabliert hat und in vielen Unternehmen nicht mehr wegzudenken wäre. Als Musterbeispiele hierfür lassen sich zahlreiche IT-Unternehmen auflisten, bei denen die Heimarbeit zum Betriebsalltag gehört und nicht mehr infrage gestellt wird. Denn viele Tätigkeiten verlangen nicht zwingend Präsenz im Büro und können von einem beliebigen Standort genauso effektiv ausgeübt werden. Entgegen der anfänglichen Skepsis führt dies nicht nur zu mehr Zufriedenheit der Angestellten, sondern auch zu steigender Effizienz, da die einzelnen Mitarbeiterinnen und Mitarbeiter ihre Arbeit individuell einteilen und auch den Abläufen in ihrem Privatleben besser anpassen können. Letzteres macht das Arbeitsmodell besonders für Menschen attraktiv, die Karriere und Familie unter einen Hut bringen wollen.

Auf der anderen Seite argumentieren die Kritiker der Heimarbeit, dass viele Menschen dadurch zu sozialer Isolation gezwungen werden, denn ihre persönlichen Kontakte mit Kolleginnen und Kollegen werden sehr stark reduziert. Dies kann sich möglicherweise negativ auf die Teambildung und den Zusammenhalt der Mitarbeiterinnen und Mitarbeiter sowie ihre Identifizierung mit dem Unternehmen auswirken. Zwar sind die Mitglieder eines Teams ständig im virtuellen Kontakt, doch die Videokonferenzen können zum Beispiel den persönlichen Smalltalk in der Kaffeeküche nicht ersetzen. Als weiteres Gegenargument wird auch darauf hingewiesen, dass das Arbeiten von Zuhause zur Folge haben kann, dass die Grenze zwischen der Arbeit und dem Privatleben verschwimmt. Langfristig gesehen kann dies letzten Endes doch zu sinkender Zufriedenheit und Arbeitsmotivation führen, was nicht im Interesse des Unternehmens wäre.

Abschließend möchte ich anmerken, dass ich die Entscheidung der Geschäftsführung sehr begrüße und mich persönlich über die Möglichkeit, einen, zwei oder sogar drei Tage pro Woche im Homeoffice zu arbeiten, sehr freuen würde, auch wenn ich mir der oben genannten Risiken bewusst bin. Doch bin ich davon überzeugt, dass das geplante Arbeitsmodell sich an die individuellen Bedürfnisse und Wünsche der einzelnen Kolleginnen und Kollegen anpassen lässt, vor allem

wenn man bedenkt, dass es sich um eine Option und nicht um einen Zwang handelt.

Thema B

Auf Weihnachten und das Weihnachtsgeld freuen sich normalerweise alle Mitarbeiterinnen und Mitarbeiter unseres Betriebs, doch die Freude wird jedes Jahr gedämpft, denn das Weihnachtsgeld muss als eine Sonderzahlung versteuert werden. Praktisch heißt das, dass viel weniger vom Weihnachtsgeld übrigbleibt als man sich das gewünscht hätte. Aus diesem Grund scheint der Vorschlag der Geschäftsführung interessant zu sein, ab dem kommenden Jahr das Weihnachtsgeld nur noch in Form von Gutscheinen auszubezahlen. Die Regelung hat doch aber einen Haken: Die Gutscheine können nur in der firmeneigenen Betriebskantine eingelöst werden. Ob das nun ein Vorteil oder Nachteil ist, wird im Folgenden kurz diskutiert und abschließend ein persönliches Fazit gezogen.

Das Hauptargument, das für das Weihnachtgeld in Form von Gutscheinen spricht, lässt sich direkt von der steuerlichen Regelung ableiten, denn die Vergütung in Form von Gutscheinen wird deutlich günstiger als Geldzahlungen versteuert. Für die Arbeitnehmerinnen und Arbeitnehmer würde das bedeuten, dass sie in Summe mehr Wert in Gutscheinen als in Geld erhalten. Ich werde jetzt nicht auf konkrete Zahlen eingehen, denn diese sind immer individuell zu berechnen, doch der Vorteil ist hierbei eindeutig.

Auf der anderen Seite muss man jedoch in Betracht ziehen, dass die freie Entscheidung, wie jede oder jeder einzelne von uns sein Geld ausgeben möchte, dadurch sehr stark eingeschränkt würde. Der Einwand liegt hier auf der Hand: Um das Weihnachtsgeld in Anspruch zu nehmen, werden alle mehr oder weniger gezwungen, das Essen und die Getränke in der Betriebskantine zu kaufen. Doch aus verschiedenen Gründen sind nicht alle daran interessiert. Das Angebot unserer Kantine ist für Vegetarierinnen und Vegetarier, und insbesondere Veganerinnen und Veganer normalerweise mehr als bescheiden, sodass sich einige vielleicht sogar diskriminiert fühlen könnten, wenn sie ihr Menü tagelang auf Pommes einschränken müssten. Doch wäre das vielleicht gleichzeitig auch ein richtiger Impuls, das Angebot der Kantine an die Bedürfnisse aller Mitarbeiterinnen und Mitarbeiter anzupassen, da sie ja nun genug finanzielle Mittel hätte, um das Menü dauerhaft attraktiv für alle zu gestalten.

Als Fazit möchte ich abschließend betonen, dass ich persönlich den Vorschlag der Geschäftsführung generell befürworte, doch fände ich die Regelung noch besser, wenn die Mitarbeiterinnen und Mitarbeiter frei wählen könnten, ob sie das Weihnachtsgeld als Gutscheine oder Geldzahlung erhalten möchten.

Audioimpressum

Sprecher*innen: Christian Birko-Flemming, Anja Kleinhans, Stefanie Plisch de Vega, Markus Schultz, Hans-Peter Stoll, Anke Stößer

Tontechnik und Produktion: Top10 Tonstudio, Gunther Pagel, Viernheim
© Ernst Klett Sprachen, 2022

Mit Erfolg zum Deutsch-Test für den Beruf C1

- Gezielte Prüfungsvorbereitung auf die verbindliche Abschlussprüfung für den Basissprachkurs C1
- Für den Deutschkurs und für Selbstlernende

Das Übungs- und Testbuch bietet:

- Überblick über die Prüfung, die Aufgaben und die Bewertung
- Einen Modelltest mit hilfreichen Tipps und Lösungsstrategien, kommentierten Lösungen, einem Hörbeispiel für die mündliche Prüfung sowie Aufgaben zum Üben aller Prüfungsteile:
  - Lesen, Lesen und Schreiben
  - Hören, Hören und Schreiben
  - Sprachbausteine und Schreiben
  - Sprechen
- Einen weiteren Modelltest zum Simulieren der Prüfung mit Lösungen zur Selbstkontrolle
- Audiodateien und Transkriptionen über die Klett-Augmented-App oder als Download



Mit der Klett-Augmented-App erhalten Sie folgende Extras:

Audiodateien und Transkriptionen

www.klett-sprachen.de/augmented

ISBN 978-3-12-**676814**-6

9 783126 768146

www.klett-sprachen.de