

Jürgen
Alexandre

Digitally signed by Jürgen Alexandre
DN: cn=Jürgen Alexandre,
c=Deutschlernmaterialien@gmail.com
Location: your signing location here
Date: 2023.09.05 17:26:04+0200
Foxit PhantomPDF Version: 10.1.3

Prüfungstraining

Deutsch-Test für den Beruf
B2



Cornelsen

Prüfungstraining

Deutsch-Test für den Beruf
B2

von Dieter Maenner



Audios und Zusatzmaterialien online verfügbar unter
cornelsen.de/webcodes.

Code: xaxeze

Cornelsen

Prüfungstraining**Deutsch-Test für den Beruf B 2**

Im Auftrag des Verlages erarbeitet von Dieter Maenner

Redaktion: CoLibris-Lektoratsbüro Dr. Barbara Welzel, Göttingen

Projektleitung: Gertrud Deutz

Umschlaggestaltung: hawemannundmosch, Konzeption und Gestaltung, Berlin

Layout und technische Umsetzung: Andrea Päch (MeGA14), Berlin

Symbole

Alle Audio-Dateien zum Prüfungs-
training finden Sie unter
www.cornelsen.de/webcodes/xaxeze.

www.cornelsen.de

Soweit in diesem Buch Personen fotografisch abgebildet sind und ihnen von der Redaktion Namen, Berufe, Dialoge oder Ähnliches zugeordnet oder diese Personen in bestimmte Kontexte gesetzt werden, dienen diese Zuordnungen ausschließlich der Veranschaulichung und dem besseren Verständnis des Buchinhalts.

Die Webseiten Dritter, deren Internetadressen in diesem Lehrwerk angegeben sind, wurden vor Veröffentlichung sorgfältig geprüft. Der Verlag übernimmt keine Gewähr für die Aktualität und den Inhalt dieser Seiten oder solcher, die mit ihnen verlinkt sind.

1. Auflage, 1. Druck 2022

Alle Drucke dieser Auflage sind inhaltlich unverändert und können im Unterricht nebeneinander verwendet werden.

© 2022 Cornelsen Verlag GmbH, Berlin

Das Werk und seine Teile sind urheberrechtlich geschützt. Jede Nutzung in anderen als den gesetzlich zugelassenen Fällen bedarf der vorherigen schriftlichen Einwilligung des Verlages.

Hinweis zu §§ 60 a, 60 b UrhG: Weder das Werk noch seine Teile dürfen ohne eine solche Einwilligung an Schulen oder in Unterrichts- und Lehrmedien (§ 60 b Abs. 3 UrhG) vervielfältigt, insbesondere kopiert oder eingescannt, verbreitet oder in ein Netzwerk eingestellt oder sonst öffentlich zugänglich gemacht oder wiedergegeben werden. Dies gilt auch für Intranets von Schulen.

Druck: H. Heenemann, Berlin

ISBN 978-3-06-121274-2



PEFC zertifiziert
Dieses Produkt stammt aus nachhaltig
bewirtschafteten Wäldern und kontrollierten
Quellen.
www.pefc.de

Die **Deutsch-Test für den Beruf B 2** erfolgt nach Abschluss des Berufssprachkurses B 2 des Bundesamts für Migration und Flüchtlinge (BAMF) und dient dem Nachweis fortgeschrittener Kenntnisse der deutschen Sprache. Die Sprachlernenden zeigen, dass sie sich an einem deutschsprachigen Arbeitsplatz angemessen und kompetent verständigen können.

Als Prüfungskandidatin oder Prüfungskandidat können Sie sich mithilfe der Erklärungen, der Aufgaben und Übungen sowie der Modelltests selbstständig und zielgerichtet auf die einzelnen Prüfungsteile vorbereiten, die Teilaufgaben lösen und mit dem Lösungsschlüssel vergleichen und überprüfen. Darüber hinaus eignet sich das Prüfungstraining für den Einsatz in berufsbezogenen Deutschkursen.

Im ersten Teil des Prüfungstrainings stellen wir Ihnen anhand des Modelltests 1 die einzelnen Teile der Prüfung ausführlich vor. Wir zeigen Ihnen mögliche Lösungswege und erläutern die Lösungen. Des Weiteren erhalten Sie Tipps, wie Sie die Lösungsstrategien selbstständig anwenden können – individuell oder in Ihrem Deutschkurs.

Ein ausführliches Wortschatztraining mit Übungen zu prüfungsrelevanten Themenfeldern sowie zwei weitere Modelltests ermöglichen es, sich durch intensives Üben optimal auf die Prüfung vorzubereiten.

Unter www.cornelsen.de/webcodes (Webcode **xaxeze**) finden Sie:

- die Audio-Dateien zu den Prüfungsteilen *Hören* sowie *Hören und Schreiben*
- die Texte zu den Höraufgaben
- die Lösungen zu den Modelltests und den Übungen
- wichtige Redemittel zu berufssprachlich relevanten Situationen
- Wortfelder zu den Themenbereichen aus dem Wortschatztraining
- den Antwortbogen als Kopiervorlage

Der Verlag und der Autor wünschen Ihnen viel Spaß und Erfolg bei der Prüfungsvorbereitung und in der Prüfung!

Inhalt

	Deutsch-Test für den Beruf B 2: Die Prüfungsteile	6
	Bewertungskriterien	8
1	Modelltest 1 – mit Hinweisen, Trainingsanleitung und Übungen	9
	Lesen	
	Übersicht und Hinweise	10
	Lesen Teil 1	12
	Lesen Teil 2	18
	Lesen Teil 3	24
	Lesen Teil 4	30
	Lesen und Schreiben	
	Übersicht und Hinweise	36
	Lesen und Schreiben Teil 1 und 2	38
	Übungen	44
	Hören	
	Übersicht und Hinweise	46
	Hören Teil 1	48
	Hören Teil 2	54
	Hören Teil 3	60
	Hören Teil 4	66
	Hören und Schreiben	
	Übersicht und Hinweise	72
	Hören und Schreiben Teil 1 und 2	73
	Sprachbausteine und Schreiben	
	Übersicht und Hinweise	76
	Sprachbausteine Teil 1	78
	Sprachbausteine Teil 2	79
	Schreiben	83
	Übungen	87
	Sprechen	
	Übersicht und Hinweise	92
	Sprechen Teil 1A, 1B und 1C	94
	Sprechen Teil 2	98
	Sprechen Teil 3	102
	Übungen	105

	Übungen zum Wortschatz zu den Themenbereichen ...	
	Berufe und Branchen	108
	Das Unternehmen	109
	Arbeitssuche und Bewerbung	114
	Geschäftskorrespondenz	116
	Arbeitsbedingungen und Arbeitsrecht	120
	Arbeitssicherheit / Gesundheit am Arbeitsplatz	123
	Aus- und Weiterbildung	125
	IT und Computer	126
	Selbstständigkeit	128
2	Modelltest 2	129
	Lesen	130
	Lesen und Schreiben	138
	Hören	140
	Hören und Schreiben	144
	Sprachbausteine und Schreiben	145
	Sprechen	148
3	Modelltest 3	151
	Lesen	152
	Lesen und Schreiben	160
	Hören	162
	Hören und Schreiben	166
	Sprachbausteine und Schreiben	167
	Sprechen	170
	Anhang	
	Antwortbogen	173
	Inhalt der Audio-Dateien	176

Unter www.cornelsen.de/webcodes (Webcode **xaxeze**) finden Sie:

- Audio-Dateien zu den Prüfungsteilen *Hören* sowie *Hören und Schreiben*
- Hörtexte zu den Höraufgaben
- Lösungen zu den Modelltests und den Übungen
- Redemittel zu berufssprachlich relevanten Situationen
- Wortfelder (Wichtige Wörter zu den Themenbereichen aus dem Wortschatztraining)

Deutsch-Test für den Beruf B 2: die Prüfungsteile

Der *Deutsch-Test für den Beruf B 2* prüft die allgemein berufsbezogenen Deutschkenntnisse auf dem Niveau B 2 des Gemeinsamen europäischen Referenzrahmens. Geprüft werden die vier Fertigkeiten Lesen, Hören, Schreiben und Sprechen sowie Wortschatz und Grammatik, geprüft in den Teilen Sprachbausteine. In der Prüfung gibt es auch kombinierte Fertigkeiten wie Lesen und Schreiben sowie Hören und Schreiben, d. h. die Schreibaufgaben in diesen Teilen beziehen sich auf konkrete Lese- oder Hörtexte, wie sie in der Berufsrealität vorkommen können.

Die Prüfung besteht aus den Teilen *Lesen (1–4)*, *Lesen und Schreiben*, *Hören (1–4)*, *Hören und Schreiben*, *Sprachbausteine (1 und 2)* und *Sprechen (1–3)*.

Schriftliche Prüfung

Zeit: insgesamt 125 Minuten

In der Prüfung erhalten Sie den Prüfungsteil Lesen zusammen mit dem Prüfungsteil Lesen und Schreiben. Für beide Prüfungsteile zusammen haben Sie 65 Minuten Zeit, die Sie sich frei einteilen können. Damit Sie für den Prüfungsteil Lesen und Schreiben noch genug Zeit haben, sollten Sie den Teil Lesen in 45 Minuten lösen.

Lesen		45 Minuten
Teil 1	8 Zeitungsmeldungen, 5 Zuordnungsaufgaben	
Teil 2	2 Lesetexte, 2 Richtig/Falsch-Aufgaben, 2 Multiple-Choice-Aufgaben	
Teil 3	6 Meldungen/Blogeinträge, 4 Zuordnungsaufgaben	
Teil 4	1 Lesetext, 5 Multiple-Choice-Aufgaben	
Lesen und Schreiben		20 Minuten
Teil 1	2 Lesetexte (E-Mails), 2 Multiple-Choice-Aufgaben	
Teil 2	eine schriftliche Reaktion auf die E-Mails in Teil 1 schreiben	
Modul Hören		20 Minuten
Teil 1	3 Hörtexte, 3 Richtig/Falsch-Aufgaben, 3 Multiple-Choice-Aufgaben	
Teil 2	4 Hörtexte, 4 Zuordnungsaufgaben	
Teil 3	1 Hörtext, 4 Multiple-Choice-Aufgaben	
Teil 4	5 Hörtexte, 5 Multiple-Choice-Aufgaben	
Hören und Schreiben		5 Minuten
Teil 1	1 Hörtext, 1 Multiple-Choice-Aufgabe	
Teil 2	Notizen schreiben zum Hörtext in Teil 1	

Prüfungsteile und Bewertung**Sprachbausteine und Schreiben****35 Minuten**

- | | |
|---------------|--|
| Teil 1 | 1 Lesetext, 6 Zuordnungsaufgaben |
| Teil 2 | 1 Lesetext, 6 Multiple-Choice-Aufgaben |
| Teil 3 | einen Forumsbeitrag/Diskussionsbeitrag schreiben |

Mündliche Prüfung**Zeit: insgesamt ca. 16 Minuten****Lesen****45 Minuten**

- | | |
|----------------|---|
| Teil 1A | über ein Thema sprechen (Vortrag) |
| Teil 1B | Prüferfragen zu 1A beantworten |
| Teil 1C | einen Aspekt von 1A erläutern |
| Teil 2 | Gespräch über ein Thema (Partnergespräch) |
| Teil 3 | Lösungswege besprechen (Partnergespräch) |

Bewertungskriterien

In den Fertigkeiten Lesen, Hören, Schreiben und Sprechen können jeweils 60 Punkte erreicht werden, insgesamt also 240 Punkte, die wie im Folgenden aufgeschlüsselt vergeben werden.

Fertigkeit Lesen

<i>Lesen Teil 1–4</i>	18 Aufgaben, jede richtige Lösung 3 Punkte	$18 \times 3 = 54$ Punkte
<i>Lesen und Schreiben Teil 1</i>	2 Aufgaben	$2 \times 3 = 6$ Punkte
		Summe Lesen: 60 Punkte

Fertigkeit Hören

<i>Hören Teil 1–4</i>	19 Aufgaben, jede richtige Lösung 3 Punkte	$19 \times 3 = 57$ Punkte
<i>Hören und Schreiben Teil 1</i>	1 Aufgabe	$1 \times 3 = 3$ Punkte
		Summe Hören: 60 Punkte

Fertigkeit Schreiben

Die zu erreichende Punktzahl für die Fertigkeit Schreiben setzt sich aus den Schreibleistungen in den Prüfungsteilen *Lesen und Schreiben Teil 2*, *Hören und Schreiben Teil 2*, *Sprachbausteine Teil 1*, *Sprachbausteine Teil 2* und *Schreiben* zusammen.

Neben Punkten für die Aufgabenerfüllung gibt es 27 weitere Punkte (für kommunikative Gestaltung, Grammatik, Rechtschreibung, Wortschatz).

<i>Lesen und Schreiben Teil 2</i>		7 Punkte
<i>Hören und Schreiben Teil 2</i>		6 Punkte
<i>Sprachbausteine Teil 1</i>	6 Aufgaben, jede richtige Lösung 0,5 Punkte	$6 \times 0,5 = 3$ Punkte
<i>Sprachbausteine Teil 2</i>	6 Aufgaben, jede richtige Lösung 0,5 Punkte	$6 \times 0,5 = 3$ Punkte
<i>Schreiben</i>		14 Punkte
Zusatzpunkte (aufgabenübergreifende Bewertung)		27 Punkte
		Summe Schreiben: 60 Punkte

Fertigkeit Sprechen

Für die Aufgabenerfüllung von *Sprechen Teil 1–3* gibt es insgesamt 30 Punkte, auch hier gibt es 30 weitere Punkte (für Aussprache, Grammatik, Wortschatz).

Summe Sprechen: 60 Punkte

Um die Prüfung zu bestehen, müssen 60 Prozent der möglichen 240 Gesamtpunkte erreicht werden, also 144 Punkte. Des Weiteren müssen in drei der vier Prüfungsteile *Lesen*, *Hören*, *Schreiben* und *Sprechen* mindestens 60 Prozent erzielt werden, also jeweils mindestens 36 Punkte. Eine schwächere Leistung in einem der vier Prüfungsteile kann also ausgeglichen werden, allerdings nur, wenn in diesem Prüfungsteil mindestens 40 % der möglichen 60 Punkte, also mindestens 24 Punkte, erreicht wurden.

Modelltest 1

1

**Lesen****Lesen und Schreiben****Hören****Hören und Schreiben****Sprachbausteine und Schreiben****Sprechen****mit****Trainingsanleitung****Hinweisen****Übungen**



Lesen: Übersicht

Der Prüfungsteil Lesen besteht aus vier Teilen.

	Textsorte	Aufgabentyp	Punkte	Zeit
Teil 1	Informationen zum Arbeitsmarkt suchen: acht Kurzmeldungen aus einer Wirtschaftszeitung	Aufgaben 1–5: fünf Aussagen zu den acht Texten (<i>Welche Aussage passt zu welchem Text?</i>) Für drei Texte gibt es keine Lösung.	5 × 3	Teil 1–4: 45 Minuten
Teil 2	Einweisungen und Unterweisungen verstehen: zwei Informationstexte	Aufgaben 6–9: zwei Aufgaben pro Text (<i>Richtig oder falsch?</i> und <i>Was ist richtig: a, b oder c?</i>)	4 × 3	
Teil 3	Rahmenbedingungen der Arbeit verstehen: sechs Blogbeiträge	Aufgaben 10–13: vier Fragen zu den sechs Blogbeiträgen (<i>Für welche Frage gibt es einen passenden Tipp?</i>) Zu einer Frage gibt es keinen passenden Text, sodass nur drei Blogbeiträge passen.	4 × 3	
Teil 4	Aufgaben und Aufgabenverteilung nachvollziehen: ein längeres Protokoll	Aufgaben 14–18: fünf Aussagen zu dem Text (<i>Was ist richtig: a, b oder c?</i>)	5 × 3	

Zeit

In der Prüfung erhalten Sie den Prüfungsteil Lesen zusammen mit dem Prüfungsteil Lesen und Schreiben (s. Seite 36–41). Für beide Prüfungsteile haben Sie **insgesamt 65 Minuten Zeit**, die Sie sich frei einteilen können. Am besten lösen Sie den Teil Lesen in 45 Minuten, dann haben Sie für den Prüfungsteil Lesen und Schreiben noch genug Zeit.

Beachten Sie auch, dass Sie innerhalb der vorhandenen Zeit Ihre Lösungen in den Antwortbogen übertragen müssen.

Punkte

Im Prüfungsteil Lesen können Sie für jede korrekt gelöste Aufgabe 3 Punkte erreichen, insgesamt also **54 Punkte** (18 Aufgaben × 3 Punkte = 54 Punkte). Weitere Informationen zur Bewertung s. Seite 8.

Prüfungsmaterial

Zum Prüfungsteil Lesen erhalten Sie die **Aufgabenblätter** mit den Texten und Aufgaben.

In der Prüfung dürfen Sie **keine Hilfsmittel** wie Wörterbücher, Mobiltelefone usw. benutzen.

Lesen: Hinweise

In der Prüfung

- Aufgrund der Zeit, die Ihnen zur Verfügung steht, ist es wichtig, dass Sie sich die Zeit für die einzelnen Prüfungsteile gut einteilen. Versuchen Sie, jeden Teil des Prüfungsteils Lesen in ungefähr zehn Minuten zu lösen. Dann bleibt für Korrekturen und die Übertragung der Antworten auf den Antwortbogen noch etwas Zeit.
- Sehen Sie sich bei jedem Prüfungsteil genau an, welche Aufgabe gestellt ist.
- Sie können effektiver arbeiten, wenn Sie in den Aufgaben und Texten Notizen machen, Schlüsselbegriffe unterstreichen oder markieren. Die Aufgabenblätter werden nach der Prüfung nicht mehr benutzt und natürlich auch nicht bewertet.
- Wenn Sie ein Wort nicht verstehen, werden Sie nicht nervös und denken Sie nicht lange nach. Vielleicht ist das Wort für die Aufgaben auch gar nicht wichtig. Lesen Sie einfach weiter, oft erklärt sich die Bedeutung aus dem Kontext, d. h. aus den Textstellen davor oder danach.
- Wenn Sie bei einer Aufgabe nicht gleich die Lösung finden, überlegen Sie nicht lange, sondern machen Sie sofort mit der nächsten Aufgabe weiter. Sehen Sie sich am Ende die Aufgabe, mit der Sie Schwierigkeiten hatten, noch einmal an. Eventuell finden Sie dann die fehlende Lösung, weil Sie den Text mittlerweile besser kennen.
- Markieren Sie Ihre Lösungen entweder sofort im Antwortbogen oder übertragen Sie sie erst zum Schluss. Planen Sie Zeit für das Übertragen ein. Markieren Sie auf jeden Fall eine Lösung, auch wenn Sie raten müssen. Für falsche Antworten gibt es keinen Punktabzug.

Vorbereitung auf die Prüfung

Wenn Sie sich auf die Prüfung vorbereiten, sollten Sie:

- beim Lösen des Modelltests kein Wörterbuch oder andere Hilfsmittel benutzen,
- immer mit der Uhr arbeiten und jeden Teil des Prüfungsteils Lesen in etwa zehn Minuten lösen,
- während oder am Ende des Prüfungsteils die Lösungen schnell in den Antwortbogen übertragen,
- das schnelle Lesen der Texte üben und nach den Schritten im Training arbeiten,
- beim Korrigieren Ihrer Ergebnisse auf Ihre typischen Fehler und Schwächen achten und gezielt üben, was Sie noch nicht so gut können.

Das Training im Buch

Beginnen Sie jetzt das Training:

1. Sehen Sie sich die Texte und Aufgaben zu Teil 1 kurz an (Seite 12–13), aber lösen Sie noch nicht die Aufgaben.
2. Lesen Sie dann das Training zu Teil 1 durch (Seite 14–15).
3. Danach bearbeiten Sie den Test (Seite 12–13) nach den im Training beschriebenen Schritten.
4. Vergleichen Sie Ihre Ergebnisse mit den Lösungen (Seite 16–17). Wo haben Sie Fehler gemacht? Die Erläuterungen zu den Lösungen sollen Ihnen helfen.
5. Übertragen Sie Ihre Lösungen in den Antwortbogen (Seite 173).
6. So arbeiten Sie auch die Teile 2–4 durch.



Zeit für den gesamten Teil Lesen (Lesen 1–4): 45 Minuten

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 auf dem Antwortbogen.

Sehen Sie sich den Test kurz an. Lösen Sie die Aufgaben erst nach dem folgenden Training.

- 1 Elena sucht Informationen über gesetzliche Regelungen für Arbeit im Homeoffice.
- 2 Timo interessiert sich für neue Arbeitszeitmodelle.
- 3 Martina fragt sich, ob es immer noch Lohnunterschiede bei Frauen und Männern gibt.
- 4 Sascha fragt sich, wie er noch sicherer im Internet surfen kann.
- 5 Agnes möchte wissen, welche Berufe eine Zukunft haben.



Lesen Teil 1

a So macht man Karriere als Frau

Auch wenn es immer noch weniger Frauen als Männer in Führungspositionen gibt, IT-Beraterin Anna Huss ist es gelungen, in einem großen Softwareunternehmen persönlich aufzusteigen. In diesem lesenswerten Artikel gibt sie Tipps, wie das klappen kann und worauf man achten sollte.

[mehr ...](#)

b Gleichberechtigung immer noch nicht erreicht?

Gleiche Arbeit, gleiche Bezahlung? Eigentlich sollte sich das von selbst verstehen. Dennoch gibt es in Deutschland bei den Geschlechtern immer noch Unterschiede. Was sind die Ursachen, in welchen Branchen ist das Problem besonders groß und wie lässt sich das ändern?

[mehr ...](#)

c 35 Stunden bei vollem Lohnausgleich

So lautet die Forderung der Gewerkschaft in den letzten Tarifverhandlungen. Gerade in der letzten Zeit hätten die Kolleg*innen auf Lohnerhöhungen verzichtet, die Zeit für ein Entgegenkommen der Arbeitgeber sei heute reif. Erwartungsgemäß waren die Arbeitgeber von dieser Idee nicht begeistert. Lesen Sie hier ihren Gegenvorschlag.

[mehr ...](#)

d Bald überall schnelles Internet

Die Zeit, in der im ländlichen Raum oft nur langsames Internet zur Verfügung stand und Unternehmen auf dem Land wenig Planungssicherheit haben, wird bald vorbei sein. Durch viele Milliarden Euro für den Glasfaserausbau ist schnelles Internet bald kein Privileg der Städte mehr. Lesen sie hierzu ein Interview mit dem Bundesfinanzminister.

[mehr ...](#)

e Gute Aussichten nicht nur für die IT-Branche

Trendberufe müssen nicht nur Berufe in den neuen Technologien sein. Berufe, die heute bei der Bezahlung noch unterbewertet sind, Berufe am und mit Menschen, werden Konjunktur haben. Schauen Sie in unseren Karrierekompass.

[mehr ...](#)

f „Hilfe. Mein Computer wurde gehackt.“

Während Laura Hochstätter im Homeoffice arbeitete, wurde ihr Computer von Kriminellen angegriffen. Viele Daten sind jetzt verschwunden und ihr Chef verlangt jetzt, dass sie den Schaden, der der Firma entstanden ist, ersetzt. Ist das rechtlich erlaubt? Fragen an den Arbeitsrechtler Kurt Schmieder.

[mehr ...](#)

g Der flexiblen Arbeit gehört die Zukunft

Nicht nur durch die Zunahme von Homeoffice, sondern auch durch flexible Gestaltung des Arbeitstags wird sich die Zukunft der Arbeitswelt ändern. Der Wirtschaftswissenschaftler Uwe Hennig zeigt in zahlreichen Beispielen, wie man sich heute bereits vom traditionellen Acht-Stunden-Tag verabschiedet.

[mehr ...](#)

h So schützt man sich vor Betrügern im Netz

Dass Passwörter helfen, ist inzwischen hinreichend bekannt. Oft wird aber der Datenschutz noch unterschätzt, gerade in Zeiten der zunehmenden Arbeit am Bildschirm von zu Hause aus. Es gibt aber noch weitere Tipps, wie man Betrüger*innen das Leben schwer machen kann.

[mehr ...](#)



Lesen Teil 1: Training

Lesen Teil 1:

Aufgaben 1–5

fünf Aussagen zu acht Texten

5 × 3 Punkte

Was sollen Sie tun?

Sie lesen auf einer Webseite acht Kurzmeldungen, die längere Artikel aus einer Wirtschaftszeitung zusammenfassen. Dazu bekommen Sie fünf Aussagen von fünf Personen (Aufgabe 1–5). Sie sollen zu jeder Kurzmeldung die passende Aussage finden. Drei Texte passen nicht zu den Aussagen, für sie gibt es keine Lösung.

Arbeiten Sie am besten nach den folgenden Schritten.

Schritt 1: Aufgaben 1–5 lesen und Schlüsselwörter unterstreichen

- 1 Elena sucht Informationen über gesetzliche Regelungen für Arbeit im Homeoffice.
- 2 Timo interessiert sich für neue Arbeitszeitmodelle.
- 3 Martina fragt sich, ob es immer noch Lohnunterschiede bei Frauen und Männern gibt.
- 4 Sascha fragt sich, wie er noch sicherer im Internet surfen kann.
- 5 Agnes möchte wissen, welche Berufe eine Zukunft haben.

Schritt 2: Den passenden Artikel zu Aufgabe 1 finden; dazu Textstellen mit der Aussage der Aufgabe 1 vergleichen und den richtigen Artikel ankreuzen

Aufgabe 1

- 1** Elena sucht Informationen über gesetzliche Regelungen für Arbeit im Homeoffice.

Textstellen zum Homeoffice gibt es in drei Artikeln. Überfliegen Sie sie. Welcher Artikel passt zu den wichtigen Wörtern in Aufgabe 1? Markieren Sie in den Artikeln die Textstellen, die passen könnten.

Oft werden die Wörter aus den Aufgaben in den Artikeln anders ausgedrückt oder sie stehen in einem anderen Kontext. Unterstreichen Sie bei den möglichen passenden Wörtern immer auch den Kontext.

Elena möchte aber nicht nur allgemein etwas zum Homeoffice erfahren, wichtig für sie sind Informationen über gesetzliche Regelungen zum Homeoffice. Diese Informationen müssen Sie in einem der Texte finden.

f „Hilfe. Mein Computer wurde gehackt.“

Während Laura Hochstätter im Homeoffice arbeitete, wurde ihr Computer von Kriminellen angegriffen. Viele Daten sind jetzt verschwunden und ihr Chef verlangt jetzt, dass sie den Schaden, der der Firma entstanden ist, ersetzt. Ist das rechtlich erlaubt? Fragen an den Arbeitsrechtler Kurt Schmieder.

g Der flexiblen Arbeit gehört die Zukunft

Nicht nur durch die Zunahme von Homeoffice, sondern auch durch flexible Gestaltung des Arbeitstags wird sich die Zukunft der Arbeitswelt ändern. Der Wirtschaftswissenschaftler Uwe Hennig zeigt in zahlreichen Beispielen, wie man sich heute bereits vom traditionellen Acht-Stunden-Tag verabschiedet.

h So schützt man sich vor Betrügern im Netz

Dass Passwörter helfen, ist inzwischen hinreichend bekannt. Oft wird aber der Datenschutz noch unterschätzt, gerade in Zeiten der zunehmenden Arbeit am Bildschirm von zu Hause aus. Es gibt aber noch weitere Tipps, wie man Betrüger*innen das Leben schwer machen kann.

Schritt 3: Bei den anderen Aufgaben genauso vorgehen wie bei Schritt 1–2

Lesen Sie jetzt noch einmal die Aufgaben 2–5 mit den Schlüsselwörtern, die Sie in Schritt 1 unterstrichen haben. Suchen Sie jeweils den passenden Artikel. In unserem Beispiel haben Sie bei der Lösung von Aufgabe 1 bereits drei der acht Artikel durchgelesen, das hilft bei der Lösung der weiteren Aufgaben.


Drei Artikel passen nicht.
Für sie gibt es keine
Lösung.

Jeder Artikel kann nur einmal verwendet werden.

Achten Sie darauf, dass drei Artikel nicht passen. Diese können Sie durchstreichen.

Versuchen Sie diesen Teil in ca. zehn Minuten zu bearbeiten. Wenn Sie für eine Aufgabe nicht sofort den passenden Artikel finden, überlegen Sie nicht lange. Lesen Sie dann die anderen Artikel und lösen Sie die Aufgaben, die einfacher sind. In einem zweiten Durchgang konzentrieren Sie sich auf die Aussagen, die Sie noch nicht zuordnen konnten, und suchen für diese Aussagen die passenden Artikel.

Jede Aussage passt nur zu einem Artikel. Wenn Sie der Meinung sind, dass eine Aussage mehrmals passen könnte, lesen Sie die Aussage und die gefundenen Textstellen noch einmal detailliert durch, um die richtige Lösung zu finden.

Kreuzen Sie auf jeden Fall eine Lösung an, auch wenn Sie die Lösung nicht gefunden haben. Für falsche Antworten gibt es keinen Punktabzug.

Übertragen Sie jetzt oder am Ende dieses Prüfungsteils die Lösungen in den Antwortbogen (Seite 173).

Bearbeiten Sie jetzt den Modelltest Lesen Teil 1 auf Seite 12–13 und lösen Sie die Aufgaben 2–5 nach diesen Schritten. Wenn Sie Lesen Teil 1 bearbeitet haben, vergleichen Sie Ihre Ergebnisse mit den Lösungen auf Seite 16–17.



Lesen Teil 1: Lösung

Hier können Sie Ihre Ergebnisse mit den Lösungen vergleichen. Sowohl in den Aufgaben als auch in den Texten haben wir die Schlüsselwörter unterstrichen, um die Lösungen deutlich zu machen. Zu einigen Aufgaben gibt es außerdem kurze Erläuterungen.

- 1 Elena sucht Informationen über gesetzliche Regelungen für Arbeit im Homeoffice. Lösung: f
- 2 Timo interessiert sich für neue Arbeitszeitmodelle. Lösung: g
- 3 Martina fragt sich, ob es immer noch Lohnunterschiede bei Frauen und Männern gibt. Lösung: b
- 4 Sascha fragt sich, wie er noch sicherer im Internet surfen kann. Lösung: h
- 5 Agnes möchte wissen, welche Berufe eine Zukunft haben. Lösung: e

Die Artikel a, c, d passen nicht zu den Aufgaben, für sie gibt es keine Lösung.

a So macht man Karriere als Frau

Auch wenn es immer noch weniger Frauen als Männer in Führungspositionen gibt, IT-Beraterin Anna Huss ist es gelungen, in einem großen Softwareunternehmen persönlich aufzusteigen. In diesem lesenswerten Artikel gibt sie Tipps, wie das klappen kann und worauf man achten sollte.

passt
nicht

b Gleichberechtigung immer noch nicht erreicht?

Gleiche Arbeit, gleiche Bezahlung? Eigentlich sollte sich das von selbst verstehen. Dennoch gibt es in Deutschland bei den Geschlechtern immer noch Unterschiede. Was sind die Ursachen, in welchen Branchen ist das Problem besonders groß und wie lässt sich das ändern?

3

c 35 Stunden bei vollem Lohnausgleich

So lautet die Forderung der Gewerkschaft in den letzten Tarifverhandlungen. Gerade in der letzten Zeit hätten die Kolleg*innen auf Lohnerhöhungen verzichtet, die Zeit für ein Entgegenkommen der Arbeitgeber sei heute reif. Erwartungsgemäß waren die Arbeitgeber von dieser Idee nicht begeistert. Lesen Sie hier ihren Gegenvorschlag.

passt
nicht

d Bald überall schnelles Internet

Die Zeit, in der im ländlichen Raum oft nur langsames Internet zur Verfügung stand und Unternehmen auf dem Land wenig Planungssicherheit haben, wird bald vorbei sein. Durch viele Milliarden Euro für den Glasfaserausbau ist schnelles Internet bald kein Privileg der Städte mehr. Lesen sie hierzu ein Interview mit dem Bundesfinanzminister.

passt
nicht

e Gute Aussichten nicht nur für die IT-Branche

Trendberufe müssen nicht nur Berufe in den neuen Technologien sein. Berufe, die heute bei der Bezahlung noch unterbewertet sind, Berufe am und mit Menschen, werden Konjunktur haben. Schauen Sie in unseren Karrierekompass.

5

f „Hilfe. Mein Computer wurde gehackt.“

Während Laura Hochstätter im Homeoffice arbeitete, wurde ihr Computer von Kriminellen angegriffen. Viele Daten sind jetzt verschwunden und ihr Chef verlangt jetzt, dass sie den Schaden, der der Firma entstanden ist, ersetzt. Ist das rechtlich erlaubt? Fragen an den Arbeitsrechtler Kurt Schmieder.

1

g Der flexiblen Arbeit gehört die Zukunft

Nicht nur durch die Zunahme von Homeoffice, sondern auch durch flexible Gestaltung des Arbeitstags wird sich die Zukunft der Arbeitswelt ändern. Der Wirtschaftswissenschaftler Uwe Hennig zeigt in zahlreichen Beispielen, wie man sich heute bereits vom traditionellen Acht-Stunden-Tag verabschiedet.

2

h So schützt man sich vor Betrügern im Netz

Dass Passwörter helfen, ist inzwischen hinreichend bekannt. Oft wird aber der Datenschutz noch unterschätzt, gerade in Zeiten der zunehmenden Arbeit am Bildschirm von zu Hause aus. Es gibt aber noch weitere Tipps, wie man Betrüger*innen das Leben schwer machen kann.

4

Erläuterungen

- f ist richtig. Kontext: Laura soll Schaden, der ihr während der Arbeit im Homeoffice entstanden ist, ersetzen – Artikel f verweist auf Informationen, ob das rechtlich erlaubt ist (= ob es gesetzliche Regelungen gibt). Antwort gibt ein Arbeitsrechtler (= Jurist).
Auch in Artikel g und h ist die Rede vom Homeoffice, in g geht es aber um die Zukunft der Arbeitswelt, in h um die Wichtigkeit des Datenschutzes bei der Arbeit zu Hause. Hier wird jedoch die Frage nicht beantwortet, ob es gesetzliche Regelungen für die Arbeit im Homeoffice gibt.
- g ist richtig. Timo möchte etwas über neue Arbeitszeitmodelle erfahren, das erfährt er in Artikel g: *flexible Gestaltung des Arbeitstags. Der Wirtschaftswissenschaftler Uwe Hennig zeigt in zahlreichen Beispielen, wie man sich heute bereits vom traditionellen Acht-Stunden-Tag verabschiedet.*
Artikel c passt nicht, auch wenn hier vom Vorschlag der 35-Stunden-Woche die Rede ist (*35 Stunden bei vollem Lohnausgleich ... So lautet die Forderung der Gewerkschaft in den letzten Tarifverhandlungen. ... Erwartungsgemäß waren die Arbeitgeber von dieser Idee nicht begeistert. Lesen Sie hier ihren Gegenvorschlag*). Dieses Arbeitszeitmodell wird hier allerdings im Kontext der Auseinandersetzung zu diesem Vorschlag zwischen Gewerkschaft und Arbeitgeber genannt.
- b ist richtig. Auf die Frage, ob es immer noch Lohnunterschiede bei Männern und Frauen gibt, gibt e hier eine Antwort: *Gleiche Arbeit, gleiche Bezahlung? ... Dennoch gibt es in Deutschland bei den Geschlechtern immer noch Unterschiede.*
a passt nicht. In dem Artikel steht zwar, dass es immer noch weniger Frauen als Männer in Führungspositionen gibt, die Frage nach Lohnunterschieden zwischen Frauen und Männern wird jedoch nicht genannt.
- h ist richtig. In dem Artikel kann man lesen, wie man sicherer im Internet surfen kann: *Tipps, wie man Betrügern im Netz das Leben schwer macht.*
Auch die Artikel d und f behandeln Fragen zum Internet, aber in einem anderen Kontext. Achten Sie auf ähnliche Wörter.
In Artikel d ist die Rede von *wenig Planungssicherheit*, die durch den Ausbau des schnellen Internets auf dem Land bald vorbei sein wird. Das hat aber nichts mit der Sicherheit beim Surfen zu tun, zu der Sascha Informationen haben möchte.
- e ist richtig. Nicht nur Berufe in den neuen Technologien sind Trendberufe (= haben Zukunft), *auch Berufe am und mit Menschen werden Konjunktur haben* (= Zukunft haben).
Artikel g passt nicht. Die Überschrift sagt zwar, dass der flexiblen Arbeit die Zukunft gehört, das ist aber keine Antwort auf die Frage, welche Berufe eine Zukunft haben werden.



Zeit für den gesamten Teil Lesen (Lesen 1–4): 45 Minuten

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.

Sehen Sie sich den Test kurz an. Lösen Sie die Aufgaben erst nach dem folgenden Training.

Text 1

Willkommensmappe für neue Mitarbeiterinnen und Mitarbeiter

Regelungen am Arbeitsplatz

Es ist wichtig, dass auf dem Betriebsgelände der AKO.KG alle Maßnahmen eingehalten werden, damit Sie sich selbst und andere nicht gefährden. Bei der Bedienung der Maschinen sind die jeweiligen **Sicherheitsbestimmungen** zu befolgen, angepasst an die neuen Richtlinien laut Arbeitsschutzgesetz vom Januar dieses Jahres. Die Sicherheitsbestimmungen finden Sie in der Anlage zu dieser Willkommensmappe und zusammengefasst auch auf Informationsblättern an den Maschinen. Sollten Sie hierzu Fragen haben, setzen Sie sich bitte mit unserer Sicherheitsbeauftragten Frau Scholz, Zimmer 122, Durchwahl -308, in Verbindung,

Dies ist auch die Kontaktstelle für alle Störungen, Unfälle, Brand oder bei für Sie unklaren Situationen. In diesen Fällen kontaktieren Sie bitte auch immer den Empfang, Durchwahl -100.

Nach Verlassen der Werkstätten sind diese immer ordnungsgemäß abzuschließen, damit sich kein Unbefugter den Anlagen und Maschinen nähern kann. Der Arbeitsplatz muss sauber gehalten werden, damit umherliegender Unrat nicht zu einer Gefahrenquelle werden kann. Achten Sie dabei bitte auch auf die vorgeschriebene Trennung der Abfälle in die hierfür vorgesehenen Container im Hof.

Auf dem gesamten Betriebsgelände ist Filmen und Fotografieren sowie der Konsum von Alkohol und Zigarettenkonsum nicht gestattet.

- 6** Die Regelungen am Arbeitsplatz wurden aktualisiert.

richtig / falsch

- 7** Auf dem Firmengelände

- a** darf kein Abfall entsorgt werden.
- b** ist bei Gefahr Frau Scholz zu informieren.
- c** ist es nicht erlaubt, Nahrungsmittel zu sich zu nehmen.



Text 2

Willkommensmappe für neue Mitarbeiterinnen und Mitarbeiter

Betriebliche Veranstaltungen

Nicht nur durch unser Sommerfest und unseren Betriebsausflug möchten wir dazu beitragen, dass alle unsere Mitarbeitenden sich in unserem Unternehmen wohlfühlen. Anfang des kommenden Jahres, im Februar oder März, soll nach fünfjähriger Pause wieder einmal ein Infotag stattfinden. Wie der Name schon sagt, wollen wir uns und unsere Produkte und Dienstleistungen der Öffentlichkeit vorstellen.

Nach den Erfahrungen unseres letzten Info-Tags möchten wir dieses Mal längerfristig planen und alle Mitarbeitenden in die Planung dieser Veranstaltung miteinbeziehen. Dazu haben wir jetzt schon eine Projektgruppe ins Leben gerufen, die sich zum ersten Mal am 10. September um 12.30 Uhr in Raum 010 treffen wird. Neben einem Terminvorschlag, den die Geschäftsleitung unterbreiten wird, sollen hier mögliche Programmschwerpunkte besprochen werden. Der informative Teil, also die Präsentation unserer Produkte und Erzeugnisse, wird von der Geschäftsleitung erstellt – hier geht es vor allem um den Unterhaltungsteil an diesem Tag. Wir sind für alle Ideen offen. Vielleicht können wir ein Preisausschreiben veranstalten, andere Gewinnspiele, einen Wettbewerb für die Kinder, Musik ...?

Teilen Sie allen Familienangehörigen, Freunden und Bekannten doch jetzt schon mit, dass unsere Firma ein großes Fest plant, zu dem alle herzlich eingeladen sind.

- 8 Der Infotag dient der Außenpräsentation und Unterhaltung.

richtig / falsch

- 9 Die Mitarbeitenden sollen

- a für die Durchführung der Veranstaltung verantwortlich sein.
- b der Geschäftsführung ihre Terminvorschläge bekanntgeben.
- c aktiv bei der Vorbereitung mitmachen.



Lesen Teil 2: Training

Lesen Teil 2: Aufgabe 6–9 zwei Aufgaben zu zwei informationstexten 4 × 3 Punkte

Was sollen Sie tun?

Sie sollen Einweisungen und Unterweisungen am Arbeitsplatz verstehen. Dazu lesen Sie zwei Ausschnitte aus einer Willkommensmappe. Eine Willkommensmappe ist eine kurz gefasste Broschüre, die viele Betriebe Mitarbeitenden bei ihrem Arbeitsbeginn zur Begrüßung anbieten. Sie enthält wichtige Informationen zum Unternehmen, eine Liste wichtiger Ansprechpartner, Informationen zu Arbeitsabläufen, Arbeitssicherheit, betrieblichen Sozialleistungen, betrieblichen Veranstaltungen, Arbeitszeit- und Pausenregelungen usw., damit Sie sich im Unternehmen schnell zurechtfinden können.

Zu jedem Text gibt es zwei Aufgaben. Die erste bezieht sich auf die Gesamtaussage des Textes (*Ist die Aussage richtig oder falsch?*), die zweite auf Detailinformationen (*Was ist richtig: a, b oder c?*).

Arbeiten Sie am besten nach den folgenden Schritten.

Schritt 1: Die Überschrift des ersten Textes lesen

Lesen Sie die Überschrift des ersten Textes. So bekommen Sie einen ersten Eindruck, worum es in dem Text geht, in unserem Beispiel ist das Thema: *Regelungen am Arbeitsplatz*.

Schritt 2: Die erste Aufgabe lesen und Schlüsselwörter unterstreichen

Lesen Sie die erste Aufgabe (Aufgabe 6, Seite 18) und unterstreichen Sie die Textstellen, die Sie für wichtig halten.

- 6 Die Regelungen am Arbeitsplatz wurden aktualisiert.
richtig / falsch

Schritt 3: Passende Stellen im Text suchen und unterstreichen

Lesen Sie den Text schnell durch. Wenn Sie einzelne Wörter nicht verstehen, denken Sie nicht lange nach. Bei dieser Frage geht es um eine wichtige Information, nicht um Einzelheiten. Ist die Aussage richtig oder falsch? Kreuzen Sie an.

Bei der Bedienung der Maschinen sind die jeweiligen Sicherheitsbestimmungen zu befolgen, angepasst an die neuen Richtlinien laut Arbeitsschutzgesetz vom Januar dieses Jahres.



Schritt 4: Die unterstrichenen Stellen mit der Aussage in der ersten Aufgabe vergleichen und die Lösung ankreuzen

Lesen Sie die Textstellen, die Sie unterstrichen haben, und vergleichen Sie sie mit der Aussage aus der Aufgabe. Kreuzen Sie dann Ihre Lösung an.

Schritt 5: Die zweite Aufgabe lesen und Schlüsselwörter unterstreichen

Lesen Sie jetzt die zweite Aufgabe (Aufgabe 7, Seite 18) und unterstreichen Sie wieder die wichtigen Wörter.

7 Auf dem Firmengelände

- a darf kein Abfall entsorgt werden.
- b ist bei Gefahr Frau Scholz zu informieren.
- c ist es nicht erlaubt, Nahrungsmittel zu sich zu nehmen.

Schritt 6: Textstellen zu den Aussagen a–c im Text unterstreichen.

Suchen Sie jetzt im Text die passenden Stellen, um die Aufgabe zu lösen, und unterstreichen Sie wieder Schlüsselwörter. Um die richtige Lösung zu finden, lesen Sie im Text alle Detailinformationen, also bei Aufgabe 7 das, was zu den Punkten Abfall, Gefahr, Nahrungsmittel gesagt wird.

Markieren Sie in den Artikeln die Textstellen, die passen könnten. Oft werden die Wörter aus den Aufgaben in den Artikeln anders ausgedrückt oder sie stehen in einem anderen Kontext. Unterstreichen Sie bei den möglichen passenden Wörtern immer auch den Kontext.

Schritt 7: Die unterstrichenen Stellen mit den Aussagen a, b und c vergleichen und die richtige Lösung ankreuzen

Vergleichen Sie die Textstellen, die Sie unterstrichen haben, mit den Aussagen a, b und c aus der Aufgabe und kreuzen Sie die richtige Aussage an. Immer nur eine Aussage (a, b oder c) ist richtig.

Schritt 8: Den zweiten Text und die Aufgaben dazu genauso bearbeiten wie in den Schritten 1–7

Übertragen Sie jetzt oder am Ende dieses Prüfungsteils die Lösungen in den Antwortbogen (Seite 173).

Bearbeiten Sie jetzt die beiden Texte aus dem Modelltest Lesen Teil 2 auf Seite 18–19 und lösen Sie die Aufgaben 6–9 nach diesen Schritten. Wenn Sie Lesen Teil 2 bearbeitet haben, vergleichen Sie Ihre Ergebnisse mit den Lösungen auf Seite 22–23.



Lesen Teil 2: Lösung

Hier können Sie Ihre Ergebnisse mit den Lösungen vergleichen. Sowohl in den Aufgaben als auch in den Texten haben wir die Schlüsselwörter unterstrichen, um die Lösungen deutlich zu machen.

Text 1

Willkommensmappe für neue Mitarbeiterinnen und Mitarbeiter

Regelungen am Arbeitsplatz

Es ist wichtig, dass auf dem Betriebsgelände der AKO.KG alle Maßnahmen eingehalten werden, damit Sie sich selbst und andere nicht gefährden. Bei der Bedienung der Maschinen sind die jeweiligen Sicherheitsbestimmungen zu befolgen, angepasst an die neuen Richtlinien laut Arbeitsschutzgesetz vom Januar dieses Jahres. Die Sicherheitsbestimmungen finden Sie in der Anlage zu dieser Willkommensmappe und zusammengefasst auch auf Informationsblättern an den Maschinen. Sollten Sie hierzu Fragen haben, setzen Sie sich bitte mit unserer Sicherheitsbeauftragten Frau Scholz, Zimmer 122, Durchwahl -308, in Verbindung,

6

Dies ist auch die Kontaktstelle für alle Störungen, Unfälle, Brand oder bei für Sie unklaren Situationen. In diesen Fällen kontaktieren Sie bitte auch immer den Empfang, Durchwahl -100.

7b

Nach Verlassen der Werkstätten sind diese immer ordnungsgemäß abzuschließen, damit sich kein Unbefugter den Anlagen und Maschinen nähern kann. Der Arbeitsplatz muss sauber gehalten werden, damit umherliegender Unrat nicht zu einer Gefahrenquelle werden kann. Achten Sie dabei bitte auch auf die vorgeschriebene Trennung der Abfälle in die hierfür vorgesehenen Container im Hof.

Auf dem gesamten Betriebsgelände ist Filmen und Fotografieren sowie der Konsum von Alkohol und Zigarettenkonsum nicht gestattet.

- 6 Die Regelungen am Arbeitsplatz wurden aktualisiert.

~~richtig~~ / falsch

- 7 Auf dem Firmengelände

- a darf kein Abfall entsorgt werden.
 b ist bei Gefahr Frau Scholz zu informieren.
 c ist es verboten, Nahrungsmittel zu sich zu nehmen.

Erläuterungen

- 6 Die Aussage ist richtig. Die Regelungen am Arbeitsplatz (= Sicherheitsbestimmungen) wurden aktualisiert (angepasst an die neuen Richtlinien).
 7 b ist richtig. Dies (Frau Scholz) ist auch die Kontaktstelle für alle Störungen, Unfälle, Brand ...
 a und c sind falsch. Es gibt im Text auch Informationen zu den in 7a und 7c genannten Punkten Abfall und Nahrungsmittel, allerdings stehen sie in einem anderen Kontext als bei 7a und 7c. Der Text gibt lediglich Hinweise zur Abfalltrennung. Im Text steht weder, dass auf dem Gelände kein Abfall entsorgt werden darf, noch dass es verboten ist, Nahrungsmittel zu sich zu nehmen – nur Alkohol und Zigaretten sind nicht erlaubt.



Text 2

Willkommensmappe für neue Mitarbeiterinnen und Mitarbeiter

Betriebliche Veranstaltungen

Nicht nur durch unser Sommerfest und unseren Betriebsausflug möchten wir dazu beitragen, dass alle unsere Mitarbeitenden sich in unserem Unternehmen wohlfühlen. Anfang des kommenden Jahres, im Februar oder März, soll nach fünfjähriger Pause wieder einmal ein Infotag stattfinden. Wie der Name schon sagt, wollen wir uns und unsere Produkte und Dienstleistungen der Öffentlichkeit vorstellen.

Nach den Erfahrungen unseres letzten Info-Tags möchten wir dieses Mal längerfristig planen und alle Mitarbeitenden in die Planung dieser Veranstaltung miteinbeziehen. Dazu haben wir jetzt schon eine Projektgruppe ins Leben gerufen, die sich zum ersten Mal am 10. September um 12.30 Uhr in Raum 010 treffen wird. Neben einem Terminvorschlag, den die Geschäftsleitung unterbreiten wird, sollen hier mögliche Programmschwerpunkte besprochen werden. Der informative Teil, also die Präsentation unserer Produkte und Erzeugnisse, wird von der Geschäftsleitung erstellt – hier geht es vor allem um den Unterhaltungsteil an diesem Tag. Wir sind für alle Ideen offen. Vielleicht können wir ein Preisausschreiben veranstalten, andere Gewinnspiele, einen Wettbewerb für die Kinder, Musik ...?

Teilen Sie allen Familienangehörigen, Freunden und Bekannten doch jetzt schon mit, dass unsere Firma ein großes Fest plant, zu dem alle herzlich eingeladen sind.

- 8 Der Infotag dient der Außenpräsentation und Unterhaltung.

~~richtig~~ / falsch

- 9 Die Mitarbeitenden sollen

- a für die Durchführung der Veranstaltung verantwortlich sein.
- b der Geschäftsführung ihre Terminvorschläge bekanntgeben.
- ☒ aktiv bei der Vorbereitung mitmachen.

Erläuterungen

- 8 Die Aussage ist richtig. Man will sich der Öffentlichkeit vorstellen (= Außenpräsentation). Es gibt auch einen Unterhaltungsteil an diesem Tag (Preisausschreiben, Gewinnspiele, ...).
- 9 c ist richtig. Die Geschäftsleitung möchte alle Mitarbeitenden in die Planung dieser Veranstaltung miteinbeziehen, d.h. sie sollen aktiv bei der Vorbereitung mitmachen. *Wir sind für alle Ideen offen.* a ist falsch. Die Geschäftsleitung hat *eine Projektgruppe* zur Planung des Infotags ins Leben gerufen, dort soll das Programm des Infotags besprochen werden, man kann also annehmen, dass die Geschäftsleitung für die Durchführung des Infotags verantwortlich ist. Im Text wird nicht gesagt, dass die Mitarbeitenden verantwortlich sein sollen. b ist falsch. Die Geschäftsleitung wird *einen Terminvorschlag unterbreiten* (= bekanntgeben).



Zeit für den gesamten Teil Lesen (Lesen 1–4): 45 Minuten

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 eine Frage gibt es keinen passenden Tipp. Markieren Sie dafür ein x auf dem Antwortbogen.

Sehen Sie sich den Test kurz an. Lösen Sie die Aufgaben erst nach dem folgenden Training.

10 Ilona



Handys bei der Arbeit – unser Chef überlegt, das nicht mehr zu erlauben. Nun ist es ja nicht so, dass ich den ganzen Tag meine Whatsapp-Nachrichten anschauen und nicht mehr arbeiten würde. Aber ich muss doch erreichbar sein. Ich habe zwei kleine Kinder, und wenn da etwas passiert, müssen sie wissen, wie sie mich anrufen können. Darf der Chef das verbieten?

11 Jonas



Ihr werdet es nicht für möglich halten. Nachdem bei uns die Geschäftsleitung eine Mitteilung ausgegeben hatte, dass Handys in Zukunft nur noch in den Pausen benutzt werden können, hat eine Kollegin eine Kündigung bekommen, weil sie trotzdem immer wieder das Handy während der Arbeit verwendet. Ist das erlaubt?

12 Benjamin



Unsere Firma stellt Diensthandys zur Verfügung. Weiß eigentlich jemand, inwieweit man Firmenhandys auch privat nutzen darf und ob man dann immer erreichbar sein muss? Und ob man dafür verantwortlich ist, wenn wichtige betriebsinterne Daten verloren gehen? Gibt es hier feste Bestimmungen? Kann hier jemand Auskunft geben?

13 Sabrina



Wir dürfen bei der Arbeit unsere Smartphones benutzen, wenn die Arbeit nicht darunter leidet. Bei der Arbeit hat das Smartphone ja den Vorteil, dass man es auch beim Protokollieren als Aufnahmegerät benutzen darf. Jetzt gibt es aber Kollegen, die sich durch meine Handybenutzung gestört fühlen, obwohl ich es immer leise stelle. Reden führt hier nicht weiter. Was könnte ich hier tun?

Auf der Arbeit verboten oder nicht?



Ahmed, vor 15 Minuten

Da habe ich auch keine Idee. Du müsstest den Konflikt genauer beschreiben, Aber sei beim Mitschneiden betriebsinterner Vorgänge unbedingt vorsichtig. Du darfst sie auf keinen Fall extern weitergeben. Denke an den Datenschutz. Und Fotos machen geht gar nicht. Hier kann einem schnell gekündigt werden.



Mega, vor 25 Minuten

Ihr solltet über den Betriebsrat fordern, dass es eine klare Betriebsvereinbarung zum Arbeitsvertrag gibt, in der steht, zu welchen Zeiten und wo man das Handy am Arbeitsplatz benutzen darf. Sie muss von beiden Seiten, der Firma und den Beschäftigten, unterschrieben werden. Das kann Konflikte vermeiden.



Tom, vor 30 Minuten

Bei uns wollte der Chef auch, dass wir immer auch während der Freizeit erreichbar sind. Und er wollte in diesem Zusammenhang, dass wir unsere privaten Handynummern zur Verfügung stellen. Wir haben das kurz angesprochen und mussten nicht mal zum Betriebsrat gehen, damit ihm klar wurde, dass das nicht zulässig ist.



Hülya, vor 40 Minuten

Tatsächlich ist es so, dass der Chef weisungsbefugt ist, das heißt, dass er die Handynutzung während der Arbeit untersagen kann. Allerdings muss die Firma gewährleisten, dass man dich – wenn etwas passiert – kontaktieren kann. Das geht aber auch über die Festnetznummer der Firma.



Marlen, vor 1 Stunde

Das kann eigentlich nicht sein, denn in diesem Fall muss es vor einer einseitigen Beendigung des Arbeitsverhältnisses eine Abmahnung geben. Ich schicke dir mal den Link eines Anwalts für Arbeitsrecht, der dir sicher weiterhelfen kann:
www.example.com/advocat.



Alex, vor 2 Stunden

Es hängt natürlich davon ab, wo du arbeitest. Ich arbeite im Außendienst, ohne Handy würde gar nichts gehen. Und natürlich habe ich hier ein Diensthandy, ich muss bei meinen Kundenbesuchen regelmäßig ins Netz, sonst könnte ich sie nicht beraten. Die Kosten dafür muss die Firma natürlich übernehmen. Schlag das doch mal vor.

Lesen Teil 3: Training

Lesen Teil 3:

Aufgabe 10–13

vier Fragen zu acht Blogbeiträgen

4 × 3 Punkte

Was sollen Sie tun?

In diesem Prüfungsteil sollen Sie Rahmenbedingungen der Arbeit verstehen. Vier Personen stellen Fragen zu einem Themenbereich (10–13). Mögliche Themen sind: Überstundenregelung, Arbeitszeiten, Regelungen im Krankheitsfall, Regelungen für Auszubildende, Fortbildungen, Betriebssport usw.

Auf der zweiten Seite finden Sie sechs Blogbeiträge zu diesem Thema (Texte a–f). In drei dieser Texte finden Sie passende Antworten zu den Fragen 10–13. Zu einer Frage gibt es keinen passenden Text. Hier müssen Sie ein x markieren.

Das bedeutet, dass Sie in drei der sechs Texte auf der zweiten Seite die Antworten zu drei Fragen auf der ersten Seite finden. Drei Antworten passen nicht.

Jeder Text kann nur einmal verwendet werden.

Schritt 1: Die Fragen 10–13 lesen und Schlüsselwörter unterstreichen

Lesen Sie zuerst die Fragen. Warum schreibt die Person im Blog? Welche Informationen, welche Ratschläge möchte sie bekommen? Unterstreichen Sie wichtige Wörter/Satzteile und die Frage / das Problem. Sie erkennen dann auch schnell das Thema, über das es in dem Blog geht.

In Item 10 auf Seite 24 erkennen Sie schnell, dass es um Handys bei der Arbeit geht. Auch die Frage, die Ilona hat, ist leicht zu erkennen.

10 Ilona

Handys bei der Arbeit – unser Chef überlegt, das nicht mehr zu erlauben. Nun ist es ja nicht so, dass ich den ganzen Tag meine Whatsapp-Nachrichten anschauen und nicht mehr arbeiten würde. Aber ich muss doch erreichbar sein. Ich habe zwei kleine Kinder, und wenn da etwas passiert, müssen sie wissen, wie sie mich anrufen können. Darf der Chef das verbieten?

Um die Aufgabe lösen zu können, also eine Antwort zu finden, die zur Frage von Ilona passt, müssen Sie aber auch noch das konkrete Problem, das Ilona mit einem Handyverbot hätte, verstehen. Unterstreichen Sie auch noch die Textstellen, die hier wichtig sind.



Schritt 2: Die Antworten/Ratschläge a–f auf der nächsten Seite lesen und Schlüsselwörter unterstreichen

Lesen Sie die Texte schnell und unterstreichen Sie wieder die wichtigen Wörter/Textstellen. Welchen Tipp gibt die Person?

Oft werden die Wörter aus den Aufgaben in den Artikeln anders ausgedrückt oder sie stehen in einem anderen Kontext. Unterstreichen Sie bei den möglichen passenden Wörtern immer auch den Kontext.

Schritt 3: Unterstrichene Textstellen mit den unterstrichenen Wörtern in den Fragen vergleichen und die Lösung ankreuzen

Vergleichen Sie jetzt die Textstellen, die Sie in den Beiträgen a–f unterstrichen haben, mit den Textstellen, die Sie in den Fragen markiert haben. Welcher Tipp passt zu welcher Frage?

Lesen Sie die Texte schnell und unterstreichen Sie wieder die wichtigen Wörter/Textstellen.

Achten Sie beim Finden der Lösungen auch darauf, ob die Antworten sprachlich zu den Fragen passen. Wenn zum Beispiel gefragt wird, *„was könnte ich hier tun?“*, muss die Antwort sprachlich passen. Die Antwort *„Das kann eigentlich nicht sein“* würde hier nicht passen. Kreuzen Sie Ihre Lösungen an. Markieren Sie ein x für die Frage, für die es keine Lösung gibt.

Übertragen Sie jetzt oder am Ende dieses Prüfungsteils die Lösungen in den Antwortbogen (Seite 173).

Bearbeiten Sie jetzt den Modelltest Lesen Teil 3 auf Seite 24–25 und lösen Sie die Aufgaben 10–13 nach diesen Schritten. Wenn Sie Lesen Teil 3 bearbeitet haben, vergleichen Sie Ihre Ergebnisse mit den Lösungen auf Seite 28–29.


*Zu einer Frage gibt es keine Antwort!
Drei Antworten passen zu keiner der Fragen.*



Lesen Teil 3: Lösungen

Hier können Sie Ihre Ergebnisse mit den Lösungen vergleichen. Sowohl in den Fragen als auch in den Antworttexten haben wir die Schlüsselwörter unterstrichen, um die Lösungen deutlich zu machen.

Fragen:

- 10 Ilona** Handys bei der Arbeit – unser Chef überlegt, das nicht mehr zu erlauben. Nun ist es ja nicht so, dass ich den ganzen Tag meine Whatsapp-Nachrichten anschauen und nicht mehr arbeiten würde. Aber ich muss doch erreichbar sein. Ich habe zwei kleine Kinder, und wenn da etwas passiert, müssen sie wissen, wie sie mich anrufen können. Darf der Chef das verbieten? d
- 11 Jonas** Ihr werdet es nicht für möglich halten. Nachdem bei uns die Geschäftsleitung eine Mitteilung ausgegeben hatte, dass Handys in Zukunft nur noch in den Pausen benutzt werden können, hat eine Kollegin, eine Kündigung bekommen, weil sie trotzdem immer wieder das Handy während der Arbeit verwendet. Ist das erlaubt? e
- 12 Benjamin** Unsere Firma stellt Diensthandys zur Verfügung. Weiß eigentlich jemand, inwieweit man Firmenhandys auch privat nutzen darf und ob man dann immer erreichbar sein muss? Und ob man dafür verantwortlich ist, wenn wichtige betriebsinterne Daten verloren gehen? Gibt es hier feste Bestimmungen? Kann hier jemand Auskunft geben? x
- 13 Sabrina** Wir dürfen bei der Arbeit unsere Smartphones benutzen, wenn die Arbeit nicht darunter leidet. Bei der Arbeit hat das Smartphone ja den Vorteil, dass man es auch beim Protokollieren als Aufnahmegerät benutzen darf. Jetzt gibt es aber Kollegen, die sich durch meine Handybenutzung gestört fühlen, obwohl ich es immer leise stelle. Reden führt hier nicht weiter. Was könnte ich hier tun? a

Antworten/Ratschläge:

- a Ahmed**, vor 15 Minuten
Da habe ich auch keine Idee. Du müsstest den Konflikt genauer beschreiben. Aber sei beim Mitschneiden betriebsinterner Vorgänge unbedingt vorsichtig. Du darfst sie auf keinen Fall extern weitergeben. Denke an den Datenschutz. Und Fotos machen geht gar nicht. Hier kann einem schnell gekündigt werden. 13
- b Mega**, vor 20 Minuten
 Ihr solltet über den Betriebsrat fordern, dass es eine klare Betriebsvereinbarung zum Arbeitsvertrag gibt, in der steht, zu welchen Zeiten und wo man das Handy am Arbeitsplatz benutzen darf. Sie muss von beiden Seiten, der Firma und den Beschäftigten, unterschrieben werden. Das kann Konflikte vermeiden. passt nicht
- c Tom**, vor 30 Minuten
 Bei uns wollte der Chef auch, dass wir immer auch während der Freizeit erreichbar sind. Und er wollte in diesem Zusammenhang, dass wir unsere privaten Handynummern zur Verfügung stellen. Wir haben das kurz angesprochen und mussten nicht mal zum Betriebsrat gehen, damit ihm klar wurde, dass das nicht zulässig ist. passt nicht



d Hüllya, vor 40 Minuten

Tatsächlich ist es so, dass der Chef weisungsbefugt ist, das heißt, dass er die Handynutzung während der Arbeit untersagen kann. Allerdings muss die Firma gewährleisten, dass man dich – wenn etwas passiert – kontaktieren kann. Das geht aber auch über die Festnetznummer der Firma.

10

e Marlen, vor 1 Stunde

Das kann eigentlich nicht sein, denn in diesem Fall muss es vor einer einseitigen Beendigung des Arbeitsverhältnisses eine Abmahnung geben. Ich schicke dir mal den Link eines Anwalts für Arbeitsrecht, der dir sicher weiterhelfen kann:
www.example.com/advocat.

11

f Alex, vor 2 Stunden

Es hängt natürlich davon ab, wo du arbeitest. Ich arbeite im Außendienst, ohne Handy würde gar nichts gehen. Und natürlich habe ich hier ein Diensthandy, ich muss bei meinen Kundenbesuchen regelmäßig ins Netz, sonst könnte ich sie nicht beraten. Die Kosten dafür muss die Firma natürlich übernehmen. Schlag das doch mal vor.

passt nicht

Erläuterungen

- 10 Text d passt. Ilona möchte wissen, ob der Chef Handys bei der Arbeit verbieten darf. Ihr Problem ist, dass sie zwei kleine Kinder hat, die müssen sie erreichen können. Text d sagt dazu: *Tatsächlich ist es so, dass der Chef weisungsbefugt ist*. Diese Antwort passt sprachlich zur Frage von Ilona: *Darf der Chef das* (= die Handynutzung während der Arbeit) *verbieten*? Weiter sagt Hüllya in Text d, dass die Firma gewährleisten muss, dass man Mitarbeitende (hier Ilona) kontaktieren kann (= sie erreichen kann), wenn etwas passiert. Das kann auch über die Festnetznummer der Firma sein. Text b passt nicht. Der Vorschlag, dass es klare Betriebsvereinbarungen geben sollte, wann und wo man das Handy am Arbeitsplatz benutzt, gibt keine Antwort auf die Frage von Ilona. Denn ihr Chef möchte die Handynutzung insgesamt verbieten. Auch Text c passt nicht. Hier geht es zwar auch darum, *erreichbar* zu sein, aber das Verb *erreichen* taucht in der Frage von Ilona in einem ganz anderen Kontext auf.
- 11 Text e passt. In Jonas' Firma dürfen Handys in Zukunft nur noch in den Pausen benutzt werden. Einer Kollegin, die weiterhin während der Arbeit das Handy benutzt, wurde gekündigt. Auf Jonas' Frage (*Ist das erlaubt?*) passt sprachlich Antwort e: *Das kann eigentlich nicht sein. ... vor einer einseitigen Beendigung des Arbeitsverhältnisses* (Kündigung) muss es *eine Abmahnung* geben. Text a passt nicht. Dass einem gekündigt werden kann, steht hier in einem anderen Kontext.
- 12 Kein Text passt. In Text f geht es zwar auch um Diensthandys, aber nicht um die Frage, ob man mit einem Diensthandy immer erreichbar sein muss. Text c passt auch nicht. Hier geht es um die Frage, ob man mit seinem privaten Handy auch in der Freizeit erreichbar sein muss.
- 13 Text a passt. Sabrina darf ihr Handy benutzen, hat aber ein Problem mit Kollegen und Kolleginnen, die es stört, wenn sie ihr Handy benutzt, obwohl sie es immer leise gestellt hat. Text a sagt dazu: *Da habe ich hier auch keine Idee*. Diese Antwort passt sprachlich zur Frage von Sabrina: *Was könnte ich hier tun?* Weiter gibt Ahmed zu bedenken, dass man beim Mitschneiden (Aufnehmen) betriebsinterner Vorgänge vorsichtig sein muss. Auch das passt zu den Inhalten der Frage 13.

Die Texte b, c und f passen zu keiner der Fragen 10–13.



Zeit für den gesamten Teil Lesen (Lesen 1–4): 45 Minuten

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.

Sehen Sie sich den Test kurz an. Lösen Sie die Aufgaben erst nach dem folgenden Training.

Protokoll der Mitarbeiterbesprechung Marketing

Datum: 12. März 2022, 9.00–10.30 Uhr, Ort: Raum 122

Anwesend: Michaela Kraus (MK, Geschäftsführung), Sander Kuszak (SK, Öffentlichkeitsarbeit), Hannes Lohmann (HL), Loretta Gonzales (LG, Marktforschung), Martina Bose (MB, Vertrieb/Absatz), Karola Schmidt (KS, Finanzen), Gerard Lenorman (GL, Ausbildung/Weiterbildung), Jens Speer (JS, Auszubildender)

Protokollantin: Loretta Gonzales (LG)

Tagesordnungspunkte

- TOP 1 Begrüßung
- TOP 2 Zwischenbericht Werbemaßnahmen
- TOP 3 Firmenbroschüre
- TOP 4 Tag der offenen Tür
- TOP 5 Verschiedenes

TOP 1 – Begrüßung

MK begrüßt alle Anwesenden. Für die Besprechung von TOP 2 nimmt KS von der Abteilung Finanzen und für TOP 4 GL von der Abteilung Ausbildung/Weiterbildung teil. LG, die das Protokoll heute führen sollte, kann leider nur am ersten Besprechungspunkt teilnehmen, da sie um 9.45 Uhr einen wichtigen Termin hat. Sie schlägt vor, die Protokollführung mit einem anderen Kollegen oder einer anderen Kollegin aufzuteilen. MK führt an, dass es besser wäre, wenn die Protokollführung in einer Hand bliebe. Da sich von den festen Mitarbeitenden niemand findet, der LG vertreten möchte, schlägt MK vor, dass Azubi JS das heute übernehmen könnte. JS ist einverstanden, auch wenn er mit der Protokollführung noch keine Erfahrungen hat.

TOP 2 – Zwischenbericht Werbemaßnahmen

Auf der letzten Sitzung wurde beschlossen, den Erfolg der verschiedenen Werbemaßnahmen (Zeitungen/Zeitschriften, Fernsehen/Radio, digitale Werbung) einzuschätzen. Der Erfolg der Werbung in Zeitungen und Zeitschriften kann noch nicht hinreichend begutachtet werden, hier wird LG auf der nächsten Sitzung Zahlen vorlegen. Was die anderen klassischen Werbeträger (Radio und Fernsehen) betrifft, legt LG Zahlen vor, aus denen hervorgeht, dass wir die Fernsehwerbung reduzieren sollten, sie würde nicht den gewünschten Erfolg zeigen. Radiowerbung sei allerdings weiter sehr beliebt, auch an den Gewinnspielen nehmen viele Hörerinnen und Hörer teil. Zum Punkt Fernsehwerbung weist KS darauf hin, dass sie auch sehr teuer sei, ein weiterer Punkt, hier genau zu überlegen, ob man sie weiter betreiben sollte.

Die Probleme mit unserem Internetauftritt sind inzwischen behoben. Auch unser Online-Shop erfreut sich großer Beliebtheit. Trotzdem wollen wir im Internet noch besser sichtbar werden. In Erweiterung unserer Online-Präsenz planen wir die Entwicklung einer Kunden-App. Hierzu sind wir auf der Suche nach einem App-Entwickler. MB wird die verschiedenen App-Agenturen kontaktieren und sich nach den Kosten erkundigen.

TOP 3 – Firmenbroschüre

Es gibt inzwischen einen Vordruck unserer Firmenbroschüre, in dem der breiten Öffentlichkeit anschaulich dargestellt wird, wie sich unser Unternehmen von einer kleinen Möbeltischlerei zu einem großen Möbelhaus entwickelt hat. Den Anwesenden gefällt dieser Vordruck sehr gut. SK hat als Verbesserungsvorschlag, die Mitarbeitenden mehr zu Wort kommen zu lassen, um über ihre Erfahrungen zu berichten. Da unser Unternehmen auf der Suche nach Auszubildenden ist, wäre eine Übersicht der Ausbildungsmaßnahmen, die wir jungen Menschen ermöglichen, wünschenswert.

TOP 4 – Tag der offenen Tür

Der Tag der offenen Tür im vergangenen Jahr war ein großer Erfolg. Zahlreiche Kundenkontakte konnten gewonnen werden. GL führt an, dass bei der Gewinnung neuer Auszubildender (s. auch Top 3) diese Veranstaltung in Zukunft eine größere Rolle spielen soll. Es wird beschlossen, dass wir uns dieses Jahr nicht nur den Medien und der Öffentlichkeit präsentieren werden, Schwerpunkt soll sein, jungen Menschen bei ihrer Berufswahl zu helfen und sie zu motivieren, bei uns eine Ausbildung anzutreten. Dazu wollen wir Projektgruppen mit Auszubildenden aus dem letzten Ausbildungsjahr bilden. Diese können auf dem Tag der offenen Tür den anwesenden Schülerinnen und Schülern aus eigener Erfahrung über die Ausbildung bei uns berichten. JS hat bereits einen Stamm von Azubis in Kontakt, die Lust haben, hier mitzuarbeiten.

TOP 5 – Verschiedenes

Das Unternehmen sucht für die bessere Bewältigung unseres Online-Auftritts (siehe TOP 2) einen Digitalen Marketing Manager. Das Marketing soll bis zur nächsten Sitzung eine konkrete Stellenbeschreibung vorlegen. Ein Schwerpunkt sollte die Entwicklung eines attraktiven Newsletters sein.

14 Das Protokoll

- a führen heute zwei Mitarbeitende.
- b übernimmt die Geschäftsführung.
- c schreibt ein Mitarbeitender heute zum ersten Mal.

15 Die klassischen Werbemaßnahmen

- a sollen zugunsten der Werbung im Internet reduziert werden.
- b haben einen unterschiedlichen Erfolg.
- c lassen sich heute noch nicht bewerten.

16 Der Onlineauftritt

- a soll erweitert werden.
- b zeigt noch zahlreiche technische Probleme.
- c wird von den Kunden noch zu wenig angenommen.

17 Die Firmenbroschüre

- a wird zum Druck genehmigt.
- b soll an einigen Punkten ergänzt werden.
- c richtet sich in diesem Jahr an junge Menschen.

18 Auf dem Tag der offenen Tür

- a sollen qualifizierte Mitarbeitende für das Marketing gewonnen werden.
- b sollen Auszubildende über die Firma berichten.
- c werden Arbeitsgruppen für Kunden und Interessierte organisiert.

Lesen Teil 4: Training

Lesen Teil 4:

Aufgabe 14–18

fünf Aussagen zu einem Protokoll

5 × 3 Punkte

Was sollen Sie tun?

Sie sollen Aufgaben(verteilungen) bei der Arbeit verstehen. Dazu müssen Sie in dem Protokoll Details genau verstehen und fünf MC-Fragen dazu lösen. Von der Textmenge ist es die längste Aufgabe im Prüfungsteil Lesen. Um auch sie in ca. 10 Minuten lösen zu können, müssen Sie zeitsparend vorgehen.

Schritt 1: Kopf des Protokolls und Tagesordnungspunkte lesen

Schauen Sie kurz auf den Kopf des Protokolls auf Seite 30. Um welche Firma oder welche Abteilung einer Firma, um welche Tagesordnungspunkte geht es?

Schritt 2: Die erste Aufgabe lesen und Schlüsselwörter unterstreichen

14 Das Protokoll

- a führen heute zwei Mitarbeitende.
- b übernimmt die Geschäftsführung.
- c schreibt ein Mitarbeitender heute zum ersten Mal.

Schritt 3: Anfang des Protokolls lesen, Schlüsselwörter unterstreichen

Suchen Sie Wörter, die Antwort auf die Frage (Wer schreibt das Protokoll?) geben können.

Schritt 4: Markierte Textstellen und die Aussagen a, b und c vergleichen

Vergleichen Sie jetzt die Textstellen, die Sie in dem ersten Teil des Protokolls unterstrichen haben, mit den Textstellen, die Sie in der ersten Aufgabe markiert haben. Welche der Aussagen (a, b oder c) passt zu den Informationen im Protokolltext? Kreuzen Sie an. Es gibt nur eine richtige Lösung.

Oft werden die Wörter aus den im Protokoll anders ausgedrückt oder sie stehen in einem anderen Kontext. Unterstreichen Sie bei den möglichen passenden Wörtern immer auch den Kontext.

Schritt 5: Bei den anderen Aufgaben vorgehen wie bei Schritt 2–4

Da Sie für diesen Teil nur wenig Zeit haben, gehen Sie chronologisch vor. Lesen Sie auf keinen Fall das Protokoll ganz, sondern beantworten Sie die Fragen schrittweise: zuerst Frage 14, erster Protokollabschnitt, dann Frage 15, nächster Abschnitt, usw. Wenn Sie für eine Aufgabe nicht sofort die richtige Lösung finden, streichen Sie den Satz, der sicher nicht passt. Dann bleiben nur noch zwei Möglichkeiten. Übertragen Sie jetzt oder am Ende des Prüfungsteils die Lösungen in den Antwortbogen (Seite 173).

Bearbeiten Sie jetzt das Protokoll auf Seite 30–31 und lösen Sie die Aufgaben 14–18 nach diesen Schritten. Vergleichen Sie anschließend Ihre Ergebnisse mit den Lösungen.



Lesen Teil 4: Lösungen

Hier können Sie Ihre Ergebnisse mit den Lösungen vergleichen. Sowohl in den Fragen als auch in den Antworttexten haben wir die Schlüsselwörter unterstrichen, um die Lösungen deutlich zu machen. Zu einigen Aufgaben gibt es außerdem kurze Erläuterungen.

14 Das Protokoll

- a führen heute zwei Mitarbeitende.
- b übernimmt die Geschäftsführung.
- ✗ schreibt ein Mitarbeitender heute zum ersten Mal.

15 Die klassischen Werbemaßnahmen

- a sollen zugunsten der Werbung im Internet reduziert werden.
- b haben einen unterschiedlichen Erfolg.
- ✗ lassen sich heute noch nicht bewerten.

16 Der Onlineauftritt

- ✗ soll erweitert werden.
- b zeigt noch zahlreiche technischen Probleme.
- c wird von den Kunden noch zu wenig angenommen.

17 Die Firmenbroschüre

- a wird zum Druck genehmigt.
- ✗ soll an einigen Punkten ergänzt werden.
- c richtet sich in diesem Jahr an junge Menschen.

18 Auf dem Tag der offenen Tür

- a sollen qualifizierte Mitarbeiter für das Marketing gewonnen werden.
- ✗ sollen Auszubildende über die Firma berichten.
- c werden Arbeitsgruppen für Kunden und Interessierte organisiert.

(...)

LG, die das Protokoll heute führen sollte, kann leider nur am ersten Besprechungspunkt teilnehmen, da sie um 11.15 Uhr einen wichtigen Termin hat. Sie schlägt vor, die Protokollführung mit einem anderen Kollegen oder einer anderen Kollegin aufzuteilen. MK führt an, dass es besser wäre, wenn die Protokollführung in einer Hand bliebe. Da sich von den festen Mitarbeitenden niemand findet, der LG vertreten möchte, schlägt MK vor, dass Azubi JS das heute übernehmen könnte. JS ist einverstanden, auch wenn er mit der Protokollführung noch keine Erfahrungen hat.

14c

TOP 2 – Zwischenbericht Werbemaßnahmen

Auf der letzten Sitzung wurde beschlossen, den Erfolg der verschiedenen Werbemaßnahmen (Zeitungen/Zeitschriften, Fernsehen/Radio, digitale Werbung) einzuschätzen. Der Erfolg der Werbung in Zeitungen und Zeitschriften kann noch nicht hinreichend begutachtet werden, hier wird LG auf der nächsten Sitzung Zahlen vorlegen. Was die anderen klassischen Werbeträger (Radio und Fernsehen) betrifft, legt LG Zahlen vor, aus denen hervorgeht, dass wir die Fernsehwerbung reduzieren sollten, sie würde nicht den gewünschten Erfolg zeigen. Radiowerbung sei allerdings weiter sehr beliebt, auch an den Gewinnspielen nehmen viele Hörerinnen und Hörer teil. Zum Punkt Fernsehwerbung weist KS darauf hin, dass sie auch sehr teuer sei, ein weiterer Punkt, hier genau zu überlegen, ob man sie weiter betreiben sollte.

15c

Die Probleme mit unserem Internetauftritt sind inzwischen behoben. Auch unser Online-Shop erfreut sich großer Beliebtheit. Trotzdem wollen wir im Internet noch besser sichtbar werden. In Erweiterung unserer Online-Präsenz planen wir die Entwicklung einer Kunden-App. Hierzu sind wir auf der Suche nach einem App-Entwickler. MB wird die verschiedenen App-Agenturen kontaktieren und sich nach den Kosten erkundigen.

16a

TOP 3 – Firmenbroschüre

Es gibt inzwischen einen Vordruck unserer Firmenbroschüre, in dem der breiten Öffentlichkeit anschaulich dargestellt wird, wie sich unser Unternehmen von einer kleinen Möbeltischlerei zu einem großen Möbelhaus entwickelt hat. Den Anwesenden gefällt dieser Vordruck sehr gut. SK hat als Verbesserungsvorschlag, die Mitarbeitenden mehr zu Wort kommen zu lassen, um über ihre Erfahrungen zu berichten. Da unser Unternehmen auf der Suche nach Auszubildenden ist, wäre eine Übersicht der Ausbildungsmaßnahmen, die wir jungen Menschen ermöglichen, wünschenswert.

17b

TOP 4 – Tag der offenen Tür

Der Tag der offenen Tür im vergangenen Jahr war ein großer Erfolg. Zahlreiche Kundenkontakte konnten gewonnen werden. GL führt an, dass bei der Gewinnung neuer Auszubildender (s. auch Top 3) diese Veranstaltung in Zukunft eine größere Rolle spielen soll. Es wird beschlossen, dass wir uns dieses Jahr nicht nur den Medien und der Öffentlichkeit präsentieren werden, Schwerpunkt soll sein, jungen Menschen bei ihrer Berufswahl zu helfen und sie zu motivieren, bei uns eine Ausbildung anzutreten. Dazu wollen wir Projektgruppen mit Auszubildenden aus dem letzten Ausbildungsjahr bilden. Diese können auf dem Tag der offenen Tür den anwesenden Schülerinnen und Schülern aus eigener Erfahrung über die Ausbildung bei uns berichten. JS hat bereits einen Stamm von Azubis in Kontakt, die Lust haben, hier mitzuarbeiten.

18b

TOP 5 – Verschiedenes

Das Unternehmen sucht für die bessere Bewältigung unseres Online-Auftritts (siehe TOP 2) einen Digitalen Marketing Manager. Das Marketing soll bis zur nächsten Sitzung eine konkrete Stellenbeschreibung vorlegen. Ein Schwerpunkt sollte die Entwicklung eines attraktiven Newsletters sein.



Erläuterungen

- 14 c ist richtig: Das Protokoll schreibt ein Mitarbeitender heute zum ersten Mal.
Im Protokoll steht, dass Azubi JS (= ein Mitarbeitender) heute das Protokoll übernimmt. Er ist einverstanden, *auch wenn er mit der Protokollführung noch keine Erfahrungen hat* (= er schreibt es zum ersten Mal).
a ist falsch, zwei Mitarbeitende führen das Protokoll, war ein Vorschlag, der allerdings nicht angenommen wurde. Auch b ist falsch. Das wird nicht im Protokoll gesagt.
- 15 c ist richtig: Die klassischen Werbemaßnahmen lassen sich heute noch nicht bewerten.
Im Protokoll steht: *Der Erfolg der Werbung in Zeitungen und Zeitschriften* (= die klassischen Werbemaßnahmen) *kann noch nicht hinreichend begutachtet werden* (lassen sich noch nicht bewerten). Daraus ergibt sich auch, dass 15b falsch ist, Zahlen zum Erfolg der klassischen Werbemaßnahmen liegen noch nicht vor. Auch 15a ist falsch, nur die Fernsehwerbung soll reduziert werden, allerdings nicht die Radiowerbung (diese gehört auch zu den klassischen Werbemaßnahmen), die weiter sehr beliebt ist. Es ist auch nicht die Rede davon, dass klassische Medien zugunsten der Werbung im Internet reduziert werden soll.
- 16 a ist richtig: Der Onlineauftritt soll erweitert werden.
Im Protokoll steht: *In Erweiterung unserer Online-Präsenz planen wir die Entwicklung einer Kunden-App.*
b ist falsch, denn im Text steht: *Die Probleme mit unserem Internetauftritt sind inzwischen behoben.*
Auch c ist falsch, denn im Text steht: *Auch unser Online-Shop erfreut sich großer Beliebtheit.*
- 17 b ist richtig: Die Firmenbroschüre soll an einigen Punkten ergänzt werden.
Im Protokoll steht: *SK hat als Verbesserungsvorschlag, die Mitarbeitenden* (in der Firmenbroschüre) *mehr zu Wort kommen zu lassen, um über ihre Erfahrungen zu berichten.*
a ist falsch, es gibt erst einen Vordruck, die Broschüre ist noch nicht fertig. Auch c ist falsch, die Broschüre richtet sich an die breite Öffentlichkeit. Auch Ausbildungsmöglichkeiten für junge Menschen sollen präsentiert werden.
- 18 b ist richtig: Auf dem Tag der offenen Tür sollen Auszubildende über die Firma berichten.
Im Protokoll steht: *Dazu wollen wir eine Projektgruppe mit Auszubildenden aus dem letzten Ausbildungsjahr bilden. Diese können auf dem Tag der offenen Tür den anwesenden Schülerinnen und Schülern aus eigener Erfahrung über die Ausbildung bei uns berichten.*
a ist falsch. Im letzten Abschnitt unter Verschiedenes steht zwar, dass ein Digitaler Marketing Manager gewonnen werden soll. Das wird aber über eine Stellenausschreibung geschehen, nicht am Tag der offenen Tür. Auch c ist falsch, es soll zwar Projektgruppen geben, an denen Auszubildene teilnehmen, um über ihre Erfahrungen im Betrieb zu berichten, aber Arbeitsgruppen für Kunden und Interessierte sollen nicht organisiert werden.

Wieder können Sie sehen, dass Wörter aus den Aufgaben im Protokoll zwar auftauchen, allerdings in einem anderen Kontext/Satzzusammenhang.



Lesen und Schreiben: Übersicht

Der Prüfungsteil Lesen und Schreiben besteht aus zwei zusammenhängenden Teilen.

	Textsorte	Aufgabentyp	Punkte	Zeit
Teil 1	Lesen zwei E-Mails: Beschwerden und Anweisungen verstehen	Aufgaben 19–20: zwei Multiple-Choice-Aufgaben (<i>Was ist richtig: a, b oder c?</i>)	2 × 3	20 Minuten
Teil 2	Schreiben Mailnachricht im formellen Register (<i>Sie-Form</i>): Auf die Beschwerden aus Teil 1 reagieren	Aufgabe 21: eine kurze E-Mail schreiben (Reaktion auf die E-Mails in Teil 1) Es gibt keine Mindestwortzahl.	7	

* Wie bei der Bewertung der Prüfungsteile Lesen 1–4 werden auch diese 2 Punkte mit 3 multipliziert, sodass es hier insgesamt 6 Punkte gibt. Gemeinsam mit den erreichbaren Punkten aus den Teilen Lesen 1–4 (ab Seite 10) ergeben sich demnach für die Fertigkeit Lesen insgesamt $54 + 6 = 60$ Punkte. (s. auch Hinweise zur Bewertung Seite 8).

Zeit

Die empfohlene Zeit für diesen Prüfungsteil beträgt 20 Minuten.

In der Prüfung erhalten Sie den Prüfungsteil Lesen und Schreiben zusammen mit dem Prüfungsteil Lesen (s. Seite 10–35). Für beide Prüfungsteile haben Sie **insgesamt 65 Minuten Zeit**, die Sie sich frei einteilen können. Den Teil Lesen sollten Sie in 45 Minuten behandeln (s. Seite 10–35). Für den Prüfungsteil Lesen und Schreiben stehen Ihnen dann noch 20 Minuten zur Verfügung. Ihre Lösungen und die von Ihnen geschriebene E-Mail müssen Sie innerhalb dieser Zeit auch noch in den Antwortbogen übertragen.

Punkte

Im Prüfungsteil Lesen und Schreiben können Sie beim Teil Lesen für die Aufgabe 19 und die Aufgabe 20 jeweils 3 Punkte erreichen, insgesamt also **6 Punkte** (2 Aufgaben × 3 Punkte = 6 Punkte). Für den Teil Schreiben (Aufgabe 21) gibt es **7 Punkte**, die zusammen mit den anderen Prüfungsteilen, die die Fertigkeit Schreiben prüfen (Hören und Schreiben Seite 72 / Schreiben Seite 83) zu einem Endergebnis addiert werden. Weitere Informationen zur Bewertung s. Seite 8.

Prüfungsmaterial

Zum Prüfungsteil Lesen und Schreiben erhalten Sie die **Aufgabenblätter** und die **Antwortbögen**. Sie können Ihre Lösungen zuerst auf dem Aufgabenblatt ankreuzen und die E-Mail auf ein Konzeptpapier schreiben und erst am Ende dieses Prüfungsteils in den Antwortbogen übertragen. Planen Sie zum Übertragen in den Antwortbogen Zeit ein, denn Sie haben für diesen Prüfungsteil insgesamt nur 20 Minuten Zeit.

In der Prüfung dürfen Sie **keine Hilfsmittel** wie Wörterbücher, Mobiltelefone usw. benutzen.



Lesen und Schreiben: Hinweise

In der Prüfung

- Dieser Prüfungsteil ist eine kombinierte Prüfungsaufgabe aus Lesen und Schreiben. Die Schreibaufgabe in diesem Teil bezieht sich auf konkrete Lesetexte (E-Mails), wie sie in der Berufsrealität vorkommen können.
- Lösen Sie Teil 1 in maximal zehn Minuten, sodass Sie noch zehn Minuten Zeit für die E-Mail haben.
- Übertragen Sie Ihre Lösungen und die von Ihnen geschriebene E-Mail sofort in den Antwortbogen oder übertragen Sie sie erst zum Schluss. Vergessen Sie nicht, Zeit für das Übertragen einzuplanen.

Das Training im Buch

1. Sehen Sie sich die Aufgaben auf Seite 38–39 kurz an, aber lösen Sie noch nicht die Aufgaben.
2. Lesen Sie dann das Training zu Teil 1 durch (Seite 40–41).
3. Danach bearbeiten Sie diesen Prüfungsteil (Seite 38–39) nach den im Training beschriebenen Schritten.
4. Nachdem Sie den Test bearbeitet und Ihre Lösungen in den Antwortbogen (Seite 174) übertragen haben, vergleichen Sie Ihre Ergebnisse mit den Lösungen (Seite 42–43).



Zeit für den Teil Lesen und Schreiben: 20 Minuten

Lesen und Schreiben Teil 1 und 2

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

Sehen Sie sich den Test kurz an. Lösen Sie die Aufgaben erst nach dem folgenden Training.

Erhalten: heute, 8.20 Uhr

Von: Anja Klein

An:

Betreff: Beschwerde Fenstereinbau

Guten Morgen,

gerade habe ich die unten stehende Reklamation bekommen. Ich bitte Sie, diese zu bearbeiten. Mit der Firma Hoger haben wir schon seit vielen Jahren sehr gute Geschäftsverbindungen, bitte bearbeiten Sie ihre Beschwerde umgehend. Teilen Sie dem Kunden bitte mit, weshalb es zu diesen Mängeln kommen konnte, dass wir die Angelegenheit sofort in Ordnung bringen werden und was wir unternehmen werden, dass solche Fehler in Zukunft nicht mehr passieren werden.

Danke

Anja Klein
Teamleiterin

Gesendet: gestern 18:18 Uhr

Von: Thomas Hoger

An: Anja Klein

Betreff: Beschwerde Fenstereinbau

Sehr geehrte Frau Klein,

wir haben bei Ihnen neue Fenster bestellt, die auch am 1. Juni fristgemäß geliefert wurden. Es handelt sich um die vier Kunststofffenster 1450 × 1150 mm. Ein Mitarbeiter hat die Fenster dann eingesetzt, aber von Anfang an schließen einige Fenster nicht richtig, sodass es stark zieht. Bitte bringen Sie das in Ordnung.

Wir möchten Sie daran erinnern, dass es in der Vergangenheit bereits einmal Probleme mit Einbauarbeiten gab, die von Ihnen ausgeführt worden waren: Im September des letzten Jahres gab es Mängel an drei Schiebetüren, die dann von Ihnen allerdings erst nach mehrfacher Reklamation behoben wurden und zum Teil ausgetauscht werden mussten.

Wir bitten Sie, die aktuellen Mängel schnellstmöglich zu beheben, und hoffen, dass wir in Zukunft mit einem einwandfreien Service rechnen können.

Mit freundlichen Grüßen

Thomas Hoger
Hoger KG

Platz für Notizen



Lesen und Schreiben Teil 1 und 2: Training

Lesen und Schreiben Teil 1–2: Aufgabe 19–21 zwei Mails lesen und antworten 13 Punkte

Was sollen Sie tun?

Im Prüfungsteil Lesen und Schreiben sollen Sie in Teil 1 (Lesen) Beschwerden und Anweisungen verstehen und in Teil 2 (Schreiben) angemessen darauf reagieren. Nach dem Lesen sollen Sie Fragen beantworten (Aufgabe 19 und 20) sowie eine Antwort schreiben (Aufgabe 21). Dafür haben Sie insgesamt nur 20 Minuten Zeit. Bearbeiten Sie Aufgabe 19 und 20 möglichst schnell,

Es gibt immer die folgende Situation: In der Firma, in der Sie arbeiten, hat ein Kunde Ihrer Teamleitung eine Beschwerdemail geschickt. Die Teamleitung gibt diese Mail an Sie weiter und bittet Sie, dem Kunden zu antworten.

Lesen

Schritt 1: Beide E-Mails schnell lesen und wichtige Wörter unterstreichen

Lesen Sie beide E-Mails schnell durch, also die E-Mail des Kunden (untere E-Mail) und die E-Mail Ihrer Teamleitung (obere E-Mail), und unterstreichen Sie wichtige Wörter. Worüber beschwert sich der Kunde? Welche Anweisungen gibt Ihnen die Teamleitung?

Schritt 2: Aufgabe 19 und 20 lesen und Schlüsselwörter unterstreichen

Lesen Sie die Aufgaben 19 und 20 und unterstreichen Sie darin wichtige Wörter.

Schritt 3: Passende Stellen in der Kundenmail mit den unterstrichenen Textstellen in den Aufgaben vergleichen und die Lösung ankreuzen

Vergleichen Sie die unterstrichenen Stellen in der Kundenmail mit denen in den Aufgaben. Kreuzen Sie die richtige Lösung (a, b oder c) an.



Schreiben

Schritt 4: Die E-Mail Ihrer Teamleitung noch einmal genau lesen

Lesen Sie die E-Mail Ihrer Teamleitung (obere Mail) noch einmal genau. Welche Wörter haben Sie in Schritt 1 Lesen unterstrichen? Was erwartet die Teamleitung von Ihnen? Was sollen Sie machen?

Schritt 5: Eine E-Mail an den Kunden schreiben

Schreiben Sie jetzt eine E-Mail. Entschuldigen Sie sich für das Problem, über das der Kunde sich beschwert hat, und setzen Sie die die Anweisungen Ihrer Teamleitung um.

Schreiben Sie in unserem Prüfungsbeispiel dem Kunden,

a weshalb es zu diesen Mängeln kommen konnte.

b dass Sie die Angelegenheit sofort in Ordnung bringen werden.

c und was Sie machen werden, damit solche Fehler in Zukunft nicht mehr passieren.

Schreiben Sie nur wenige Sätze. Gerade im beruflichen Alltag sind Kürze, Klarheit und Genauigkeit wichtiger als lange Erklärungen. Denken Sie an einen passenden Mailanfang (Entschuldigung für den Fehler) und an ein passendes Ende (Dank für das Verständnis des Kunden).

Schritt 6: Ihre E-Mail durchlesen, korrigieren und übertragen

Lesen Sie Ihre E-Mail durch und korrigieren Sie sie. Übertragen Sie sie in den Antwortbogen.

Bearbeiten Sie jetzt die Seiten 38–39 und lösen Sie die Aufgaben 19–21 nach den Schritten 1–6. Vergleichen Sie dann Ihre Ergebnisse mit den Lösungen und Erläuterungen auf der nächsten Seite.



Lesen und Schreiben Teil 1 und 2: Lösungen

Hier können Sie Ihre Ergebnisse mit den Lösungsbeispielen vergleichen. Sowohl in den Fragen als auch in den Mailtexten haben wir die Schlüsselwörter unterstrichen, um die Lösungen deutlich zu machen. Zu Teil 2 gibt es zudem Formulierungshilfen.

Teil 1: Lesen

Betreff: Beschwerde Fenstereinbau

Sehr geehrte Frau Klein,

wir haben bei Ihnen neue Fenster bestellt, die auch am 1. Juni fristgemäß geliefert wurden. Es handelt sich um die vier Kunststoffenster 1450 × 1150 mm. Ein Mitarbeiter hat die Fenster dann eingesetzt, aber von Anfang an schließen einige Fenster nicht richtig, sodass es stark zieht. Bitte bringen Sie das in Ordnung.

19c

Wir möchten Sie daran erinnern, dass es in der Vergangenheit bereits einmal Probleme mit Einbauarbeiten gab, die von Ihnen ausgeführt worden waren: Im September des letzten Jahres gab es Mängel an drei Schiebetüren, die dann von Ihnen allerdings erst nach mehrfacher Reklamation behoben wurden und zum Teil ausgetauscht werden mussten.

Wir bitten Sie, die aktuellen Mängel schnellstmöglich zu beheben, und hoffen, dass wir in Zukunft mit einem einwandfreien Service rechnen können.

20b

Mit freundlichen Grüßen

Thomas Hoger

19 Thomas Hoger

- a möchte gelieferte Fenster umtauschen.
- b reklamiert einen nicht vorhandenen Service.
- ✗ fordert funktionsfähige Fenster.

20 Die genannten Mängel

- a sind nicht zum ersten Mal aufgetreten.
- ✗ sollen rasch beseitigt werden.
- c sind auf Verzögerungen beim Service zurückzuführen.

Erläuterungen

- 19 c ist richtig. Thomas Hoger fordert funktionsfähige Fenster: *Bitte bringen Sie das in Ordnung*. a ist falsch, gelieferte Fenster wurden bei einer früheren Reklamation ausgetauscht. Auch b ist falsch, es gibt einen Service (*Service ist vorhanden*), nur ist der Kunde mit dem Service nicht zufrieden: *Wir hoffen, dass wir in Zukunft mit einem einwandfreien Service rechnen können*.
- 20 b ist richtig: Die genannten Mängel sollen rasch beseitigt werden. Wir bitten Sie, *die aktuellen Mängel schnellstmöglich zu beheben*. a ist falsch, in der Vergangenheit gab es bereits Beschwerden, allerdings über Einbauarbeiten an Schiebetüren, nicht über die aktuellen Mängel. Auch c ist falsch. Verzögerungen beim Service gab es bei einem Fall in der Vergangenheit, nicht bei den aktuell genannten Mängeln, außerdem sind die Mängel nicht auf Verzögerungen beim Service zurückzuführen.



Teil 2: Schreiben (Formulierungshilfen)

Die folgenden Textbausteine können bei der Bearbeitung der Aufgabe helfen:

1 Mailanfang

*Sehr geehrter Herr Hoyer, beziehend auf Ihre Beschwerde/Reklamation / Ihre Mail vom ...
entschuldigen wir uns für den mangelhaften Service / für die nicht richtig ausgeführten Einbauarbeiten.*

2 Wie konnte es zu den Mängeln kommen?

Hier brauchen Sie etwas Fantasie.

Beispiel: Grund für die Mängel waren Fehler der Herstellerfirma / viele Krankheitsfälle beim Servicepersonal.

3 Sie werden die Angelegenheit sofort in Ordnung bringen

Wir werden Ihnen sofort einen Kollegen / eine Kollegin schicken, der/die Mängel beheben wird.

4 In Zukunft solche Fehler vermeiden

Wir können Ihnen versichern, dass solche Fehler in Zukunft nicht mehr passieren werden.

Oder:

Wir haben inzwischen die Herstellerfirma gewechselt, um in Zukunft eine einwandfreie Qualität zu gewährleisten.

5 Ende

Vielen Dank für Ihr Verständnis.

Mit freundlichen Grüßen

Variationen

Variieren Sie die Satzanfänge. Vermeiden Sie, dass zu viele Sätze mit demselben Wort – z. B. mit *wir* – beginnen. Benutzen Sie unterschiedliche Konnektoren oder Adverbien, um Sätze zu verbinden:

*deshalb, deswegen, aus diesem Grund, außerdem, weiter, und ...
weil, da, damit, wenn, obwohl, ...*

Beispiel: *Wir werden das Problem sofort lösen. Wir versichern Ihnen, dass diese Fehler nicht mehr auftreten wird.*

besser: *Wir werden das Problem sofort lösen und versichern Ihnen, dass ...
Wir werden das Problem sofort lösen. Weiter versichern wir Ihnen, dass ...*


*Nicht jeden Satz mit
„wir“ beginnen!
Satzverbindungen
variieren!*



Lesen und Schreiben: Übungen

1 Gründe für ein eine Beschwerde/Reklamation. Ordnen Sie die Betreffs den Situationen zu.

Mängelanzeige – schlechter Service – fehlende Rechnung – fehlerhafte Rechnung –
fehlende Lieferung – fehlerhafte Lieferung – Lieferverzögerung

- 1 Wir müssen uns leider beschweren. Ihre Lieferung kam 14 Tage zu spät an. _____
- 2 Sie haben uns anstelle der bestellten PC-Tische Konferenztische geschickt. _____
- 3 Bei Ihrer Lieferung haben Sie das Zubehörmaterial vergessen. _____
- 4 Wir mussten den ganzen Tag vergeblich auf Ihren Techniker warten. Warum haben Sie uns nicht informiert, dass Sie den Termin nicht einhalten konnten? _____
- 5 Leider funktioniert die Kamera nach nur zwei Wochen überhaupt nicht mehr. _____
- 6 Nach Überprüfung Ihrer Rechnung haben wir festgestellt, dass einige Preise nicht Ihrem Angebot entsprechen. _____
- 7 Wir warten immer noch auf Eingang Ihrer Rechnung zum Auftrag AZ2-1213. _____

2 Ein Beschwerdeschreiben. Ordnen Sie die Teile.

- ☐ Wir müssen dann leider in der Zukunft bei einem anderen Lieferanten bestellen.
- ☐ am 18. Mai haben wir bei Ihnen zwei Bohr- und Fräsmaschinen (AX23Plus) bestellt.
- ☐ Wenn die Maschinen bis zum 6.6. nicht bei uns eintreffen, werden wir vom Kauf zurücktreten.
- ☐ Mit freundlichen Grüßen
- ☐ Deshalb erwarten wir eine schnellstmögliche Lieferung bis zum 6.6.
- ☒ 1 Sehr geehrte Frau Hansen,
- ☐ Ich bitte Sie um umgehende Antwort.
- ☐ Obwohl Sie uns eine schnelle Lieferung zugesichert haben, sind die Maschinen bis heute noch nicht eingetroffen. Wir benötigen die Maschinen dringend.

3 Antwort auf ein Beschwerdeschreiben. Ordnen Sie die Wörter zu den Sätzen 1–4 und schreiben Sie diese in Form einer Antwort-E-Mail auf.

- 1 die Angelegenheit – auf Ihre Beschwerde – **bezugnehmend** – vom 25.2.2022 – wir – überprüft – haben – .
- 2 Grund – bei unserer Spedition – für die Lieferverzögerung – Fahrerausfälle – waren – .
- 3 nach – der Spedition – verbindlicher Zusage – eintreffen – die Maschinen – morgen – bei Ihnen – werden – .
- 4 uns – wir – für die Unannehmlichkeiten – entschuldigen – ,

Sehr geehrte Damen und Herren,

bezugnehmend



Hören: Übersicht

Der Prüfungsteil Hören besteht aus vier Teilen.

	Textsorte	Aufgabentyp	Punkte	Zeit
Teil 1	Arbeitsabläufe, Probleme und Vorschläge verstehen: drei Gespräche zu unterschiedlichen Themen	drei Texte – einmal hören Aufgaben 22–27: zwei Aufgaben pro Gespräch (<i>Richtig oder falsch?</i> und <i>Was ist richtig: a, b oder c?</i>)	6 × 3	Teil 1–4: 20 Minuten
Teil 2	Argumentationen nachvollziehen: vier Gespräche zu einem Thema	vier Texte – einmal hören Aufgaben 28–31: sechs Aussagen zu den Texten (<i>Welche der Aussagen passt zu welchem Text?</i>) Zwei Aussagen passen nicht.	4 × 3	
Teil 3	Betriebsbezogene Informationen nachvollziehen: eine Präsentation, ein Vortrag	ein längerer Text – einmal hören Aufgaben 32–35: vier Aufgaben zum Text (<i>Was ist richtig: a, b oder c?</i>)	4 × 3	
Teil 4	Anliegen und Bitten erfassen: fünf telefonische Mitteilungen	fünf Texte – einmal hören Aufgaben 36–40: fünf Aussagen (<i>Was ist richtig: a, b oder c?</i>)	5 × 3	

Zeit

Der Prüfungsteil Hören dauert insgesamt ungefähr **20 Minuten**. An den Prüfungsteil Hören schließt sich der Prüfungsteil Hören und Schreiben an (s. Seite 72), der 5 Minuten dauert.

Im Prüfungsteil Hören markieren Sie Ihre Lösungen am besten direkt während des Hörens oder sofort nach jedem der Teile 1–4, d. h. in den kurzen Pausen zwischen den Teilen, im Antwortbogen. Sie können Ihre Lösungen auch zuerst auf dem Aufgabenblatt ankreuzen. Denken Sie aber daran, dass Sie für die Übertragung Ihrer Lösungen auf den Antwortbogen keine zusätzliche Zeit bekommen.

Punkte

Im Prüfungsteil Hören können Sie für jede korrekt gelöste Aufgabe 3 Punkte erreichen, insgesamt also **57 Punkte** (19 Aufgaben × 3 Punkte = 57 Punkte). Weitere Informationen zur Bewertung s. Seite 8.

Prüfungsmaterial

Zum Prüfungsteil Hören erhalten Sie die **Aufgabenblätter** und den **Antwortbogen**.

In der Prüfung dürfen Sie **keine Hilfsmittel** wie Wörterbücher, Mobiltelefone etc. benutzen.



Hören: Hinweise

In der Prüfung

- Im Prüfungsteil Hören werden alle Hörtexte (Teil 1–4) ohne Unterbrechung abgespielt. Vor jedem der vier Teile bekommen Sie einige Sekunden, um die Aufgaben durchzulesen und die Aufgaben zu lösen. Wichtig ist, dass Sie die Aufgaben schnell durchlesen und bearbeiten und nicht an einer schwierigen Textstelle der Aufgabenstellung hängen bleiben, da Sie sonst den anschließenden Hörtext versäumen.
- Sie hören jeden Text nur einmal.
- Sehen Sie sich bei jedem der vier Teile genau an, welche Aufgabe gestellt wird und welche Situation vorgegeben ist.
- Sie können effektiver arbeiten, wenn Sie beim Durchlesen der Aufgaben Schlüsselwörter (wichtige Wörter) unterstreichen oder markieren.
- Wenn Sie im Hörtext ein Wort nicht verstehen, denken Sie nicht lange nach. Hören Sie einfach weiter – denn oft verstehen Sie das Wort, wenn Sie den ganzen Text hören.
- Wenn Sie bei einer Aufgabe nicht gleich die Lösung finden, kreuzen Sie auf dem Aufgabenblatt die Lösung an, die Sie für die sinnvollste halten, und gehen Sie zur nächsten Aufgabe.
- Kreuzen Sie auf jeden Fall etwas an. Es gibt keinen Punktabzug für falsche Lösungen.
- Da Sie die Texte nur einmal hören, kreuzen Sie in den kurzen Pausen zwischen den Hörtexten die richtigen Lösungen an. Wenn die Hörtexte beginnen, lesen Sie nicht weiter, sondern konzentrieren Sie sich beim Hören auf die unterstrichenen Wörter.
- Übertragen Sie Ihre Lösungen genau in den Antwortbogen!

Vorbereitung auf die Prüfung

Wenn Sie sich auf die Prüfung vorbereiten, sollten Sie:

- beim Lösen kein Wörterbuch oder andere Hilfsmittel benutzen,
- sich an die unten genannten Zeitvorgaben halten und mit ihnen Erfahrungen sammeln,
- beim Korrigieren Ihrer Ergebnisse auf Ihre typischen Fehler und Schwächen achten und gezielt üben, was Sie noch nicht so gut können.

Das Training im Buch

Beginnen Sie jetzt das Training:

1. Sehen Sie sich die Aufgaben zum Prüfungsteil Hören Teil 1 an (Seite 48), ohne den Text zu hören.
2. Lesen Sie dann das Training zu Hören Teil 1 durch.
3. Hören Sie danach die Texte zu Hören Teil 1 und lösen Sie die Aufgaben. Übertragen Sie dann Ihre Lösungen in den Antwortbogen (Seite 173).
4. Vergleichen Sie Ihre Ergebnisse mit den Hörtexten, Lösungen und Erläuterungen (Seite 51–53). Beachten Sie die unterstrichenen Schlüsselwörter.
5. Bearbeiten Sie auf diese Weise dann auch Hören Teil 2–4.



Zeit für den gesamten Teil Hören (Hören 1–4): 20 Minuten

Hören Teil 1



- 2 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.

Sehen Sie sich den Test kurz an. Lösen Sie die Aufgaben erst nach dem folgenden Training.

- 22 Die Pflegedienstleitung bespricht einen Dienstplan.

richtig / falsch

- 23 Frau Arias

- a muss Herrn Groß beim Einkaufen begleiten.
- b darf Herrn Groß keine Medikamente und Spritzen geben.
- c soll für Herrn Groß einen Speiseplan erstellen.

- 24 Herr Uhl benötigt Hilfe beim Installieren der Druckersoftware.

richtig / falsch

- 25 Der Chef sagt, Herr Uhl soll

- a auf jeden Fall den Kundendienst anrufen.
- b sich nach Angeboten für einen anderen Drucker umsehen.
- c sich Unterstützung bei einem Kollegen holen.

- 26 Die Hotelangestellte möchte ein Gerät ohne Risiko kaufen.

richtig / falsch

- 27 Frau Schneider

- a sucht ein Gerät, das sehr hartnäckigen Schmutz entfernt.
- b kann auf Wunsch Geräte der Firma mieten.
- c möchte einen Beratungstermin bei der Firma.



Hören Teil 1: Training

Hören Teil 1: Aufgabe 22–27 zwei Aufgaben pro Gespräch (R/F und MC) 6 × 3 Punkte

Was sollen Sie tun?

Sie hören drei Dialoge aus dem Arbeitsalltag. Thematisch werden Arbeitsabläufe besprochen, Probleme genannt, Vorschläge gemacht. Es können Gespräche zwischen Vorgesetzten und Mitarbeitenden sein oder zwischen Auftraggebern und Lieferanten.

Zu jedem Gespräch gibt es zwei Aufgaben: eine R/F-Aufgabe (*Richtig oder falsch?*) und eine Multiple-Choice-Aufgabe (*Was ist richtig: a, b oder c?*). Die MC-Aufgabe fragt nach Details, die R/F-Aufgabe ist eine allgemeinere Frage zum Gesprächsinhalt. Sie hören jeden Dialog einmal.

Schritt 1: Beide Aufgaben zum ersten Gespräch lesen und Schlüsselwörter unterstreichen

Sie haben vor dem Hören der Texte immer einige Sekunden Zeit, die Aufgaben zum Text zu lesen. Lesen Sie die Aufgaben genau und unterstreichen Sie wichtige Informationen (Schlüsselwörter).

22 Die Pflegedienstleitung bespricht einen Dienstplan.

richtig / falsch

23 Frau Arias

- a** muss Herrn Groß beim Einkaufen begleiten.
- b** darf Herrn Groß keine Medikamente und Spritzen geben.
- c** soll für Herrn Groß einen Speiseplan erstellen.

Hören Sie sofort auf zu lesen, wenn der Hörtext beginnt.

Schritt 2: Das erste Gespräch hören und die richtigen Lösungen ankreuzen: *richtig oder falsch? bzw. a, b oder c?*

Da Sie das Gespräch nur einmal hören, müssen Sie beim Hören sofort auf die unterstrichenen Schlüsselwörter in den Aufgaben achten.

Achten Sie beim Hören darauf, welche Textstellen den markierten Schlüsselwörtern entsprechen, ähnlich sind oder vielleicht das Gegenteil ausdrücken. In welchem Kontext stehen diese Wörter? Achten Sie wie beim Prüfungsteil Lesen auf Synonyme und Umschreibungen und auf den Kontext.


Bei MC-Aufgaben
(a, b, c) gibt es immer
nur eine richtige Lösung!

**Beispiel: Aufgabe 22 und 23**

22 Die Pflegedienstleitung bespricht einen Dienstplan.

Am Anfang des Hörtexts hören Sie die Wörter *Pflegedienstleitung* und *Dienstplan*. Achten Sie aber auf den Kontext. Bespricht die Pflegedienstleitung den Dienstplan? Was wird zum Dienstplan gesagt? Achten Sie beim weiteren Hören des Gesprächs darauf, ob noch einmal etwas zum Dienstplan gesagt wird, und konzentrieren Sie sich ebenso auf die Aussagen zu den wichtigen Wörtern in Aufgabe 23 (*Einkaufen, Medikamente, Speiseplan*). Oft kann es sinnvoll sein, die Richtig/Falsch-Aufgabe erst am Ende zu lösen, da sie sich auf die Gesamtaussage des Hörtextes bezieht.

Schritt 3: Die weiteren Gespräche hören und die Aufgaben dazu genauso bearbeiten wie in den Schritten 1–2

Hören Sie die weiteren Gespräche und lösen Sie die Aufgaben, wie in Schritt 1 und 2 beschrieben.

Lesen Sie in der kurzen Pause zwischen den Gesprächen die nächste Aufgabe und unterstreichen Sie Schlüsselwörter.

Wenn die Hörtexte beginnen, lesen Sie nicht weiter, sondern konzentrieren Sie sich beim Hören auf die unterstrichenen Wörter.

Da Sie die Texte nur einmal hören, markieren Sie auf dem Aufgabenblatt schon während des Hörens oder in den Pausen zwischen den Hörtexten die richtigen Lösungen. Wenn Sie unsicher sind, denken Sie nicht zu lange über einen gehörten Text und die richtigen Lösungen nach, sondern lesen Sie die nächste Aufgabe.

Achtung: Übertragen Sie Ihre Lösungen in den Antwortbogen (entweder jetzt oder am Ende des gesamten Prüfungsteils Hören). Markieren Sie auf dem Antwortbogen auf jeden Fall etwas, auch wenn Sie die Antwort nicht sicher wissen. Für falsche Antworten gibt es keinen Punktabzug.

Bearbeiten Sie jetzt den Modelltest Hören Teil 1 auf Seite 48 und lösen Sie die Aufgaben 22–27 nach diesen Schritten.

Wenn Sie Hören Teil 1 bearbeitet haben, vergleichen Sie Ihre Ergebnisse mit den Hörtexten sowie den Lösungen und Erläuterungen auf den folgenden Seiten.



*Zwischen den Texten
gibt es immer eine
kurze Pause.*



Hören Teil 1: Hörtexte und Lösungen

Hier können Sie Ihre Ergebnisse mit den Lösungen vergleichen. Sowohl in den Aufgaben als auch in den Texten haben wir die Schlüsselwörter unterstrichen, um die Lösungen deutlich zu machen.

Hörtexte

Nummer 22 und 23

Leitung: Guten Tag, Frau Arias, schön, dass wir uns kennenlernen. Ich bin Gabi Bauer, die Pflegedienstleitung hier beim Pflegedienst Altona. Haben Sie Ihren Dienstplan bekommen?

Mitarbeiterin: Guten Tag, Frau Bauer. Ich freue mich auch, Sie kennenzulernen! Ja, den Plan habe ich. Morgen soll ich Herrn Groß betreuen. Hierzu habe ich noch ein paar Fragen.

22

Leitung: Na, dann schießen Sie mal los.

Mitarbeiterin: Was sind denn meine genauen Aufgaben bei Herrn Groß?

Leitung: Herr Groß kann nicht laufen und sitzt im Rollstuhl. Neben Einkaufen, Reinigen und Aufräumen der Wohnung – er kann das gar nicht mehr – sollen Sie ihn waschen, ihm zu Essen und zu Trinken geben, und darauf achten, dass er seine Medikamente nimmt, also allgemein, ihn im Alltag begleiten. Ganz wichtig: Sie dürfen auf keinen Fall die Zusammensetzung der Medikamente verändern oder Spritzen geben, das ist dann meine Aufgabe als Fachkraft. Aber das wissen Sie ja bestimmt.

Mitarbeiterin: Frau Bauer, ich habe aber eine Ausbildung als Gesundheits- und Krankenpflegerin. Deshalb sind die notwendigen Spritzen für mich kein Problem.

23

Leitung: Ja, ich weiß. Trotzdem ist das leider nicht möglich, denn Sie sind bei uns als Helferin angestellt. Noch etwas: Herr Groß hat einen genauen Diätplan. Achten Sie bitte darauf, dass er sich gesund ernährt. Nur sehr wenig tierische Produkte am Tag.

Mitarbeiterin: Das schaffe ich schon, ich koche sehr gern und kann auch vegetarische Speisen schmackhaft zubereiten.

Leitung: Das ist super, aber gehen sie bitte nach den Angaben im Diätplan vor, den muss er unbedingt einhalten. So darf er nicht jedes Gemüse zu sich nehmen, auf Hülsenfrüchte, wie Bohnen, Erbsen und Linsen bitte verzichten, aber das sehen Sie ja im Diätplan. Eventuell müssen Sie Lebensmittel, die noch fehlen, im Supermarkt besorgen. Geld und Kassenbuch liegen bei Herrn Groß in der Küche.

Nummer 24 und 25

Herr Uhl: Können Sie mir helfen? Die Verbindung von unseren PCs zum Drucker funktioniert nicht.

24

Chef: Meinen Sie die WLAN-Verbindung?

Herr Uhl: Ja, hier steht immer „Netzwerkeinstellungen überprüfen“ oder „Kein Netzwerk gefunden“.

Chef: Das Problem hatten wir doch schon einmal. Wir haben dann den Router neu gestartet und dann ging es wieder. Machen Sie das doch mal. Alles ausschalten, einige Minuten warten und dann sehen, ob das Problem gelöst ist.

Herr Uhl: Das habe ich natürlich schon versucht. Aber ohne Erfolg.



Chef: Aber funktioniert denn gar nichts an diesem Gerät?

Herr Uhl: Doch, als Kopierer funktioniert das Gerät sehr gut, die Kopien sind von der Qualität her wunderbar. Und auch Faxe lassen sich verschicken, es ist so eingerichtet, dass Faxe direkt vom Drucker versandt werden können und nicht über die WLAN-Verbindung zu den PCs.

Chef: Vielleicht sollten Sie den Drucker deinstallieren und danach neu installieren, mit der mitgelieferten Druckersoftware.

Herr Uhl: Ich weiß nicht, das traue ich mir nicht zu, weil ich das noch nie gemacht habe. Wissen Sie, wir hatten immer schon Probleme mit den Druckern der Firma StarLight – es wäre besser gewesen, wenn wir uns nach einem anderen Druckeranbieter umgesehen hätten.

Chef: Vielleicht haben Sie recht. Aber das lässt sich jetzt nicht mehr ändern. Setzen Sie sich doch mit unserem IT-Mitarbeiter in der Filiale in Verbindung. Wenn das nicht klappt, rufen Sie den Kundendienst an.

Herr Uhl: Ja, das werde ich tun.

Nummer 26 und 27

Lieferant: Gulick, Nowak GmbH. Guten Tag.

Kundin: Hallo, hier Irma Schneider vom Hotel Astoria. Wir sind auf der Suche nach einem Hochdruckreiniger und haben die Angebote auf Ihrer Homepage schon durchgesehen. Wichtig für uns ist, dass wir die Geräte testen können, bevor wir kaufen. Nun bieten Sie sehr viele Reinigungsgeräte an. Dazu hätte ich einige Fragen. So ist mir der Unterschied zwischen den Reinigern mit warmem und kaltem Wasser nicht klar.

Lieferant: Wofür benötigen Sie das Gerät?

Kundin: Vor allem zur Reinigung unserer Besucherterrasse und der Steinplatten im Garten.

Lieferant: Dann empfehle ich einen Kaltwasserreiniger. Diese Geräte eignen sich sehr gut für die Reinigung von Moosbildung auf Terrassen sowie von Schlamm und Erde. Die Warmwasservariante bräuchten Sie für sehr stark verunreinigte Flächen, wenn z. B. Flächen von Fett und Ölen gesäubert werden müssen.

Kundin: Ah, das brauchen wir nicht. Nur welchen Kaltwasserreiniger sollen wir nehmen? Noch mal, wir möchten zuerst sehen, ob das Gerät gut funktioniert.

Lieferant: Am besten kommen Sie bei uns vorbei, damit wir Ihnen verschiedene Geräte zeigen können. Außerdem bieten wir als Service an, dass Sie die Geräte für einen Monat ausleihen. Wenn Sie dann von einem Gerät überzeugt sind und es kaufen wollen, würden wir den Ausleihpreis vom Kaufpreis abziehen.

Kundin: Das hört sich alles sehr gut an. Könnten Sie auch bei uns im Hotel vorbeikommen, um uns ein passendes Gerät vorzuschlagen?

Lieferant: Ja, kein Problem. Ich verbinde Sie mit unserem Service, dann vereinbaren wir einen Termin in Ihrem Hotel.

22 Die Pflegedienstleitung
bespricht einen Dienstplan.

richtig / falsch

23 Frau Arias

- a muss Herrn Groß beim Einkaufen begleiten.
- b darf Herrn Groß keine Medikamente und Spritzen geben.
- c soll für Herrn Groß einen Speiseplan erstellen.

Hören

1

Teil 1



- 24 Herr Uhl benötigt Hilfe beim Installieren der Druckersoftware.

richtig / falsch

- 26 Die Hotelangestellte möchte ein Gerät ohne Risiko kaufen.

richtig / falsch

- 25 Der Chef sagt, Herr Uhl soll

- a auf jeden Fall den Kundendienst anrufen.
- b sich nach Angeboten für einen anderen Drucker umsehen.
- c sich Unterstützung bei einem Kollegen holen.

- 27 Frau Schneider

- a sucht ein Gerät, das sehr hartnäckigen Schmutz entfernt.
- b kann auf Wunsch Geräte der Firma mieten.
- c möchte einen Beratungstermin bei der Firma.

Erläuterungen

- 22 ist falsch. Die Pflegedienstleitung bespricht keinen Dienstplan, sondern fragt, ob die Mitarbeiterin den Dienstplan bekommen hat (*• Sie haben Ihren Dienstplan bekommen?*). Die Mitarbeiterin hat zwar Fragen, aber nicht zum Dienstplan, sondern zu ihren Aufgaben (*• Ja, den Plan habe ich. ... Hierzu habe ich noch ein paar Fragen ...*). Später ist die Rede von einem Diätplan (*• Herr Groß hat einen genauen Diätplan. ...*), das hat aber nichts mit dem Dienstplan zu tun.
- 23 b ist richtig. Frau Arias könnte zwar aufgrund ihrer Ausbildung Spritzen geben, darf es aber bei Herrn Groß nicht, da sie bei dem Pflegedienst als Helferin angestellt ist. (*• Frau Bauer, ich habe aber eine Ausbildung als Gesundheits- und Krankenpflegerin. Deshalb sind die notwendigen Spritzen für mich kein Problem. • Ja, ich weiß. Trotzdem ist das leider nicht möglich, denn ...*)
- a ist falsch. Frau Arias soll Herrn Groß im Alltag begleiten, aber nicht beim Einkaufen, das kann Herr Groß nicht mehr. (*• Neben Einkaufen – ... er kann das gar nicht mehr – sollen Sie ihn waschen.*)
- c ist falsch. Der Speiseplan (= Diätplan) ist bereits gemacht. Frau Arias muss ihn befolgen.
- 24 ist falsch. Im Gespräch geht es zwar um Probleme mit einem Drucker – Herr Uhl benötigt Hilfe beim Ausdrucken –, den Drucker neu zu installieren traut er sich nicht zu (= davor hat er Angst).
- 25 c ist richtig: *• Setzen Sie sich doch mit unserem IT-Mitarbeiter in der Filiale in Verbindung. Wenn das nicht klappt, rufen Sie den Kundendienst an.* Aus diesem Satz ergibt sich auch, dass a falsch ist. Er soll nicht auf jeden Fall den Kundendienst anrufen, sondern nur, wenn der IT-Mitarbeiter (= anderer Kollege) nicht helfen kann. b ist falsch. *• Es wäre besser gewesen, wenn wir uns nach einem anderen Druckieranbieter umgesehen hätten. • Vielleicht haben Sie recht. Aber das lässt sich jetzt nicht mehr ändern.* Man hätte sich also nach Angeboten für einen anderen Drucker umsehen können, jetzt aber nicht mehr.
- 26 ist richtig. *• Wichtig für uns ist, dass wir die Geräte testen können, bevor wir kaufen. / ..., wir möchten zuerst sehen, ob das Gerät gut funktioniert.*
- 27 b ist richtig: *• Außerdem bieten wir als Service an, dass Sie die Geräte ausleihen (= mieten). Wenn Sie dann von einem Gerät überzeugt sind und es kaufen wollen ...* (d.h. man kann die Geräte risikolos testen, weitere Textstelle zur Beantwortung der Aufgabe 26). a ist falsch. Auf die Aussage des Lieferanten *Die Warmwasservariante bräuchten Sie für sehr stark verunreinigte Flächen, (= hartnäckigen Schmutz), wenn z. B. Flächen von Fett und Ölen gesäubert werden müssen* antwortet Frau Schneider: *Ah, das brauchen wir nicht.* c ist falsch. Frau Schneider möchte einen Beratungstermin im Hotel, nicht bei der Firma: *Das hört sich alles sehr gut an. Könnten Sie auch bei uns im Hotel vorbeikommen, um uns ein passendes Gerät vorzuschlagen?*



Zeit für den gesamten Teil Hören (Hören 1–4): 20 Minuten

Hören Teil 2



3 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.

Sehen Sie sich den Test kurz an. Lösen Sie die Aufgaben erst nach dem folgenden Training.

28 ...

29 ...

30 ...

31 ...

- a Zu viel beruflich unterwegs zu sein, ist Gift für das Familienleben.
- b Arbeitgeber übernehmen oft die Kosten einer Dienstreise.
- c Geschäftsreisen sind weiter unverzichtbar.
- d Videokonferenzen ersetzen immer häufiger Geschäftsreisen.
- e Wer umweltbewusst ist, sollte sich gegen Geschäftsreisen wehren.
- f Bei Dienstreisen sind die ökologischen Folgen zu berücksichtigen.

Hören Teil 2: Training

Hören Teil 2:

Aufgabe 28–31

sechs Aussagen zu vier Gesprächen

4 × 3 Punkte

Was sollen Sie tun?

Sie hören vier Gespräche (28–31) zwischen Kolleginnen und Kollegen zu einem Thema aus der Arbeitswelt. Dazu gibt es sechs Aussagen (a–f). Sie sollen entscheiden, welches Gespräch zu welcher Aussage passt. Zwei Aussagen passen nicht, für sie gibt es keine Lösung. Sie hören jedes Gespräch einmal.

Schritt 1: Die Aussagen a–f lesen und Schlüsselwörter unterstreichen

Bei den Aussagen a–f handelt es sich jeweils um die Hauptaussage, die zu einem der Redebeiträge passen muss. Diese Aussage gibt also den Hauptpunkt, über den gesprochen wird, wieder.

Sie haben vor dem Hören der Texte **eine Minute Zeit**, um sich die Aussagen a–f durchzulesen.

Unterstreichen Sie in den sechs Aussagen die wichtigen Wörter. So können Sie das Thema erkennen, über das in allen vier Hörtexten gesprochen wird. Hier lautet es: Dienstreise.

- a Zu viel beruflich unterwegs zu sein, ist Gift für das Familienleben.
- b Arbeitgeber übernehmen oft die Kosten einer Dienstreise.
- c Geschäftsreisen sind weiter unverzichtbar.
- d Videokonferenzen ersetzen immer häufiger Geschäftsreisen.
- e Wer umweltbewusst ist, sollte sich gegen Geschäftsreisen wehren.
- f Bei Dienstreisen sind die ökologischen Folgen zu berücksichtigen.

Schritt 2: Das erste Gespräch hören und auf das Thema und die Aussagen achten

Hören Sie jetzt das erste Gespräch und vergleichen Sie die Aussagen im Hörtext mit den unterstrichenen Wörtern in den Aussagen a–f. Oft finden Sie in den Hörtexten Wörter, die zu mehreren Sätzen in den Aussagen a–f passen. Sie müssen immer auf den Kontext achten.

Wenn der erste Dialog zu Ende ist, haben Sie einige Sekunden Zeit, die Aussage zu finden, die zum gehörten Text passt.



Schritt 3: Die weiteren Gespräche hören und die Aufgaben lösen

Hören Sie die weiteren Gespräche und lösen Sie die Aufgaben, wie in Schritt 2 beschrieben.

Jede Aussage kann nur einmal zugeordnet werden. Wenn Sie unsicher sind, denken Sie nicht zu lange über einen gehörten Text und die richtige Lösung nach, ordnen Sie am Ende auf jeden Fall die Aussagen zu, die Ihrer Meinung nach am besten passen. Für zwei Aussagen gibt es keine Lösung.


*Zwischen den Texten
gibt es immer eine
kurze Pause.*

Achtung: Stellen Sie sich immer die Frage: Wird das im Text gesagt oder nicht? Kreuzen Sie also nicht an, was Ihrer Meinung nach zutreffen könnte, interpretieren Sie nicht selbst. Als Beispiel s. Seite 59 bei den Erläuterungen zu Aufgabe 28, falsche Lösung b.

Da Sie die Texte nur einmal hören, markieren Sie auf dem Aufgabenblatt schon während des Hörens oder in den Pausen zwischen den Hörtexten die richtige Lösung. Wenn das nächste Gespräch beginnt, denken Sie nicht weiter nach, sondern konzentrieren Sie sich auf das nächste Gespräch und die unterstrichenen Wörter.

Achtung: Übertragen Sie Ihre Lösungen in den Antwortbogen (entweder jetzt oder am Ende des gesamten Prüfungsteils Hören). Markieren Sie auf dem Antwortbogen auf jeden Fall etwas, auch wenn Sie die Antwort nicht sicher wissen. Für falsche Antworten gibt es keinen Punktabzug.

Bearbeiten Sie jetzt den Modelltest Hören Teil 2 auf Seite 54 und lösen Sie die Aufgaben 28–31 nach diesen Schritten.

Wenn Sie Hören Teil 2 bearbeitet haben, vergleichen Sie Ihre Ergebnisse mit den Hörtexten sowie den Lösungen und Erläuterungen auf den folgenden Seiten.



Hören Teil 2: Hörtexte und Lösungen

Hier können Sie Ihre Ergebnisse mit den Lösungen vergleichen. Sowohl in den Aufgaben als auch in den Texten haben wir die Schlüsselwörter unterstrichen, um die Lösungen deutlich zu machen. Zu den Aufgaben gibt es außerdem kurze Erläuterungen.

Hörtexte

Nummer 28

Eva: Hallo Jonas, ich habe gehört, dass du jetzt wieder viel beruflich unterwegs bist.

Jonas: Ja, obwohl wir wie inzwischen die meisten Unternehmen immer mehr Videokonferenzen haben, geht es bei uns nicht ohne Dienstreisen. Und das wird so bleiben. Der persönliche Kontakt zu den Kunden ist vor allen Dingen wichtig, wenn es zu einem Geschäftsabschluss kommen soll. c

Eva: Und das könnt ihr nicht online machen?

Jonas: Schwer. Schau mal, ich schließe Versicherungen ab, das weißt du. Um die Kunden bei einer richtigen Versicherung zum Brandschutz zu beraten, muss ich an Ort und Stelle sein, vielleicht kann ich dann auch noch Tipps zu verbesserten Sicherungsmaßnahmen geben.

Eva: Und wie sehen das Anja und die Kinder?

Jonas: Da die Dienstreisen bei uns vom Arbeitgeber großzügig mit Überstunden abgegolten werden, ist das kein Problem. Dann habe ich oft nach einer Dienstreise einen ganzen Tag frei.

Nummer 29

Jens: Hi Sonja, ich habe nicht viel Zeit. Ich muss zum Bahnhof. Unsere Firma hat doch eine Filiale in Barcelona bauen lassen und ich soll die Bauabnahme machen.

Sonja: Zum Bahnhof?

Jens: Ja, wir haben beschlossen, wenn es geht, auf Flüge zu verzichten, und Nordspanien ist von Frankfurt aus auch mit dem Zug zu erreichen.

Sonja: Ist das nicht stressig?

Jens: Nein, natürlich ist es gut, schnell am Ziel zu sein, aber auf Flüge und Dienstreisen zu verzichten, ist gut für die CO₂-Bilanz, also für die Umwelt. Daran sollte man auch immer denken. f

Sonja: Dann wünsch ich dir viel Spaß.

Jens: Danke.

Nummer 30

Moni: Hallo Fiona, treffen wir uns morgen?

Fiona: Ja, gerne. Ich denke, dass ich sogar früher kann. Ich muss morgen nicht ins Büro, da unsere Mitarbeiterkonferenzen immer mehr online stattfinden. Und das kann ich von zu Hause aus machen. d

Moni: Die Zeiten, wo du nach Berlin geflogen bist, sind also vorbei?



Fiona: Ja, aber in vielen Unternehmen ist das heute schon normal. Einerseits schade, ich mag ja Reisen, auf der anderen Seite ist es schon sinnvoll, sich online zu treffen – es spart schließlich Zeit und Kosten. Auch wenn persönliche Konferenzen den Vorteil haben, dass man sich da viel persönlicher kennenlernen kann. a

Moni: Aber das Arbeiten von zu Hause ist ja auch stressig. Ich erinnere mich noch: Als du vor einiger Zeit fast nur Homeoffice gemacht hast, war das für dich und deine Familie eine große Herausforderung.

Fiona: Das kannst du wohl sagen. Aber die Entwicklung zum Homeoffice lässt sich heute nicht mehr aufhalten.

Nummer 31

Lina: Hi Martin, endlich Wochenende.

Martin: Ja, endlich. Ich muss erst mal zu mir kommen. Immer mit dem LKW auf der Autobahn. Stundenlang Stau auf der A3 heute wieder. Und Doris und die Kinder haben wieder stundenlang warten müssen. Aber das ist ja bald vorbei. Die Situation war wirklich nicht mehr zu ertragen, das hat uns alle kaputt gemacht. a

Lina: Wie meinst du das? Bald vorbei?

Martin: Habe ich es noch nicht erzählt? Ich habe bald eine neue Stelle. Als LKW-Fahrer hier am Ort. „LKW-Fahrer für den Nahverkehr“ steht in meinem Arbeitsvertrag. Ich werde dann bei guter Bezahlung feste Arbeitszeiten haben und nur noch hier im Rhein-Main-Gebiet unterwegs sein.

Lina: Super, herzlichen Glückwunsch!

- a Zu viel beruflich unterwegs zu sein, ist Gift für das Familienleben.
- b Arbeitgeber übernehmen oft die Kosten einer Dienstreise.
- c Geschäftsreisen sind weiter unverzichtbar.
- d Videokonferenzen ersetzen immer häufiger Geschäftsreisen.
- e Wer umweltbewusst ist, sollte sich gegen Geschäftsreisen wehren.
- f Bei Dienstreisen sind die ökologischen Folgen zu berücksichtigen.

Lösung 31

keine Lösung

Lösung 28

Lösung 30

keine Lösung

Lösung 29



Erläuterungen

28 c ist richtig. • *Ja, obwohl wir wie inzwischen die meisten Unternehmen immer wieder Videokonferenzen abhalten, geht es bei uns nicht ohne Dienstreisen. Und das wird so bleiben.* (Geschäftsreisen = Dienstreise. *Es geht nicht ohne Dienstreisen / das wird so bleiben* = Geschäftsreisen sind weiter unverzichtbar.) *Der persönliche Kontakt zu den Kunden ist vor allen Dingen wichtig, wenn es zu einem Geschäftsabschluss kommen soll.*

d passt nicht. Es wird nur gesagt, dass die Firma von Jonas wie viele andere Firmen immer mehr Videokonferenzen abhält (s. o.), nicht aber, dass Videokonferenzen immer häufiger Geschäftsreisen ersetzen. Im Gegenteil: Die Firma von Jonas braucht Geschäftsreisen, den persönlichen Kontakt zu den Kunden (s. o.).

b passt nicht. Jonas kann in seiner Firma die Dienstreisen als Überstunden abrechnen, die kann er sich als Freizeitausgleich nehmen (*Da die Dienstreisen bei uns vom Arbeitgeber großzügig mit Überstunden abgegolten werden, ist das kein Problem. Dann habe ich oft nach einer Dienstreise einen ganzen Tag frei*). Natürlich ist es wahrscheinlich, dass die Firma die Kosten einer Dienstreise übernimmt, das wird aber im Text nicht gesagt.

Achtung: Achten Sie immer darauf, ob das, was in der Aussage steht, im Hörtext tatsächlich gesagt wird. Es zählt nicht, was Sie eventuell vermuten.

29 Hier müssen Sie sich beim Hören zwischen den Aussagen e und f entscheiden, in denen es beide Male um einen umweltbewussten Umgang mit Dienstreisen geht: e Wer umweltbewusst ist, sollte sich gegen Geschäftsreisen wehren. / f Bei Dienstreisen sind die ökologischen Folgen zu berücksichtigen.

f ist richtig: • *Nein, natürlich ist es gut, schnell am Ziel zu sein, aber auf Flüge und Dienstreisen zu verzichten, ist gut für die CO₂-Bilanz, also für die Umwelt. Daran sollte man auch immer denken.* (gut für die CO₂-Bilanz = ökologische Folgen; daran denken = berücksichtigen)

e passt nicht. Im Hörtext geht es zwar um das Umweltbewusstsein, es wird aber nicht gesagt, dass man sich gegen Geschäftsreisen wehren soll (sich wehren = protestieren/kämpfen gegen etwas).

30 d ist richtig, das belegen mehrere Textstellen: ... *ich muss morgen nicht ins Büro, da unsere Mitarbeiterkonferenzen immer mehr (= immer häufiger) online stattfinden. Und das kann ich von zu Hause machen.* / ... *in vielen Unternehmen ist das heute schon normal.* ... *Aber die Entwicklung zum Homeoffice lässt sich heute nicht mehr aufhalten.*

a ist falsch. Hier ist zwar von Schwierigkeiten/Herausforderungen in der Familie die Rede, hier aber aufgrund von Arbeit im Homeoffice und nicht, weil man viel unterwegs ist.

31 a ist richtig. *Stundenlang Stau auf der A3 heute wieder. Und Doris und die Kinder haben wieder stundenlang warten müssen.* ... *Die Situation war wirklich nicht mehr zu ertragen, das hat uns alle kaputt gemacht (= Gift für das Familienleben).*

Hinweis: Für b und e gibt es keine Lösung. Wörter und Inhalte aus den Aussagen b und e tauchen in den Hörtexten auf, aber in einem anderen Kontext.

b Arbeitgeber übernehmen oft Kosten einer Dienstreise. Hörtext 30: *sich online zu treffen spart Zeit und Kosten.* Hörtext 28: *die Dienstreisen werden vom Arbeitgeber mit Überstunden abgegolten.* Hörtext 31: *Ich werde dann bei guter Bezahlung feste Arbeitszeiten haben und nur noch hier im Rhein-Main-Gebiet unterwegs sein.*

e Wer umweltbewusst ist, sollte sich gegen Geschäftsreisen wehren. Siehe oben Erläuterungen zu Hörtext 29.



Zeit für den gesamten Teil Hören (Hören 1–4): 20 Minuten

Hören Teil 3



- 4 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.

Sehen Sie sich den Test kurz an. Lösen Sie die Aufgaben erst nach dem folgenden Training.

Neues Bürokonzept

Beispiel: Wer hält die Präsentation?

- a Ein Mitglied des Betriebsrats.
- ☒ b Ein Mitarbeiter der Geschäftsführung.
- c Eine externe Beraterin.

Warum neues Bürokonzept?

32 Die Büroarbeiten sollen

- a auf ein Minimum reduziert werden.
- b sich grundlegend verändern.
- c auf einer kleineren Fläche stattfinden.

Arbeitsplätze

33 Die Mitarbeitenden sollen in Zukunft

- a an unterschiedlichen Plätzen arbeiten.
- b mehr Platz und Zeit für Ruhepausen haben.
- c mit anderen zusammenarbeiten.

Arbeitsmaterial

34 Notwendige Unterlagen für die Arbeit

- a werden nur noch digital zur Verfügung gestellt.
- b können mit nach Hause genommen werden.
- c werden außerhalb des Arbeitsplatzes gelagert.

Weitere Planung

35 Die Geschäftsführung geht davon aus, dass

- a es bei Belegungsproblemen eine einfache Lösung gibt.
- b der Betriebsrat der Umstrukturierung zustimmen wird.
- c das externe Planungsbüro alle Fragen klären kann.



Hören Teil 3: Training

Lesen Teil 3:

Aufgabe 32–35

vier Aufgaben zu einem Text

4 × 3 Punkte

Was sollen Sie tun?

Sie hören eine längere Präsentation / einen Vortrag zu einem innerbetrieblichen Problem (einer Änderung im Betrieb, der Einführung neuer Maßnahmen u. Ä.). Anwesende Personen stellen Zwischenfragen. Dazu gibt es vier Aufgaben und ein Beispiel. Links von den Aufgaben sehen Sie Inhaltspunkte, wie sie auf Folien einer Powerpoint-Präsentation auftauchen könnten.

Sie sollen bei jeder Aufgabe entscheiden: Welche Lösung ist richtig: a, b oder c?

Sie hören die Präsentation nur einmal.

Arbeiten Sie am besten nach den folgenden Schritten.



Schritt 1: Aufgaben lesen, Schlüsselwörter unterstreichen

Bevor der Hörtext vorgespielt wird, haben Sie eine Minute Zeit, die Aufgaben zu lesen und wichtige Wörter in den Aufgaben zu unterstreichen. Hören Sie sofort auf zu lesen, wenn der Hörtext beginnt.

Am Beispiel können Sie bereits das Thema der Präsentation sehen: Es geht um ein neues Bürokonzept.

Neues Bürokonzept

Beispiel: Wer hält die Präsentation?

- a Ein Mitglied des Betriebsrats.
- ☒ b Ein Mitarbeiter der Geschäftsführung.
- c Eine externe Beraterin.

Lösung (Beispiel): b ist richtig. Die Präsentation hält ein Mitarbeiter der Geschäftsführung: *Wir von der Geschäftsführung haben ... Vorstellungen und ich möchte Sie ... informieren.*

Hier im Beispiel sehen Sie – wie bereits im Prüfungsteil Lesen –, dass Wörter aus der Aufgabe in den Texten auftauchen, aber in einem anderen Zusammenhang:

Frau Lowitz vom Betriebsrat (= ein Mitglied des Betriebsrats) *ist anwesend und hat gebeten, diese Versammlung einzuberufen*, d. h. sie hält nicht die Präsentation.

Frau Meissner vom Planungsbüro Bürokonzept 2000 (= eine externe Beraterin) *hat verschiedene Vorschläge präsentiert*. Die Präsentation hält sie aber nicht.



Schritt 2: Die Präsentation hören und die richtige Lösung ankreuzen: a, b oder c?

Sie hören die Präsentation nur einmal. Zudem wird sie ohne Pausen vorgespielt. Daher müssen Sie beim Hören sofort auf die unterstrichenen Schlüsselwörter in den Aufgaben achten.

Achten Sie beim Hören darauf, welche Textstellen den markierten Schlüsselwörtern entsprechen, welche ihnen ähnlich sind oder vielleicht das Gegenteil ausdrücken. In welchem Kontext stehen diese Wörter? Achten Sie wie beim Prüfungsteil Lesen auf Synonyme, Umschreibungen und den Kontext.

Die Reihenfolge der Aufgaben entspricht der Reihenfolge der Aussagen im Hörtext. Wenn Sie beim Hören klar erkennen, dass eine Aussage falsch ist, streichen Sie diese durch, dann müssen Sie sich nur noch zwischen zwei möglichen Antworten entscheiden.

Achtung: Stellen Sie sich immer die Frage: Wird das im Text gesagt oder nicht? Kreuzen Sie nicht an, was Ihrer Meinung nach zutreffen könnte, interpretieren Sie also nicht selbst. Als Beispiel s. Seite 65 bei den Erläuterungen zu Aufgabe 33, falsche Lösung c.

Achtung: Übertragen Sie Ihre Lösungen in den Antwortbogen (entweder jetzt oder am Ende des gesamten Prüfungsteils Hören). Markieren Sie auf dem Antwortbogen auf jeden Fall etwas, auch wenn Sie die Antwort nicht sicher wissen. Für falsche Antworten gibt es keinen Punktabzug.


Bei MC-Aufgaben
(a, b, c) gibt es immer
nur eine richtige Lösung!

Bearbeiten Sie jetzt den Modelltest Hören Teil 3 auf Seite 60 und lösen Sie die Aufgaben 32–35 nach diesen Schritten.

Wenn Sie Hören Teil 3 bearbeitet haben, vergleichen Sie Ihre Ergebnisse mit den Hörtexten sowie den Lösungen und Erläuterungen auf den folgenden Seiten.



Hören Teil 3: Hörtext und Lösungen

Hier können Sie Ihre Ergebnisse mit den Lösungen vergleichen. Sowohl in den Aufgaben als auch in den Texten haben wir die Schlüsselwörter unterstrichen, um die Lösungen deutlich zu machen. Zu den Aufgaben gibt es außerdem kurze Erläuterungen.

Hörtext

Herr Karhan: Guten Morgen alle zusammen. Ich möchte die anwesenden Mitarbeiterinnen und Mitarbeiter sehr herzlich begrüßen und freue mich besonders, dass Frau Lowitz vom Betriebsrat anwesend ist. Sie hat mich gebeten, diese Versammlung einzuberufen. Wie Sie wissen, gibt es seit einiger Zeit Pläne, unsere Büros und unsere Büroarbeit umzustrukturieren. Unterstützt und beraten wurden wir hierbei vom Planungsbüro Bürokonzepte 2020, heute vertreten durch Frau Meissner, das uns verschiedene Vorschläge präsentiert hat.

Vorab: Entschieden wurde noch nichts. Wir von der Geschäftsleitung haben aber schon konkrete Vorstellungen, in welche Richtung die Veränderungen gehen sollen, und ich möchte Sie heute über unsere Überlegungen informieren.

Bsp.: b

Natürlich können Sie immer Fragen stellen.

Zwischenfrage Mann: Warum ist eine Umstrukturierung denn nötig bzw. was soll konkret verändert werden?

Herr Karhan: Nun, unser Büroalltag hat sich ja schon verändert. Einige von uns arbeiten, wo das möglich ist, heute zu Hause im Homeoffice. Wir haben uns digital so weiterentwickelt, dass Videocams heute zum normalen Arbeitsalltag gehören. Das führt aber dazu, dass viele unserer Büroflächen leer stehen und nicht benutzt werden. Es geht konkret um die erste Etage. Dort haben wir sieben Einzelbüros, von denen vier seit einiger Zeit nicht benutzt werden. Wir müssen also eine Lösung finden, wie wir die bestehende Bürolandschaft so umgestalten, dass die gesamte Bürofläche, also eine Fläche von 250 qm, weiter sinnvoll genutzt werden kann, verbunden mit einer vollständig neuen Organisation der Arbeit. Aber dazu gleich mehr. Nicht betroffen von einer nötigen Umstrukturierung sind der IT-Bereich, der bleibt im EG, und die Büros der Geschäftsleitung und der Personalabteilung im zweiten Stock.

32b

Zuerst zum Umbau des Bürobereichs. Aus den Einzelbüros soll ein offener Raum werden, ohne Wände, der von allen Mitarbeitenden flexibel benutzt werden kann. Es soll also keine festen Arbeitsplätze mehr geben. Zu dieser neuen Bürolandschaft mit mehreren Einzelschreibtischen würden dann ein Meetingbereich für Besprechungen, Ruhezonen, in die man sich auch längere Zeit zurückziehen kann, ein Café sowie eine Teeküche gehören.

33a

Zwischenfrage Frau: Eine Frage zur flexiblen Nutzung. Sie haben gesagt, dass man keinen festen Arbeitsplatz mehr hat. Wie soll das funktionieren?

Herr Karhan: Genau, so ist es. Und das ist wahrscheinlich für alle Mitarbeitenden die wichtigste Neuerung. Wenn man im Büro anwesend sein will oder muss, sucht man sich jetzt seinen Arbeitsplatz für diesen Tag. Und eine Arbeitsumgebung, die zu der konkreten Aufgabe passt. Man braucht vielleicht nicht immer einen Bereich mit eigenem Schreibtisch, vielleicht ist es sinnvoller, in einer kleinen Konferenzecke mit anderen Kollegen etwas zu besprechen. Vielleicht plant man ja Teamarbeit.



Zwischenfrage Frau: *Noch eine Frage: Muss man dann sein Arbeitsmaterial abends mit nach Hause nehmen? Man hat ja keinen eigenen Schrank mehr, wenn ich das richtig verstehe ...*

Herr Karhan: *Jeder Mitarbeitende hat einen Spind, in dem er sein Arbeitsmaterial aufbewahrt.*

Für Stifte, Büromaterial usw. hat jeder seine persönliche Kiste, die er dann zu seinem Arbeitsplatz mitnimmt und abends wieder im Spind abstellt. Und da wir immer digitaler werden, brauchen wir hoffentlich bald immer weniger Ordner und schriftliche Unterlagen. Persönliche Sachen können Sie natürlich auch dort lagern, wenn Sie sie nicht mit nach Hause nehmen möchten.

34c

Zwischenfrage Mann: *Und wenn zu wenig Platz da ist? Man keinen Arbeitsplatz mehr findet?*

Herr Karhan: *Das wird nicht passieren. Von unseren Mitarbeitenden arbeitet momentan ein Drittel im Homeoffice. Und wahrscheinlich wird die Zahl noch zunehmen. Dann fallen immer Mitarbeitende durch Krankheit oder Urlaub aus. Wir haben jetzt Schreibtische für 70 % aller Mitarbeitenden geplant. Und selbst, wenn alle hier am Standort sein müssten, braucht nicht jeder für seine konkrete Tätigkeit immer einen Schreibtisch. Auf der anderen Seite, wenn noch mehr Kollegen im Homeoffice arbeiten würden, könnten die Bereiche in unserem offenen Büro leicht umgebaut werden. Die Bereiche mit Einzelschreibtischen, die dann eventuell nicht mehr benötigt werden, könnten zu weiteren Besprechungs- oder Konferenzräumen werden. Die Einrichtungsgegenstände können problemlos umgerückt und neu angeordnet werden. Wie anfangs gesagt, befinden wir uns noch in der Planungsphase. In der Pause können Sie sich alle die zwei Grundrisse, die im Vorraum hängen, anschauen. Das sind zwei Vorschläge, die vom Planungsbüro Bürokonzepte 2020 entwickelt wurden. Frau Meissner wird dann gerne auf weitere Fragen eingehen. Sie können sich natürlich immer auch an den Betriebsrat wenden, mit dem wir in dieser Angelegenheit regelmäßig in Kontakt sind.*

35a

Neues Bürokonzept

Beispiel: Wer hält die Präsentation?

- a Ein Mitglied des Betriebsrats.
- ☒ b Ein Mitarbeiter der Geschäftsführung.
- c Eine externe Beraterin.

Warum neues Bürokonzept?

32 Die Büroarbeiten sollen

- a auf ein Minimum reduziert werden.
- ☒ b sich grundlegend verändern.
- c auf einer kleineren Fläche stattfinden.

Arbeitsplätze

33 Die Mitarbeitenden sollen in Zukunft

- ☒ a an unterschiedlichen Plätzen arbeiten.
- b mehr Platz und Zeit für Ruhepausen haben.
- c mit anderen zusammenarbeiten.



Arbeitsmaterial

Weitere Planung

34 Notwendige Unterlagen für die Arbeit

- a werden nur noch digital zur Verfügung gestellt.
- b können mit nach Hause genommen werden.
- ✗ werden außerhalb des Arbeitsplatzes gelagert.

35 Die Geschäftsführung geht davon aus, dass

- ✗ es bei Belegungsproblemen eine einfache Lösung gibt.
- b der Betriebsrat der Umstrukturierung zustimmen wird.
- c das externe Planungsbüro alle Fragen klären kann.

Erläuterungen

32 b ist richtig. Nicht nur die Bürogestaltung, auch die Arbeit wird sich grundlegend ändern. Das wird durch mehrere Stellen belegt: *Das führt aber dazu, dass viele unserer Büroflächen leer stehen und nicht benutzt werden. ... Wir müssen also eine Lösung finden, wie wir die bestehende Bürolandschaft so umgestalten, dass die gesamte Bürofläche ... weiter sinnvoll genutzt werden kann, verbunden mit einer vollständig neuen Organisation der Arbeit.*

a ist falsch. Reduziert ist die aktuelle Belegung der Bürofläche. Viele Büros stehen leer.

c ist falsch. Im Moment braucht man nur eine kleinere Fläche für die Arbeiten. Das soll sich aber ändern.

33 a ist richtig. Die Schreibtische sind nicht mehr feste Arbeitsplätze, sondern werden flexibel genutzt, also von mehreren Mitarbeitenden, die sich die Arbeitsplätze teilen. Dazu gibt es viele Textstellen: *• Aus den Einzelbüros soll ein offener Raum werden, ohne Wände, der von allen Mitarbeitenden flexibel benutzt werden kann. Es soll also keine festen Arbeitsplätze mehr geben. ... • Sie haben gesagt, dass man keinen festen Arbeitsplatz mehr hat? ... • Wenn man im Büro anwesend sein will oder muss, sucht man sich jetzt seinen Arbeitsplatz für diesen Tag.*

b ist falsch. Es soll einen Meetingbereich geben, *für Besprechungen, Ruhezonen, wo man sich auch längere Zeit zurückziehen kann.* Das heißt aber nicht, dass man mehr Platz und Zeit für Ruhepausen haben soll.

c ist falsch. Im Text ist zwar die Rede davon, dass Teamarbeit sinnvoll sein kann. Es wird aber nicht gesagt, dass die Mitarbeitenden mit anderen zusammenarbeiten sollen. **Achtung:** Auch wenn Sie der Meinung sind, dass das bei dieser vorgeschlagenen Büroumgestaltung zutreffen könnte, wird das im Text nicht gesagt. Bleiben Sie immer am Text, interpretieren Sie nicht selbst.

34 c ist richtig. *Jeder Mitarbeitende hat einen Spind, in dem er sein Arbeitsmaterial aufbewahrt.*

a und b sind falsch. Wörter aus den Aussagen a und b tauchen im Text auf, aber in einem anderen Kontext: a *Und da wir immer digitaler werden, brauchen wir hoffentlich bald immer weniger Ordner und schriftliche Unterlagen;* b *Persönliche Sachen* (nicht: notwendige Unterlagen für die Arbeit) *können Sie natürlich auch dort lagern, wenn Sie sie nicht mit nach Hause nehmen möchten.*

35 a ist richtig. Auf die Frage, ob es zu Platzproblemen kommen könnte, antwortet der Geschäftsführer *Das wird nicht passieren* und erklärt mit Beispielen, weshalb das nicht passieren wird. b und c sind falsch. Wörter aus den Aussagen b und c tauchen im Text zwar auf, aber in einem anderen Kontext: b *Die Geschäftsleitung ist mit dem Betriebsrat in Kontakt, er muss aber der Umstrukturierung nicht zustimmen;* c *Das Planungsbüro wird gerne auf weitere Fragen eingehen, es wird aber nicht gesagt, dass es die Fragen klären kann.*



Zeit für den gesamten Teil Hören (Hören 1–4): 20 Minuten

Hören Teil 4



- 5 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.

Sehen Sie sich den Test kurz an. Lösen Sie die Aufgaben erst nach dem folgenden Training.

36 Julia schlägt vor,

- a den Betriebsausflug zu verschieben.
- b später als geplant abzufahren.
- c am nächsten Tag zurückzufahren.

37 Karsten Bauer beschwert sich

- a über eine Lieferverzögerung.
- b über einen schlechten Service.
- c über zu hohe Preise.

38 Benno

- a meldet sich krank.
- b möchte als zusätzliche Person das Reinigungsteam unterstützen.
- c will heute eine Kollegin vertreten.

39 Frau Wesner möchte, dass die Mitarbeitenden

- a am Freitagabend ihre Rechner nicht benutzen.
- b sich in neue Software einarbeiten.
- c die Wichtigkeit der Datensicherung beachten.

40 Petra

- a bittet um einen neuen Termin für die Teamsitzung.
- b kann wegen Urlaub an der Sitzung nicht teilnehmen.
- c möchte, dass kein/e Mitarbeitende/r den Sitzungstermin vergisst.



Hören Teil 4: Training

Lesen Teil 4:

Aufgabe 36–40

fünf Aussagen zu fünf Mitteilungen

5 × 3 Punkte

Was sollen Sie tun?

Sie hören fünf Mitteilungen am Telefon. Es geht sowohl um innerbetriebliche Fragen als auch um Außenkontakte (z. B. Kundenanrufe). Dazu gibt es fünf Multiple-Choice-Aufgaben (*Was ist richtig: a, b oder c?*). Sie hören jede Mitteilung einmal.

Schritt 1: Die erste Aufgabe lesen und wichtige Wörter unterstreichen

Sie haben vor dem Hören der Mitteilungen jeweils einige Sekunden Zeit, die Aufgaben zur Mitteilung zu lesen. Lesen Sie die Aufgabe genau und unterstreichen Sie wichtige Wörter. Hören Sie sofort auf zu lesen, wenn der Hörtext beginnt.

36 Julia schlägt vor,

- a den Betriebsausflug zu verschieben.
- b später als geplant abzufahren.
- c am nächsten Tag zurückzufahren.

Schritt 2: Die erste Mitteilung hören und die richtige Lösung ankreuzen: a, b oder c?

Da Sie die Mitteilung nur einmal hören, achten Sie beim Hören sofort darauf, welche Textstellen den unterstrichenen Schlüsselwörtern entsprechen, ähnlich sind oder vielleicht das Gegenteil ausdrücken. In welchem Kontext stehen diese Wörter? Achten Sie wieder auf Synonyme und Umschreibungen und den Kontext.

 Bei Aufgaben mit a, b oder c gibt es immer nur eine richtige Lösung!

Schritt 3: Die weiteren Mitteilungen hören und die Aufgaben dazu genauso bearbeiten wie in den Schritten 1–2

Hören Sie die weiteren Mitteilungen und lösen Sie die Aufgaben wie in Schritt 1 und 2 beschrieben. Lesen Sie in den kurzen Pausen zwischen den Mitteilungen die nächste Aufgabe und unterstreichen Sie Schlüsselwörter. Wenn die Hörtexte beginnen, lesen Sie nicht weiter, sondern konzentrieren Sie sich beim Hören auf die unterstrichenen Wörter.

Kreuzen Sie während des Hörens oder kurz danach schon die richtigen Lösungen an. Wenn Sie unsicher sind, denken Sie nicht zu lange über einen gehörten Text und die richtigen Lösungen nach, sondern kreuzen Sie auf jeden Fall etwas an und lesen Sie die nächste Aufgabe.



Da Sie die Texte nur einmal hören, markieren Sie in den Pausen zwischen den Hörtexten die richtigen Lösungen.

Kreuzen Sie auf jeden Fall etwas an, auch wenn Sie die Antwort nicht sicher wissen. Für falsche Antworten gibt es keinen Punktabzug.

Übertragen Sie Ihre Lösungen in den Antwortbogen (entweder jetzt oder am Ende des gesamten Prüfungsteils Hören).

Bearbeiten Sie jetzt den Modelltest Hören Teil 4 auf Seite 66 und lösen Sie die Aufgaben 36–40 nach diesen Schritten.

Wenn Sie Hören Teil 4 bearbeitet haben, vergleichen Sie Ihre Ergebnisse mit den Lösungen und Erläuterungen auf den folgenden Seiten.



*Zwischen den Texten
gibt es immer eine
kurze Pause.*



Hören Teil 4: Hörtexte und Lösungen

Hier können Sie Ihre Ergebnisse mit den Lösungen vergleichen. Sowohl in den Aufgaben als auch in den Texten haben wir die Schlüsselwörter unterstrichen, um die Lösungen deutlich zu machen. Zu den Aufgaben gibt es außerdem kurze Erläuterungen.

Hörtexte

Nummer 36

Hallo zusammen. Hier Julia. Es gibt ein kleines Problem mit unserem Betriebsausflug. Für die Fahrt mit der Deutschen Bahn nach München gibt es am 12. Mai in allen Zügen früh morgens nicht mehr genug Plätze, alles ist ausgebucht. Es gibt einen Zug um 12 Uhr, den könnten wir nehmen. Da gibt es noch Plätze, aber dann müssten wir unser Programm an diesem Tag etwas kürzen, damit wir abends wieder zurückkommen können. Ich würde das nicht so schlimm finden. Es ist besser, als einen neuen Termin zu finden. Du weißt, wie schwierig das ist. Sprich mit den anderen und sag mir schnell Bescheid.

b

Nummer 37

Guten Tag, hier Karsten Bauer von der Bauer KG. Wir warten immer noch darauf, dass die von uns reklamierte Falzmaschine abgeholt und gegen eine passende ausgetauscht wird. Sie hatten das ja per Mail zugesichert und uns in diesem Zusammenhang noch einen Preisnachlass für die Unannehmlichkeiten angeboten, es ist aber immer noch nichts passiert. Wir werden langsam ungeduldig und werden vom Kauf zurücktreten, wenn die Angelegenheit nicht schnell in Ordnung gebracht wird. Dann müssen wir leider einem anderen Lieferanten den Auftrag geben. Ich bitte Sie um umgehende Nachricht, wann jemand von Ihnen bei uns vorbeikommt.

b

Nummer 38

Hallo, hier Benno. Mir geht es nicht gut, ich bin ausgerutscht und habe mein Bein verletzt. Kann jemand für mich den Spätdienst bei der AEX Bank heute Abend übernehmen? Ohne mich sind wir zwar immer noch zu dritt in der Putzkolonne, aber ich denke, wir brauchen eine vierte Person, um die Arbeit zu schaffen. Ich gehe morgen zum Arzt, dann weiß ich, wie lange ich ausfallen muss. Wenn mein Fuß wieder in Ordnung ist, hole ich die Stunden natürlich nach und übernehme jede Vertretung, egal, wann.

a

Nummer 39

Hallo, hier Wesner von der IT. Ich möchte Sie alle darüber informieren, dass am Freitag ab 17 Uhr und den ganzen Samstag bei uns Arbeiten an der EDV-Anlage durchgeführt werden. Neue Software wird eingerichtet und die Sicherheit unserer Firewall wird auf den neuesten Stand gebracht. Wer also in dieser Zeit arbeitet, muss mit Problemen bei der Internetverbindung rechnen. Vergessen Sie bitte nicht, vorher alle Ihre Daten zu sichern. Auch wenn sich das eigentlich von selbst versteht, haben Erfahrungen gezeigt, dass man diesen Hinweis immer wieder geben muss.

c

**Nummer 40**

Hallo, hier Petra, bitte erinnere alle noch mal daran: Der Termin für unsere Teamsitzung ist kommenden Donnerstag um 14 Uhr, nicht um 10 Uhr wie geplant. Die Terminänderung war notwendig, da der Raum 110 vorher besetzt ist und wir um 10 Uhr keinen anderen freien Raum finden konnten. Der wichtigste TOP wird die Urlaubsplanung sein, bitte macht euch alle schon mal Gedanken. Das Protokoll der letzten Teamsitzung habe ich gestern bereits per Mail an alle verschickt. Ich freue mich auf aktive Teilnahme.

C

36 Julia schlägt vor,

- a den Betriebsausflug zu verschieben.
- ☒ später als geplant abzufahren.
- c am nächsten Tag zurückzufahren.

37 Karsten Bauer beschwert sich

- a über eine Lieferverzögerung.
- ☒ über einen schlechten Service.
- c über zu hohe Preise.

38 Benno

- ☒ meldet sich krank.
- b möchte als zusätzliche Person das Reinigungsteam unterstützen.
- c will heute eine Kollegin vertreten.

39 Frau Wesner möchte, dass die Mitarbeitenden

- a am Freitagabend ihre Rechner nicht benutzen.
- b sich in neue Software einarbeiten.
- ☒ die Wichtigkeit der Datensicherung beachten.

40 Petra

- a bittet um einen neuen Termin für die Teamsitzung.
- b kann wegen Urlaub an der Sitzung nicht teilnehmen.
- ☒ möchte, dass kein/e Mitarbeitende/r den Sitzungstermin vergisst.



Erläuterungen

- 36 b ist richtig. ... *gibt es am 12. Mai in allen Zügen früh morgens nicht mehr genug Plätze, alles ist ausgebucht. Es gibt einen Zug um 12 Uhr, den könnten wir nehmen.*
a ist falsch: Julia findet b *besser als einen neuen Termin zu finden*, d.h. den Betriebsausflug zu verschieben.
c wird nicht gesagt.
- 37 b ist richtig. *Wir warten immer noch darauf, dass die von uns reklamierte Falzmaschine abgeholt und gegen eine passende ausgetauscht wird.* Herr Bauer beschwert sich darüber, dass die reklamierte Maschine trotz Zusicherung immer noch nicht abgeholt und ausgetauscht wurde (= schlechter Service). Es gibt Verzögerungen beim Service, aber keine Lieferverzögerung, d.h. a ist falsch.
c ist falsch. Es ist zwar die Rede von einem möglichen Preisnachlass, Herr Bauer beschwert sich aber nicht über zu hohe Preise.
- 38 a ist richtig. *Mir geht es nicht gut, ich bin ausgerutscht und habe mein Bein verletzt. Kann jemand für mich den Spätdienst bei der AEX Bank heute Abend übernehmen?* Benno meldet sich also mit diesem Anruf krank.
b ist falsch. Benno sagt, dass sie heute eine vierte (zusätzliche) Person brauchen, da sie selbst krank ist.
c ist falsch. Benno wird in Zukunft Vertretungen übernehmen, nicht heute.
- 39 c ist richtig. *Wer also in dieser Zeit arbeitet, muss mit Problemen bei der Internetverbindung rechnen. Vergessen Sie bitte nicht, vorher alle Ihre Daten zu sichern.*
a ist falsch. Frau Wesner sagt: *Ich möchte Sie alle darüber informieren, dass am Freitag ab 17 Uhr und den ganzen Samstag bei uns Arbeiten an der EDV-Anlage durchgeführt werden. ... Wer also in dieser Zeit arbeitet* (man kann die Rechner benutzen), *muss mit Problemen bei der Internetverbindung rechnen.*
b ist falsch. Neue Software wird eingerichtet, aber es wird nicht gesagt, dass die Mitarbeitenden sich in die neue Software einarbeiten sollen.
- 40 c ist richtig. *Hallo, hier Petra, bitte erinnere alle noch mal daran ... Ich freue mich auf aktive Teilnahme.* (alle erinnern = niemand soll den Termin vergessen)
a ist falsch. Es gab eine Terminänderung, aber Petra bittet nicht darum.
b ist falsch. Der wichtigste TOP wird die Urlaubsplanung sein. Es wird nicht gesagt, dass sie wegen Urlaub nicht teilnehmen kann.

Wieder können Sie sehen, dass Wörter und Begriffe aus den Aussagen in den Hörtexten auftauchen, aber in einem anderen Kontext.



Hören und Schreiben: Übersicht

Der Prüfungsteil Hören und Schreiben besteht aus zwei miteinander zusammenhängenden Teilen.

	Textsorte	Aufgabentyp	Punkte	Zeit
Teil 1: Hören	Kundenanfragen entgegennehmen: eine Nachricht (telefonische Mitteilung)	1 Text – einmal hören Aufgabe 41: eine Multiple-Choice-Aufgabe (<i>Was ist richtig: a, b oder c?</i>)	1 × 3	5 Minuten
Teil 2: Schreiben	Kundenanfragen dokumentieren: Telefonnotiz	Notizen/Stichpunkte schreiben (Reaktion auf die Nachricht in Teil 1) Aufgaben 42–45: einen Notizzettel ausfüllen (keine Mindestwortzahl)	6	

* Wie bei der Bewertung der Prüfungsteile Hören 1–4 wird auch hier mit dem Faktor 3 multipliziert, sodass es für die Aufgabe 41 drei Punkte gibt. Gemeinsam mit den erreichbaren Punkten aus den Teilen Hören 1–4 (s. Seite 48–71) ergeben sich demnach für die Fertigkeit Hören insgesamt $57 + 3 = 60$ Punkte. (s. auch Hinweise zur Bewertung Seite 8).

Zeit

Dieser Prüfungsteil dauert nur 5 Minuten. Er wird direkt im Anschluss an die Teile Hören 1–4 geprüft. Notieren Sie Ihre Lösungen während des Hörens direkt in den Antwortbogen auf Seite 174.

Punkte

Im Prüfungsteil Hören und Schreiben können Sie beim Teil Hören für die Lösung von Aufgabe 41 insgesamt **3 Punkte** erreichen (1 Aufgabe × 3 Punkte = 3 Punkte). Für den Teil Schreiben (Notizen machen) lassen sich 6 Punkte erreichen, die zusammen mit den anderen Prüfungsteilen, die die Fertigkeit Schreiben prüfen (Sprachbausteine Teil 1 und 2, Seite 78 und 79, sowie Schreiben, Seite 83), zu einem Endergebnis addiert werden (weitere Informationen zur Bewertung s. Seite 8).

Hinweise

Dieser Prüfungsteil ist eine kombinierte Prüfungsaufgabe aus Hören und Schreiben. Die Schreibaufgabe bezieht sich auf einen konkreten Hörtext (Kundenanfrage), wie er in der Berufsrealität vorkommen kann. Da dieser gesamte Prüfungsteil nur fünf Minuten dauert, schreiben Sie während des Hörens gleich die Stichpunkte in die jeweiligen Felder des Notizzettels (Antwortbogen Seite 174).

Das Training im Buch

1. Sehen Sie sich die Aufgabe auf Seite 73 kurz an, aber lösen Sie noch nicht die Aufgaben.
2. Lesen Sie dann das Training durch (Seite 74) und bearbeiten Sie danach diesen Prüfungsteil nach den im Training beschriebenen Schritten.
3. Nachdem Sie den Test bearbeitet und Ihre Lösungen in den Antwortbogen (Seite 174) übertragen haben, vergleichen Sie Ihre Ergebnisse mit den Lösungen und Erläuterungen (Seite 75).

Sehen Sie sich den Test kurz an. Lösen Sie die Aufgaben erst nach dem folgenden Training.

Sie hören die Mitteilung einmal.

- a** Angebot
- b** Bestellung/Buchung
- c** Beschwerde

Platz für Notizen



Hören und Schreiben Teil 1 und 2: Training

Hören und Schreiben Aufgabe 41–45 eine MC-Aufgabe einen Notizzettel ausfüllen 9 Punkte

Was sollen Sie tun?

Im Prüfungsteil Hören und Schreiben gibt es immer die folgende Situation: Ein Kunde ruft wegen eines Angebots, einer Bestellung oder Buchung oder wegen einer Beschwerde/Reklamation an. Sie sollen diese Kundenanfrage am Telefon verstehen (Teil 1: Hören) und in Stichpunkten dokumentieren (Teil 2: Schreiben). Diese beiden Teile gehören zeitlich zusammen.

Sie hören die Mitteilung einmal.

Schritt 1: Die telefonische Mitteilung hören und während des Hörens Stichwörter auf dem Antwortbogen notieren

Dieser Hörtext enthält mehrere Informationen. Versetzen Sie sich in die Lage der/s Mitarbeitenden: Sie bekommen Informationen und sollen sie zur Erledigung an eine Kollegin / einen Kollegen weitergeben. Welche Informationen sind wichtig?

Sie haben für diesen Prüfungsteil insgesamt nur 5 Minuten Zeit. Notieren Sie deshalb die Informationen direkt auf dem Antwortbogen.

1. Aufgabe 42: Notieren Sie den Namen der Anruferin / des Anrufers – er wird im Hörtext buchstabiert.
2. Aufgabe 43: Notieren Sie die Telefonnummer der Anruferin / des Anrufers.
3. Aufgabe 44 und 45: Schreiben Sie Stichpunkte zu **weiteren Informationen** und zu dem, was noch **zu erledigen** ist.

Es ist keine Zahl an Stichwörtern vorgeschrieben. Auch wenn für diese Schreibleistung sechs Punkte erzielt werden können, heißt das nicht, dass Sie sechs Informationen notieren müssen.

Bewertungspunkte gibt es auch für die kommunikative Gestaltung. Schreiben Sie das, was wichtig ist – Sie können auch zwei Inhaltspunkte in einer Notiz zusammenfassen. Versuchen Sie, auf jeden Fall 3–4 Notizen aufzuschreiben.

Hinweis: „Notizen machen“ heißt, dass Sie keine vollständigen Sätze aufschreiben, sondern das Wichtigste wirklich nur in Stichpunkten notieren. Hier können auch Abkürzungen helfen, zum Beispiel: Abkürzungen für Wochentage: Mo, Di, Mi, Do, Fr, Sa; z. B. = zum Beispiel; usw./etc. = und so weiter / et cetera; u. Ä. = und Ähnliches.

Schritt 2: Zum Schluss Aufgabe 41 lösen

Nachdem Sie Notizen zu Aufgabe 42–45 gemacht haben, lösen Sie erst ganz zum Schluss die Aufgabe 41 und markieren den Grund für den Anruf: Weshalb ruft der Anrufer / die Anruferin an? Handelt es sich um ein Angebot, eine Bestellung/Buchung oder eine Beschwerde?

Bearbeiten Sie jetzt die Seite 73 und lösen Sie die Aufgaben 41–45 nach diesen Schritten. Vergleichen Sie dann Sie Ihre Ergebnisse mit den Lösungen und Erläuterungen auf Seite 75.



Hören und Schreiben Teil 1 und 2: Lösungen und Hörtext

Hier können Sie Ihre Ergebnisse mit den Lösungen vergleichen. Im Hörtext haben wir die Schlüsselwörter unterstrichen, um die Lösungen deutlich zu machen. Zu den Aufgaben gibt es außerdem kurze Erläuterungen.

Guten Tag, Frau Schmidtbauer, hier Schneider, S C H N E I D E R von der Firma Schneider KG, Telefon 0174 94 64 308.

Frau Schmidtbauer, wir haben am 10. Mai aufgrund Ihres Angebots vom letzten Monat bei Ihnen eine neue Gastherme bestellt. Sie wollten doch heute vorbeikommen, um diese Therme einzubauen. Jetzt ist es schon 15.30 Uhr und ich würde gern wissen, ob das heute noch klappt. Sie können auch später kommen, wir sind heute noch bis 22 Uhr in der Firma.

Ich bitte Sie um schnellen Rückruf mit einer möglichst genauen Angabe, wann Sie vorbeikommen können. Wenn wir nichts von Ihnen hören, müssen wir uns leider nach einem anderen Anbieter umsehen.

Auf Wiederhören!

41 Grund für den Anruf

- a Angebot
- b Bestellung/Buchung
- c Beschwerde

42 S c h n e i d e r

43 0174 94 64 308

44 Kundin wartet – Einbau Therme – Kundin bis 22 Uhr da

45 schneller Rückruf, wann vorbeikommen

Erläuterungen

41 c ist richtig. Die Kundin beschwert sich: *Sie wollten doch heute vorbeikommen, um diese Therme einzubauen. Jetzt ist es schon 15.30 Uhr.*

a (Angebot) und b (Bestellung) sind nicht der Grund des Anrufs. Zwar tauchen diese Worte in der telefonischen Mitteilung auf (*wir haben am 10. Mai aufgrund Ihres Angebots vom letzten Monat bei Ihnen eine neue Gastherme bestellt*), aber in einem anderen Kontext. Sie sind nicht der GRUND für den Anruf. Der Grund ist eine Beschwerde über einen schlechten Service.



Sprachbausteine und Schreiben: Übersicht

Der Prüfungsteil Sprachbausteine und Schreiben besteht aus drei Teilen.

	Textsorte	Aufgabentyp	Punkte	Zeit
Teil 1	Sprachbausteine Teil 1 mögl. Themen: Bewerbung, Aus-, Weiterbildung, Kündigung E-Mail/Brief	Aufgaben 46–51: E-Mail/Brief mit sechs Lücken Zu jeder Lücke gibt es 10 Antwortmöglichkeiten.	3	35 Minuten
Teil 2	Sprachbausteine Teil 2 inner-/außerbetriebliche Kommunikation, Anfragen, Angebote, Beschwerden E-Mail/Brief	Aufgaben 52–57: E-Mail/Brief mit sechs Lücken Zu jeder Lücke gibt es 3 Lösungen (Was ist richtig: a, b oder c?).	3	
Teil 3	Schreiben Meinungen begründen und durch Argumente stützen: Forumsbeitrag zu Thema aus dem Berufsalltag (Auswahl aus zwei Themen)	Aufgabe 58: einen Forumsbeitrag zu Thema A oder B schreiben Es gibt keine Mindestwortzahl.	14	

Zeit

Die Prüfungsteile Sprachbausteine und Schreiben bekommen Sie zusammen. Dafür haben Sie **insgesamt 35 Minuten** Zeit, die Sie sich frei einteilen können. Schreiben Sie den Forumsbeitrag direkt auf den Antwortbogen, da sonst die Zeit knapp werden könnte.

Punkte

Die Teile Sprachbausteine 1 und 2 gehen in die Bewertung der Schreibleistungen mit ein. Somit werden in der gesamten Prüfung *Deutsch-Test für den Beruf B2* vier Schreibleistungen bewertet:

- Schreiben des Forumsbeitrags 14 Punkte
- Sprachbausteine 1 und 2: 0,5 Punkte für jede richtige Lösung, also $12 \times 0,5$ Punkte = 6 Punkte
- Lesen und Schreiben Teil 2 7 Punkte
- Hören und Schreiben Teil 2 6 Punkte

Außerdem werden bei Lesen und Schreiben Teil 2 und bei dem Teil Schreiben Zusatzpunkte vergeben (s. Seite 8).

27 Zusatzpunkte

Somit lassen sich wie für alle andere Fertigkeiten auch für die Fertigkeit Schreiben **60 Punkte** erzielen.

Prüfungsmaterial

Zu diesem Prüfungsteil erhalten Sie die **Aufgabenblätter** und die **Antwortbögen**.

In der Prüfung dürfen Sie **keine Hilfsmittel** wie Wörterbücher, Mobiltelefone etc. benutzen.



Sprachbausteine und Schreiben: Hinweise

In der Prüfung

- Für Sprachbausteine und Schreiben haben Sie insgesamt nur 35 Minuten Zeit. Deshalb müssen Sie sich die Zeit für die einzelnen Prüfungsteile gut einteilen. Am besten planen Sie 15 Minuten für Sprachbausteine 1 und 2, dann bleiben für das Schreiben des Forumsbeitrags noch 20 Minuten.
- **Sprachbausteine:** Lösen Sie diese Teile schnell. Wenn Sie sich bei einer Lösung unsicher sind, denken Sie nicht lange nach und lösen Sie zuerst die Aufgaben, bei denen Sie sich sicher sind. Kreuzen Sie auf jeden Fall etwas an. Für jede richtige Lösung gibt es nur einen halben Punkt.
- **Schreiben:** Wählen Sie das Thema aus, zu dem Sie am einfachsten etwas sagen können. Sie sollen Ihre Meinung zu diesem Thema sagen, diese begründen und für Ihre Meinung Beispiele geben. Sie können vorher auf dem Aufgabenblatt Notizen machen. Schreiben Sie Ihren Text aber direkt in den Antwortbogen. Sie haben keine Zeit, ihn vorher auf Konzeptpapier auszuformulieren. Führen Sie am Ende eine Schnellkorrektur durch:
 - Sind Sie genau auf das Thema, das Sie gewählt haben, eingegangen?
 - Haben Sie Ihre Meinung gut begründet, auch mit Beispielen?
 - Stimmt der Textaufbau? Sind Sätze und Abschnitte sprachlich gut miteinander verknüpft?
 - Haben Sie an einen passenden Anfang und Schluss gedacht?
 - Sind Grammatik, Rechtschreibung und Wortschatz korrekt?

Vorbereitung auf die Prüfung

Wenn Sie sich auf die Prüfung vorbereiten, sollten Sie wie in der Prüfung arbeiten:

- Benutzen Sie kein Wörterbuch oder andere Hilfsmittel.
- Halten Sie sich an die vorgegebene Zeit. Arbeiten Sie deshalb mit der Uhr!
- Achten Sie beim Üben darauf, wo Ihre Schwächen sind, und wiederholen Sie gezielt Redemittel, Wortschatz und Strukturen.

Das Training im Buch

Sprachbausteine Teil 1 und 2

1. Sehen Sie sich die Aufgaben zum Prüfungsteil Sprachbausteine Teil 1 und 2 kurz an (Seite 78–79), aber lösen Sie noch nicht die Aufgaben.
2. Lesen Sie dann das Training zu den Sprachbausteinen Teil 1 und 2 durch (Seite 80).
3. Danach bearbeiten Sie den Test (Seite 78–79) nach den im Training beschriebenen Schritten.
4. Vergleichen Sie Ihre Ergebnisse mit den Lösungen (Seite 81–82). Wo haben Sie Fehler gemacht? Die Erläuterungen zu den Lösungen sollen Ihnen helfen.

Schreiben

1. Sehen Sie sich die Aufgaben zum Prüfungsteil Schreiben an (Seite 83), aber lösen Sie noch nicht die Aufgabe.
2. Lesen Sie dann das Training zum Prüfungsteil Schreiben durch (Seite 84–85).
3. Danach bearbeiten Sie den Test nach den im Training beschriebenen Schritten.



Zeit für den gesamten Teil Sprachbausteine und Schreiben:
35 Minuten

*Sehen Sie sich den Test
kurz an. Lösen Sie die
Aufgaben erst nach dem
folgenden Training.*

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.

Meine Bewerbung vom 1. Juni

Sehr geehrte Damen und Herren,

am 2. Mai hatte ich mich bei Ihrem Unternehmen für die von Ihnen ausgeschriebene Stelle als Empfangsmitarbeiterin beworben. Sie hatten mir mit Ihrer Mail vom 4. Mai den Empfang meiner Bewerbung bestätigt.

...46... mehr als ein Monat vergangen ist, wollte ich freundlich nachfragen,

...47... Sie meine Bewerbung bereits bearbeitet haben bzw. ...48... ich ungefähr eine Antwort erhalten könnte.

...49... habe ich die Sprachprüfung *Deutsch für den Beruf B2* erfolgreich abgelegt. Gerne füge ich zu Ihrer Information meinem heutigen Schreiben eine Kopie meines B2-Zeugnisses bei.

Sollten sie noch weitere Unterlagen zu meinen Qualifikationen benötigen, lassen Sie mich das bitte wissen. Ich werde Sie Ihnen dann ...50... nachreichen.

Ich bin sicher, dass ich ...51... meiner Fähigkeiten die in Ihrer Stellenausschreibung geforderten Qualifikationen erfülle, und hoffe auf eine positive Nachricht und eine Einladung zu einem Vorstellungsgespräch.

Vielen Dank für Ihre Bemühungen.

Mit freundlichen Grüßen

Miren Da Costa

a ANLÄSSLICH

b AUFGRUND

c DAHER

d DAZU

e INZWISCHEN

f NACHDEM

g SOBALD

h SOFORT

i OB

j WANN



Zeit für den gesamten Teil Sprachbausteine und Schreiben:
35 Minuten

Sehen Sie sich den Test kurz an. Lösen Sie die Aufgaben erst nach dem folgenden Training.

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.

Sehr geehrte Damen und Herren,

vielen Dank für Ihr Interesse an unseren Produkten. Bezugnehmend auf52..... vom 1. 12. können wir Ihnen die folgenden Webkameras empfehlen:

- Webkamera XP222 Stereo mit Mikrofon, 4K UHD Stativ, 360°,
USB-Kamera für PC, Videotelefonie, Mac, Laptop Stückpreis 59,90 €
- Webkamera XZ101 Full HD mit Stereo Mikrofon, USB 2.0 mit
autom. Lichtkorrektur für Laptop, Computer, PC, Videochat Stückpreis 39,90 €

Für weitere technische Details verweisen wir auf53..... Die54..... inklusiv gesetzlicher Mehrwertsteuer von 19%.

Zahlungsbedingungen: innerhalb zehn Tagen nach Rechnungsdatum abzüglich 2 % Skonto.55..... innerhalb von fünf Werktagen nach Eingang der Bestellung.

Wir freuen uns, Sie als Kunden zu gewinnen. Da es sich bei einer Bestellung Ihrerseits um56..... handelt, kommen wir Ihnen gerne mit einem Neukundenrabatt von 10 % entgegen.

Wir versichern Ihnen eine pünktliche und sorgfältige Ausführung Ihrer Bestellung und stehen Ihnen für Rückfragen jederzeit57.....

Mit freundlichen Grüßen
Kuszak GmbH

- | | |
|---|---|
| <p>52 a Ihr Angebot
b Ihre Bestellung
c Ihre Anfrage</p> | <p>55 a Die Lieferung garantieren wir
b Die Zahlung erfolgt
c Einen möglichen Preisnachlass bearbeiten wir</p> |
| <p>53 a die Anlage zu diesem Schreiben
b die Lieferung in Ihrem Hause
c die Allgemeinen Geschäftsbedingungen (AGB)</p> | <p>56 a eine längere Zusammenarbeit
b einen Erstauftrag
c eine gute Geschäftsbeziehung</p> |
| <p>54 a Kosten erhöhen sich
b Angaben enthalten
c Preise verstehen sich</p> | <p>57 a zur Hilfe
b zur Verfügung
c zur Antwort</p> |



Sprachbausteine Teil 1 und 2: Training

Was sollen Sie tun?

Teil 1: Sie bekommen einen Text (E-Mail, Anschreiben). Themen sind Rückfragen zu Bewerbungen, Fragen zur beruflichen Aus-, Fort- und Weiterbildung, Wechsel oder Beendigung des Arbeitsverhältnisses.

In diesem Text fehlen sechs Wörter, Konnektoren, Präpositionen, Adverbien. Sie sollen diese Wörter ergänzen, indem Sie aus zehn vorgegebenen Wörtern für jede Lücke das richtige Wort auswählen.

Teil 2: Sie bekommen einen Text (E-Mail, Anschreiben). Themen sind Außenkontakte, auf Anfragen reagieren und Angebote machen, aber auch Themen aus dem Arbeitsalltag im Betrieb.

In diesem Text fehlen sechs Ausdrücke. Während in Sprachbausteine Teil 1 einzelne logisch und grammatikalisch passende Wörter eingetragen werden sollen, werden in Sprachbausteine Teil 2 komplexere Ausdrücke (z. B. Nomen-Verb-Verbindungen) zur Auswahl angeboten. Zu jedem fehlenden Ausdruck gibt es drei Lösungen zur Auswahl. Sie sollen die richtige Lösung herausfinden. Es ist immer nur eine Lösung richtig.

Die folgenden Schritte und Tipps können Ihnen bei der Bearbeitung dieses Prüfungsteils helfen.

Schritt 1: Beim ersten Lesen die einfachen Aufgaben lösen

Überfliegen Sie zuerst den Text, damit Sie wissen, worum es geht. Der Kontext ist wichtig: Was ist die Situation? Wer ist der/die Schreibende? Weshalb gibt es diese Korrespondenz?

Lösen Sie zuerst die leichten Aufgaben. Wenn Sie etwas nicht sofort wissen, denken Sie nicht zu lange nach (für jedes Item gibt es ja nur 0,5 Punkte) und lösen Sie die nächste Aufgabe.


Versuchen Sie, die beiden Prüfungsteile (Teil 1 + 2) in 15 Minuten zu lösen.

Schritt 2: Beim zweiten Lesen die restlichen Aufgaben lösen

Lesen Sie den Text zum zweiten Mal und versuchen Sie, die Aufgaben zu lösen, bei denen Sie sich nicht sicher waren. Verlassen Sie sich auf Ihr Sprachgefühl.

Markieren Sie die Lösungen, bei denen Sie sich nicht sicher sind, damit Sie diese später gleich finden und noch einmal überprüfen können.

Schritt 3: Kontrolle

Lesen Sie den Text noch einmal und überprüfen Sie Ihre Lösungen.

Wenn Sie dann noch Zeit haben, sehen Sie sich die schwierigen Aufgaben noch einmal an.

Auch wenn Sie sich sehr unsicher sind, kreuzen Sie auf jeden Fall etwas an. Vielleicht treffen Sie ja gerade die richtige Lösung! Für falsche Lösungen gibt es keinen Punktabzug.

Bearbeiten Sie jetzt die Prüfungsteile Sprachbausteine Teil 1 und 2 auf Seite 78–79 und lösen Sie die Aufgaben 46–57 nach diesen Schritten. Vergleichen Sie dann Ihre Ergebnisse mit den Lösungen und Erläuterungen auf Seite 81–82.



Sprachbausteine Teil 1: Lösungen

Lösungen

46 f, 47 i, 48 j, 49 e, 50 h, 51 b

Bei den einzutragenden Wörtern handelt es sich hier um Konnektoren, Präpositionen, Adverbien.

Erläuterungen

Aufgabe 46

Lösung f (*nachdem*) ist richtig, da der Konnektor einen Nebensatz einleitet.

Inzwischen ist falsch. Dann müsste hier ein Hauptsatz stehen, z. B.: *Inzwischen ist mehr als ein Monat vergangen und ich wollte freundlich nachfragen, ...*

Daher ist falsch. Verwechseln Sie das Adverb *daher* nicht mit dem Konnektor *da*. Der Konnektor *da* könnte nämlich tatsächlich passen.

Aufgabe 47 und 48

Lösung i (*ob*) in der Aufgabe 47 ist richtig. Lösung j (*wann*) in der Aufgabe 48 ist richtig.

Es handelt sich beide Male um indirekte Fragen. Hier müssen Sie aufgrund des Kontextes entscheiden, ob es sich um eine indirekte Frage mit oder ohne Fragewort handelt.

Aufgabe 49

Lösung e (*inzwischen*) ist richtig.

Dazu ist falsch. *Dazu* könnte in einer Aufzählung die Bedeutung von *außerdem* haben. Das passt hier jedoch vom Inhalt nicht.

Aufgabe 50

Lösung h (*sofort*) ist richtig.

Haben Sie *sobald* angekreuzt? Das ist falsch. Sprachlich passen könnte *bald*, allerdings würde Frau Da Costa die Unterlagen sicher nicht *bald* zuschicken, sondern sehr schnell = *sofort*.

Sobald passt sprachlich gar nicht. *Sobald* leitet einen Nebensatz ein. Der Satz müsste mit *sobald* lauten: *Sobald ich die Unterlagen habe, schicke ich Sie Ihnen.*

Aufgabe 51

Lösung b (*aufgrund*) ist richtig, *aufgrund meiner Fähigkeiten*. Die Fähigkeiten sind Grund dafür, dass Miren die geforderten Qualifikationen in der Stellenanzeige erfüllt.

Anlässlich passt nicht. Diese Präposition steht, wenn es für eine bestimmte Gelegenheit einen Anlass gibt. *Anlässlich* bezieht sich auf ein Ereignis, eine Aktion: *Anlässlich meines Schreibens ...*



Sprachbausteine Teil 2: Lösungen

Lösungen

52 c, 53 a, 54 c, 55 a, 56 b, 57 b

Erläuterungen

Um diesen Teil zu lösen, müssen Sie immer die Satzteile vor und nach den Lücken lesen, um den Kontext zu verstehen.

Gesamtkontext: Das Schreiben stammt von einer Firma, die Webkameras verkauft. Es richtet sich an einen Kunden, der Interesse an den Produkten der Firma hat.

Aufgabe 52

c ist richtig. Es handelt sich um eine Reaktion auf eine Anfrage. *Bezugnehmend auf Ihre Anfrage ...* Zwar unterbreitet die Firma im weiteren Text ein Angebot, aber darauf wird nicht Bezug genommen. Auch gab es noch keine Bestellung.

Aufgabe 53

a ist richtig. *Die technischen Details* (= eine genaue Produktbeschreibung) können nur *in der Anlage zu diesem Schreiben* sein.

b ist falsch. Es wurde noch nicht geliefert, und selbst wenn, würde der Satz wenig Sinn ergeben, höchstens könnte ein Blatt mit den technischen Details der Lieferung beiliegen. Allerdings will der Kunde ja die technischen Details vor dem Kauf kennen, sie gehören zu einem Angebot.

c ist falsch, da sich in den AGB keine technischen Details konkreter Produkte finden.

Aufgabe 54

c ist richtig. Hinter der Lücke steht: ... *inklusive gesetzlicher Mehrwertsteuer*. Somit kann nur c passen.

b ist falsch. Der Satz müsste lauten: *Die (Preis)Angaben enthalten die gesetzliche Mehrwertsteuer*.

a passt weder sprachlich noch inhaltlich. Der Satz mit a müsste dann lauten: *Die Preise erhöhen sich um die gesetzliche Mehrwertsteuer*.

Aufgabe 55

a ist richtig. Innerhalb von fünf Werktagen nach Eingang der Bestellung wird die Lieferung garantiert.

b ist falsch. Der Lieferant zahlt nicht.

c ist falsch. Einen Preisnachlass von 2 % Skonto gibt innerhalb von zehn Tagen nach Rechnungsdatum (vorheriger Satz in diesem Schreiben).

Aufgabe 56

b ist richtig. Hierzu müssen Sie den gesamten Absatz lesen und verstehen. Es handelt sich um einen Erstauftrag. Deshalb bietet die Firma einen Neukundenrabatt an (... *kommen wir Ihnen gerne mit einem Neukundenrabatt entgegen*). (Rabatt für neue Kunden – Rabatt für einen Erstauftrag).

Aufgabe 57

b ist richtig. Das ist eine feste Redewendung: *zur Verfügung stehen*.

Sehen Sie sich den Test kurz an. Lösen Sie die Aufgaben erst nach dem folgenden Training.

Schreiben

58 Wählen Sie eines der folgenden Themen.

In Ihrer Firma können sich alle Mitarbeiterinnen und Mitarbeiter in einem Forum miteinander über Neuigkeiten austauschen. Schreiben Sie einen Forumsbeitrag zu Thema A oder B. Begründen Sie Ihre Meinung und nennen Sie passende Beispiele. Gliedern Sie Ihren Text in sinnvolle Abschnitte.

Thema A: Jobticket für alle

Ihre Firma möchte für alle Mitarbeitenden ein kostenloses Jobticket für die Fahrten mit dem ÖPNV einführen. Dafür soll Parken auf dem Firmenparkplatz in Zukunft Geld kosten.

oder

Thema B: Überstunden

Die Geschäftsleitung plant, in Zukunft keine Überstunden mehr zu erlauben.

Schreiben Sie direkt auf den Antwortbogen (S. 175):

Platz für Notizen



Schreiben: Training

Was sollen Sie tun?

Sie sollen einen Forumsbeitrag zu einem aktuellen Vorschlag in Ihrem Betrieb schreiben, Ihre Meinung äußern, eine Aussage begründen, Alternativen sowie Vor- bzw. Nachteile benennen etc.

Für Schreiben und Sprachbausteine Teil 1 und 2 haben Sie insgesamt 35 Minuten Zeit. Wenn Sie die Sprachbausteine in 15 Minuten lösen, bleiben Ihnen noch 20 Minuten für den Forumsbeitrag. Sie haben also wenig Zeit. Machen Sie deshalb auf dem Aufgabenblatt Notizen und schreiben Sie dann direkt auf den Antwortbogen, da nur die Schreibleistung auf dem Antwortbogen bewertet wird. Es gibt keine Mindestwortzahl.

Arbeiten Sie am besten nach den folgenden Schritten.

Schritt 1: Einleitungstexte lesen, das Thema auswählen, wichtige Wörter unterstreichen

Lesen Sie beide Texte genau und unterstreichen Sie in den Vorschlägen (Thema A oder B), die in Ihrem Unternehmen gemacht wurden, die wichtigen Wörter.

Entscheiden Sie sich schnell für ein Thema. Nehmen Sie das Thema, zu dem Sie spontan die meisten Ideen haben und zu dem Ihnen spontan die meisten Argumente einfallen.

Thema A: Jobticket für alle

Ihre Firma möchte für alle Mitarbeitenden ein kostenloses Jobticket für die Fahrten mit dem ÖPNV einführen. Dafür soll Parken auf dem Firmenparkplatz in Zukunft Geld kosten.

oder

Thema B: Überstunden

Die Geschäftsleitung plant, in Zukunft keine Überstunden mehr zu erlauben.

Schritt 2: Stichpunkte zu dem gewählten Thema notieren

Machen Sie sich zu jedem Vorschlag kurze Notizen in Form von Stichwörtern.

Drei Beispiele für Thema A: Jobticket für alle

- Idee gut, gut für die Umwelt;
- Parken auf dem Firmenparkplatz soll Geld kosten: gut, weniger Autoverkehr ist wichtig
- ...
- Manche müssen mit dem Auto kommen. > Parken auf dem Firmenparkplatz muss kostenlos bleiben.
- Vielleicht Jobticket nur den Mitarbeitenden geben, die es brauchen.
- Parken auf Firmenparkplatz könnte kostenlos bleiben, wenn Firma nur Zuschuss fürs Jobticket gibt.
- Die Mitarbeitenden könnten sich an den Kosten für das Jobticket beteiligen.



Wichtig bei der Bewertung Ihres Forumsbeitrags ist, wie genau Sie die Inhaltspunkte bearbeitet haben, wie korrekt der Text ist und wie gut Sie die Sätze und Abschnitte sprachlich miteinander verbunden haben.

Denken Sie an eine Einleitung und einen Schluss.

Schritt 3: Text in den Antwortbogen schreiben und den Beitrag in kurze Abschnitte gliedern

Im Folgenden finden Sie ein Beispiel zur Gliederung und einige mögliche Redemittel (zum Forumsbeitrag A im vorliegenden Modelltest). Weitere Redemittel finden Sie auf der nächsten Seite.

A Textanfang

Für einen Forumsbeitrag genügt als Einleitung:

- *An alle, ... / Liebe Kolleginnen und Kollegen, ...
kurz meine Meinung zu dem Forumsbeitrag
Jobticket*

oder

... auch ich möchte heute in unserem Blog etwas zum Thema Jobticket schreiben.

- *Ich finde das Thema wichtig, weil ...*

B Ihre Meinung sagen und begründen

- *Meiner Meinung nach ... / Ich finde ...*

C Beispiele nennen

Hier können Sie über Ihre eigenen Erfahrungen sprechen:

- *Die Fahrten mit dem ÖPNV sind sehr teuer, deshalb habe ich oft das Auto genommen.*

D einen eigenen Vorschlag zum Thema machen

Eventuell können Sie auch einen anderen Vorschlag nennen, s. o. in den Stichpunkten.

- *Vielleicht könnten sich die Mitarbeitenden an den Kosten für das Jobticket beteiligen, dann kann Parken auf dem Firmenparkplatz weiterhin kostenlos bleiben.*

E Schlusssatz

- *Das war meine Meinung. Was findet ihr? / Was finden Sie?*
- *Schreibt mir doch eure Meinung. Es würde mich freuen, etwas von euch zu hören.*

Schritt 4: Den Text noch einmal durchlesen und korrigieren

Prüfen Sie Ihren Text noch einmal bezüglich der folgenden Kriterien:

- alle Punkte aus dem Thema behandelt?
- Einleitung?
- Groß- und Kleinschreibung?
- Anredeformen Sie/Ihnen/Ihr großgeschrieben?
- Nomen großgeschrieben? Artikel?
- Satzverbindungen?
- Verb- und Adjektivformen?
- Schlusssatz

Schreiben Sie jetzt nach diesem Modell einen Forumsbeitrag zu Thema A mit Ihrer eigenen Meinung. Schreiben Sie dann – als Übung – auch einen Beitrag zu Thema B.

In der Prüfung behandeln Sie nur ein Thema.

Nachdem Sie Ihren Beitrag geschrieben haben, finden Sie im Folgenden einige Formulierungshilfen.



Formulierungshilfen für den Forumsbeitrag

die eigene Meinung sagen/begründen

Meiner Meinung/Auffassung nach ...

Ich bin der Meinung/Ansicht, dass ...

Ich stehe auf dem Standpunkt, dass ...

Ich bin mit dem Vorschlag einverstanden.

Ich finde den Vorschlag (der Geschäftsleitung) / eine solche Regelung gut/richtig, weil ...

Im Gegensatz zum Vorschlag im Forum / der Geschäftsleitung bin ich der Meinung, dass ...

Ich finde es (nicht) sinnvoll, wenn ...

Eine solche Maßnahme ist – denke ich – notwendig, weil ...

Auf der einen Seite ..., auf der anderen Seite ...

Einerseits ..., andererseits ...

Man sollte (aber) auch bedenken, dass ...

Zu Thema A: Ein Jobticket wäre gut für die Umwelt. Diese Maßnahme ist, denke ich, notwendig, weil das Auto heute immer noch zu viel benutzt wird. Man sollte bedenken, dass viele Mitarbeitende kein Jobticket brauchen. Viele kommen mit dem Fahrrad, andere können auf ihr Auto nicht verzichten, weil sie von außerhalb kommen und die Verkehrsverbindungen mit Bus und Bahn schlecht sind.

Zu Thema B: Ich bin mit dem Vorschlag einverstanden. Es werden bei uns sowieso viel zu viele Überstunden gemacht.

Ich finde den Vorschlag nicht zu realisieren. Wie soll die Arbeit ohne Überstunden gemacht werden?

Beispiele nennen

Zu Thema A: Aus meiner persönlichen Erfahrung kann ich sagen, dass ein Jobticket wegen der hohen Kosten für den ÖPNV sinnvoll ist. Außerdem gibt es auf unserem Firmenparkplatz zu wenig Platz für Autos.

Zu Thema B: Aus meiner persönlichen Erfahrung kann ich sagen, dass es wichtig ist, etwas gegen die vielen Überstunden zu tun.

Lösungen vorschlagen / den eigenen Standpunkt erläutern

Zu Thema A: Sinnvoll wäre es, wenn jeder selbst entscheiden könnte, ob er ein kostenloses Jobticket oder eine kostenlose Parkmöglichkeit auf dem Firmenparkplatz möchte.

Wenn man das Jobticket nicht kostenlos zur Verfügung stellt, sondern nur einen Zuschuss bezahlt, spart die Firma Geld. Dann kann Parken auf dem Firmenparkplatz kostenlos bleiben.

Zu Thema B: Ich hätte einen anderen Vorschlag. Da wir die Arbeit unmöglich ohne Überstunden schaffen können, sollte man die Überstunden reduzieren, zum Beispiel eine Höchstgrenze vereinbaren.

Variationen:

1. Variieren Sie die Satzanfänge. Vermeiden Sie, dass zu viele Sätze mit demselben Wort – z. B. mit *ich* – beginnen: (1) *Ich bin der Meinung, dass ein Jobticket sinnvoll ist.* (2) *Ich bin allerdings der Ansicht, dass man auch weiter kostenlos auf dem Firmenparkplatz parken können muss.*
Sie können hier die Satzglieder im zweiten Satz einfach anders anordnen: (1) *Ich bin der Meinung, dass ein Jobticket sinnvoll ist.* (2) *Allerdings bin ich der Ansicht, dass man auch weiter kostenlos auf dem Firmenparkplatz parken können muss.*
2. Benutzen Sie unterschiedliche Konnektoren, um Sätze zu verbinden: *deshalb, deswegen, aus diesem Grund, trotzdem, dennoch, allerdings – weil, da, damit, wenn, obwohl, ...*
Ich frage mich, ob ..., weshalb, warum ...
3. Benutzen Sie auch unterschiedliche Satzverbindungen als Alternativen zu *und*:
außerdem ...; ebenfalls ...; auch ...; dazu kommt noch, dass ...; ebenso ...; zusätzlich ...; zum einen ..., zum anderen; einerseits ..., andererseits; nicht nur ..., sondern auch; sowohl ..., als auch ...



Sprachbausteine Teil 1 und 2: Übungen

1 Was passt? Ergänzen Sie: *trotzdem* – *obwohl* – *trotz*.

_____ wir bereits zweimal unseren offen stehenden Rechnungsbetrag reklamiert haben, konnten wir leider noch keinen Zahlungseingang feststellen. _____ mehrerer Mahnungen haben Sie nicht reagiert. Wir geben Ihnen _____ noch 14 Tage Zeit, die Rechnung zu begleichen.

2 Was passt? Ergänzen Sie: *nach* – *nachdem* – *danach*.

_____ ich meine Telefongespräche beendet hatte, musste ich noch einige E-Mails schreiben. _____ hatte ich einen Kundentermin. _____ diesem Termin bin ich nach Hause gegangen.

3 Was passt? Ergänzen Sie: *vorher* – *vor* – *bevor*.

_____ ich mich mit dem Kunden treffe, muss ich noch einiges klären. So muss ich _____ noch mit dem Chef die Preiskalkulation besprechen. Auch ist es sinnvoll, _____ dem Termin andere Angebote für den Kunden zusammenzustellen.

4 Welche Wörter passen? Kreuzen Sie an.

Sehr geehrter Herr Kochmann,

...**1**... ich Sie telefonisch nicht erreichen kann, schreibe ich Ihnen eine Mail. Ich habe Ihre Nachricht erhalten, ...**2**... Sie unseren Termin verschieben müssen. ...**3**... Sie möchten, können wir auch am Wochenende etwas ausmachen. Es wäre wichtig, ...**4**... wir uns bald treffen, ...**5**... wir müssen Verschiedenes besprechen. ...**6**... uns in Ihrem Büro zu treffen, könnten wir auch alles bei einem Abendessen klären.

Mit freundlichen Grüßen
Hans Bauer

- 1** a DA
b DENN
c TROTZDEM

- 2** a DAMIT
b DASS
c WENN

- 3** a FALLS
b WEIL
c OB

- 4** a DASS
b UM
c WANN

- 5** a DAMIT
b DENN
c WEIL

- 6** a ANSTATT
b UM
c WENN



5 Ergänzen Sie die temporalen Präpositionen.

am – ab – bis – bis zum – innerhalb – nach – nach – seit – um – vom – zwischen

Sehr geehrte Damen und Herren

_____ 12. April _____ 25. April hatte ich ständig Probleme mit dem Internet. _____ mehreren Anrufen bei Ihrem Kundendienst – mein letzter Anruf war _____ 28. April _____ 14.30 Uhr – hat es zwei Wochen gedauert, _____ das Internet wieder funktionierte. _____ letztem Montag ist die Internetverbindung nicht nur wieder instabil, ich habe jetzt gar keine Verbindung mehr. Ich bitte Sie, den Fehler _____ der nächsten zwei Wochen zu beheben. Für Rückfragen stehe ich Ihnen diese Woche _____ 14 und 16 Uhr und _____ nächsten Montag immer _____ 20 Uhr zur Verfügung.

6 Welche Präposition passt? Kreuzen Sie an.

....1.... Ihrer fehlerhaften Lieferung vom 1.8. müssen wir uns noch einmal schriftlich an Sie wenden.2.... sofortiger Reklamation unsererseits haben wir noch immer keine korrigierte Lieferung erhalten. Wir bitten Sie hiermit noch einmal um Korrektur3.... der nächsten sieben Tage. Bitte informieren sie uns telefonisch, dass Sie dieses Schreiben erhalten haben, auch gerne4.... unserer Geschäftszeiten, also auch spät abends oder am Wochenende, unter meiner privaten Mobilnummer 0162 208 99 82.

- | | | | |
|--------------------|-----------------------|-------------------------|-----------------------|
| 1 a TROTZ | 2 a ANLÄSSLICH | 3 a HINSICHTLICH | 4 a AUSSERHALB |
| b BEZÜGLICH | b AUFGRUND | b INNERHALB | b WÄHREND |
| c WÄHREND | c TROTZ | c WEGEN | c INFOLGE |

7 Nachfrage zu einer Bewerbung. Nicht alle Wörter passen. Ergänzen Sie.

Da ich bis heute1.... keine Bestätigung meiner Bewerbung erhalten habe, möchte ich anfragen, ob Sie meine Unterlagen2.... bekommen haben bzw.3.... ich mit einer Antwort rechnen könnte. Eine4.... Antwort wäre sehr wichtig für mich,5.... mein Praktikum bei der L+Y KG ausläuft und ich6.... eine neue Beschäftigung suche.

- a** BALDIGE – **b** NOCH – **c** DESWEGEN – **d** IMMER – **e** DA – **f** INZWISCHEN –
g SOBALD – **h** WANN – **i** WENN



8 Präpositionen und Präpositionalpronomen. Was passt? Ergänzen Sie.

damit – daran – daran – darauf – darauf – darauf – darüber – nach – über –
über – zu

Ein Kollege hat mich _____ hingewiesen, dass jetzt auch samstags gearbeitet werden soll.
_____ bin ich gar nicht einverstanden. Ich hatte mich _____ gewöhnt, samstags
immer frei zu haben und habe mich _____ verlassen können, dass ich am Wochenende
nie zur Arbeit muss. Inzwischen habe ich mich _____ den gesetzlichen Regelungen für
Samstagsarbeit erkundigt. Da in meinem Arbeitsvertrag _____ verzichtet wurde, Sams-
tagsarbeit auszuschließen, kann ich wahrscheinlich wenig dagegen unternehmen. Ich werde mit
meinem Chef _____ meine persönliche Situation sprechen, _____, dass ich zwei
kleine Kinder habe und mein Mann am Wochenende arbeiten muss. Ich hoffe, das Gespräch führt
_____ einem positiven Ergebnis. Natürlich denke ich auch _____, mich beim Be-
triebsrat _____ die Regelungen zur Samstagsarbeit zu informieren.

9 Welcher Ausdruck passt in die Lücken: a, b oder c? Ordnen Sie zu.

- | | |
|---|--|
| 1 Wir benötigen noch Präsentationsmaterial. Könnten Sie uns bitte _____ schicken? | 5 Bezugnehmend auf _____ können wir Ihnen die folgenden Produkte anbieten: ... |
| a die betreffende Lieferung | a Ihre Anfrage |
| b eine portofreie Rücksendung | b Ihr Angebot |
| c ein detailliertes Angebot | c Ihre Bestellung |
| 2 Wir stehen Ihnen für weitere Rückfragen jederzeit _____. | 6 Wir möchten Ihnen als unseren treuen und langjährigen Kunden heute _____. |
| a zur Beratung | a ein besonderes Angebot machen |
| b zur Verfügung | b eine unverbindliche Anfrage schicken |
| c zur Information | c noch einen weiteren Auftrag anbieten |
| 3 Bei _____ nach Rechnungsdatum gewähren wir 2 % Skonto. | 7 Wir hoffen, dass Sie mit unseren Produkten zufrieden sind, und sichern Ihnen _____ zu. |
| a schneller Zustellung | a eine sorgfältige Bestellung |
| b Zahlung innerhalb von acht Tagen | b noch einen weiteren Auftrag anbieten |
| c Rücksendungen wegen Nichtgefallens | c eine pünktliche Lieferung |
| 4 Sollte die Lieferung _____, werden wir vom Kauf zurücktreten. | 8 Leider konnten wir bis heute _____. Wir bitten um zügige Überweisung. |
| a nicht bis Ende der Woche eintreffen | a die Lieferung nicht akzeptieren |
| b nicht unverzüglich beglichen werden | b die Mängel nicht beheben |
| c nicht fristgemäß zurückgeschickt werden | c keinen Zahlungseingang feststellen |

Schreiben: Übungen

Lesen Sie die beiden Texte. Auch wenn die Sätze in diesen Texten grammatikalisch und orthografisch korrekt sind, haben beide Texte im Textaufbau Lücken und Schwächen. Die Sätze stehen einzeln nacheinander, sie sind kaum miteinander verbunden.

Schreiben Sie die Texte neu in Ihr Heft. Benutzen Sie passende Satzverbindungen und Nebensätze.

 Im Lösungsschlüssel finden Sie ein Beispiel, wie man die Beiträge besser schreiben kann.

Text 1: Forumsbeitrag zum Thema „Jobticket für alle“ von Seite 84

An alle,

ich möchte auch heute in unserem Blog etwas zum Thema Jobticket schreiben. Ich finde den Vorschlag sehr gut. Die Kosten für Bus und Bahn sind sehr hoch. Weniger Autofahren ist auch gut für die Umwelt. Ich denke, ein kostenloses Jobticket ist eine sehr gute Idee.

Viele bei uns brauchen aber kein Jobticket. Ich und viele Kolleginnen und Kollegen kommen mit dem Fahrrad, andere kommen von außerhalb und haben sehr schlechte Verkehrsverbindungen mit Bus oder Bahn. Sie können auf das Auto nicht verzichten.

Die Kollegen und Kolleginnen, die mit dem Auto kommen müssen, haben jeden Tag schon hohe Benzinkosten. Ich finde es nicht gut, wenn Parken auf dem Firmenparkplatz auch noch Geld kostet.

Ich habe den Vorschlag, die Firma zahlt nur einen Zuschuss für das Jobticket. Ich denke, Parken kann dann auf dem Firmenparkplatz vielleicht kostenlos bleiben. Jeder Mitarbeitende kann auch selbst entscheiden: ein kostenloses Jobticket oder eine kostenlose Parkmöglichkeit auf dem Firmenparkplatz. Was meint ihr? Ich bin neugierig.

An alle,



Sprechen: Übersicht

Die mündliche Prüfung hat drei Teile. Sie wird mit zwei Prüfungsteilnehmenden (Teilnehmer/-in A und B) als Paarprüfung durchgeführt und dauert insgesamt ungefähr 16–17 Minuten. Die zwei Teilnehmenden sprechen mit zwei Prüfenden. Vor der Prüfung bittet der/die erste Prüfende die Teilnehmenden, sich kurz vorzustellen.

Teil 1: Über ein Thema sprechen

Zeit: ca. 4–5 Minuten pro TN. Es gibt keine Vorbereitungszeit.

Teil 1 A: TN A soll einen Vortrag (ca. 2 Minuten) über ein Thema halten. Dazu bekommt er/sie zwei Themen, die aus einem Aufgabenblatt stammen, das auf Seite 94 abgedruckt ist. Auf diesem Aufgabenblatt stehen acht Themen, zwei von diesen Themen stehen in der Prüfung für Sie zur Auswahl.

Teil 1 B: Prüferfragen. Im Anschluss an den Vortrag stellt die/der erste Prüfende TN A Fragen.

Teil 1 C: Erläuterung eines Aspekts. Die/Der zweite Prüfende bittet jetzt TN B, einen Aspekt der Antworten von TN A zu erläutern. Danach tauschen TN A und TN B die Rollen: Nun werden die Teile 1A, 1B und 1C mit TN B durchgeführt und TN A erläutert einen Aspekt der Antworten von TN B.

Teil 2: Mit Kolleginnen und Kollegen sprechen

Zeit: ca. 3 Minuten insgesamt. Es gibt keine Vorbereitungszeit.

TN A und TN B führen ein informelles Gespräch am Arbeitsplatz oder ein Pausengespräch. Gesprächsthemen können sein: Arbeitssituation, Arbeitszeiten, aber auch Freizeitgestaltung, Wochenendplanung, Urlaub, Sport, Kinderbetreuung oder Small-Talk-Gespräche, etwa über das Wetter.

Dazu erhält TN B eine Frage. TN B liest TN A die Frage laut und deutlich vor oder fasst die Frage in eigenen Worten zusammen. TN A antwortet und stellt Rückfragen. Danach bekommt TN A eine Frage, liest sie TN A vor oder fasst sie in eigenen Worten zusammen und das zweite Gespräch beginnt.

Teil 3: Lösungswege diskutieren

Zeit: ca. 4 Minuten insgesamt. Es gibt keine Vorbereitungszeit.

TN A und TN B führen ein lösungsorientiertes Gespräch zu einem konkreten Problem am Arbeitsplatz. Mögliche Themen sind: Kundenbeschwerden, Probleme mit Lieferanten, Probleme im Team, Probleme bei der Einarbeitung neuer Kollegen. Die Teilnehmenden sollen mögliche Lösungen besprechen. Sie sollen auf die Vorschläge ihrer Partnerin bzw. ihres Partners eingehen und anhand von konkreten Vorschlägen besprechen, was zu tun ist und wer was übernimmt.

Dazu bekommen beide TN ein Aufgabenblatt mit einer Situation und Stichpunkten. Wieder gibt es keine Vorbereitungszeit.

Punkte

Sie können im Teil Sprechen – wie in den anderen Prüfungsteilen – insgesamt 60 Punkte erreichen. Hilfsmittel, z. B. vorbereitete Notizen zu Teil 1, Wörterbücher oder Mobiltelefone sind nicht erlaubt.



Sprechen: Hinweise

In der Prüfung

- Sprechen Sie ruhig und deutlich.
- Werden Sie nicht nervös, wenn Ihnen ein Wort auf Deutsch nicht einfällt. Wiederholen Sie, was Sie gerade gesagt haben, um Zeit zu gewinnen: „Ich möchte noch einmal sagen, dass ...“ Sagen Sie, dass Ihnen das Wort nicht einfällt, und versuchen Sie, es zu umschreiben: „Tut mir leid. Mir fällt das richtige Wort nicht ein ...“
- Werden Sie aktiv, wenn Ihr/-e Partner/-in sehr viel redet und Sie nicht zu Wort kommen lässt: „Moment bitte, darf ich dazu auch etwas sagen?“ – „Darf ich bitte ausreden?“ – „Moment bitte, ich würde auch gerne einen Vorschlag machen.“
- Werden Sie nicht nervös, wenn Ihr/-e Partner/-in nicht weiter weiß oder nichts sagt. Stellen Sie ihm/ihr eine Frage, um ihn/sie wieder ins Gespräch zu bringen: „Meinst du / Meinen Sie vielleicht, dass ...?“ – „Was hältst du / halten Sie davon, wenn ...?“
- Fragen Sie nach, wenn Sie etwas nicht verstehen: „Das habe ich nicht verstanden. Wie meinst du / meinen Sie das?“ – „Kannst du / können Sie das bitte wiederholen?“

Vorbereitung auf die Prüfung

Wenn Sie sich auf die Prüfung vorbereiten, sollten Sie wie in der Prüfung arbeiten:

- Benutzen Sie kein Wörterbuch oder andere Hilfsmittel.
- Halten Sie die vorgegebenen Zeiten ein.
- Üben Sie mit einer Gesprächspartnerin oder einem Gesprächspartner und möglichst auch mit einer/m „Prüfenden“.

Während der Prüfung haben Sie keine Vorbereitungszeit. Sie können sich aber zu Hause auf den Vortrag in Teil 1 der mündlichen Prüfung vorbereiten. Überlegen Sie sich zu jedem der acht möglichen Themen einige Stichwörter / einige Punkte, zu denen Sie etwas sagen können.

Das Training im Buch

1. Lesen Sie die Aufgabe zum Prüfungsteil Sprechen Teil 1 (Seite 94) sowie die Schritte (Seite 95–96).
2. Danach bearbeiten Sie Sprechen Teil 1 (Seite 94).
3. So arbeiten Sie auch die Teile Sprechen Teil 2 und 3 (Seite 98 und Seite 102) durch.

Zeit für den gesamten Teil Sprechen: etwa 16–17 Minuten

Sprechen Teil 1A, 1B und 1C – Teilnehmer/-in A und B

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

Ihnen werden zwei der folgenden Themen angeboten. Wählen Sie ein Thema aus und sprechen Sie ca. 2 Minuten darüber.

1. Beschreiben Sie **einen Arbeitgeber**, für den Sie gearbeitet haben oder arbeiten möchten (z. B. Branche, Produkte und Dienstleistungen, Abteilungen und ihre Aufgaben, Besonderheiten).
2. Beschreiben Sie, wie Sie sich ein **gutes Arbeitsumfeld** vorstellen (z. B. Jobsicherheit, Lohn/Gehalt, Karrierechancen, Kommunikation in der Firma, Beispiele aus Ihrer Berufserfahrung).
3. Beschreiben Sie die **Ereignisse und Erfahrungen**, die Ihre **Berufswahl** beeinflusst haben (z. B. Stationen, wichtige Personen, Motivation, Folgen).
4. Beschreiben Sie **eine Person** aus Ihrem Umfeld, die für Sie ein **berufliches Vorbild** ist (z. B. Beziehung zu dieser Person, Eigenschaften, Einfluss auf Sie).
5. Beschreiben Sie das **Vorgehen bei der Arbeitssuche** für ein Land Ihrer Wahl (z. B. Angebote finden, Erstkontakt, Bewerbungsunterlagen oder -gespräch).
6. Beschreiben Sie, worauf es bei einem **Bewerbungsgespräch** ankommt. Sprechen Sie über ein Land Ihrer Wahl (z. B. Berufsfeld, Vorbereitung, Kleidung, typische Fragen).
7. Beschreiben Sie ein **Produkt / eine Dienstleistung** Ihrer Wahl (z. B. Merkmale, Nutzen für Kunden, Vor- und Nachteile, Erfolg).
8. Sie möchten sich **selbstständig** machen. Beschreiben Sie Ihre **Geschäftsidee** (z. B. welches Produkt / welche Dienstleistung, Besonderheiten, Zielgruppe).

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 (durch die zweite Teilnehmerin / den zweiten Teilnehmer) (ca. 1/2 Minute pro TN)

Die/Der zweite Prüfende 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?“



Sprechen Teil 1A, 1B und 1C: Training

Was sollen Sie tun?

Im Prüfungsteil 1 sollen Sie (TN A) einen kurzen Vortrag zu einem Thema halten. Sie bekommen zwei der acht Themen aus dem Aufgabenblatt Seite 94 zur Auswahl. Nach Ihrem Vortrag stellt der/die Prüfende Ihnen einige Fragen. Danach bittet die/der zweite Prüfende TN B, einen Aspekt Ihrer Antworten zu erläutern.



Schritt 1 (Sprechen Teil 1A): Das Thema auswählen

Denken Sie kurz darüber nach, zu welchem der Themen aus dem Aufgabenblatt Sie am liebsten sprechen möchten. Wählen Sie das Thema, das Ihnen persönlich am meisten zusagt, womit Sie bereits Erfahrungen gemacht haben.

Sie können sich bereits zu Hause Stichpunkte zu den acht Themen überlegen. Auch wenn es acht unterschiedliche Themen sind, umfassen die meisten die Bereiche Arbeitssuche, Berufswahl, Bewerbung oder Wünsche an einen guten Arbeitsplatz. Das hilft bei der Vorbereitung.

In der Prüfung bekommen Sie keine Vorbereitungszeit. Sie dürfen auch keine Notizen benutzen. Lernen Sie dennoch Ihre vorbereiteten Sätze nicht auswendig, sondern sprechen Sie frei und natürlich.



Schritt 2 (Sprechen Teil 1A): Das Thema strukturiert präsentieren

Beginnen Sie Ihren Vortrag mit einer kurzen Einleitung. Benennen Sie das Thema und sagen Sie, zu welchen Punkten Sie etwas sagen wollen. Orientieren Sie sich hier an den vorgegebenen Punkten, die hinter dem von Ihnen gewählten Thema in Klammern stehen. Sprechen Sie ruhig und nicht zu schnell. Beenden Sie die Präsentation mit einem Satzsatz.

Die folgenden **Redemittel** können Ihnen helfen:

Das Thema vorstellen und die Struktur des Vortrags erläutern:

- *Ich habe als Thema ... / Mein Thema ist ... / Ich möchte gern über das Thema ... sprechen.*
- *Zuerst möchte ich auf den Punkt ... eingehen.*
- *Danach möchte ich die Punkte ..., ... und ... behandeln.*
- *Anschließend werde ich kurz etwas zu meinen persönlichen Erfahrungen mit diesem Thema darstellen.*
- *Eventuell auch: Zudem möchte ich erwähnen, wie die Situation in meinem Heimatland ist.*
- *Zum Schluss möchte ich noch auf den folgenden Punkt zu sprechen kommen.*

Auf die verschiedenen Punkte eingehen, Beispiele nennen, von der eigenen Situation oder einem Erlebnis im Zusammenhang mit diesem Thema berichten

- *Zum Beispiel: ... / Um ein Beispiel anzuführen ...*
- *Positiv ist, wenn ... / Positiv finde ich, dass ...*
- *Einerseits ... andererseits ... / Auf der einen Seite ..., auf der anderen Seite ...*
- *In diesem Zusammenhang möchte ich auf meine persönlichen Erfahrungen zum Thema ... eingehen.*
- *Meine Erfahrungen mit ... sind ... / Ich persönlich ...*
- *Bei uns ... / In meinem Heimatland ...*
- *Um ein Beispiel aus meinem Heimatland zu nennen: ... / Ich möchte Ihnen ein Beispiel aus meinem Heimatland nennen: ...*

Den Vortrag beenden

- *Abschließend möchte ich sagen ...*
- *Zusammenfassend möchte ich bemerken ...*
- *Das ist alles, was ich dazu sagen möchte. Haben Sie Fragen?*

Variationen

Durch die folgenden Satzanfänge und Konnektoren können Sie Ihre Sätze variieren:

Außerdem ... / Ebenfalls ... / Auch ... / Dazu kommt noch, dass ... / Ebenso ... / Zusätzlich ...

Zum einen ..., zum anderen / Einerseits ..., andererseits ...

nicht nur ..., sondern auch ... / sowohl ..., als auch ...

Schritt 3 (Sprechen Teil 1B): Auf Fragen antworten

Nach dem Vortrag stellt die/der erste Prüfende TN A Fragen zum Vortrag und fordert TN B auf, genau zuzuhören. Zum Beispiel mit diesen Worten: „Hören Sie Ihrem Gesprächspartner / Ihrer Gesprächspartnerin genau zu. Gleich sollen Sie einen Aspekt aus diesen Antworten erläutern.“

TN B kann sich Notizen machen.

Schritt 4 (Sprechen Teil 1C; TN B wird aktiv): Erläuterung einer Aussage von TN A in Teil 1B

Nachdem TN A die Fragen der/des ersten Prüfenden beantwortet hat, fordert die/der zweite Prüfende TN B auf, einen Aspekt der Antworten von TN A zu erläutern. (Prüfende/-r: „TN A hat über ... gesprochen. Das habe ich leider nicht ganz verstanden. Können Sie mir das noch einmal erläutern?“)

Im Prüfungsteil Sprechen ist Kommunikation wichtig. Sprechen Sie klar und verständlich, haben Sie keine Angst, Fehler zu machen.

Üben Sie jetzt Sprechen Teil 1 auf den Seiten 94–97.

Wenn Sie allein üben: Wählen Sie ein Thema aus dem Aufgabenblatt aus und bereiten Sie Ihren Vortrag vor. Halten Sie dann Ihren Vortrag. Überlegen Sie, welche Fragen die/der Prüfende stellen könnte. Stellen Sie sich diese Fragen laut und beantworten Sie sie.

Wenn Sie in der Gruppe üben: Spielen Sie den Prüfungsablauf zu viert (zwei Prüfungsteilnehmende (TN A, TN B), zwei Prüfende). TN A und TN B bereiten ein Thema aus dem Aufgabenblatt vor. Nach dem Vortrag stellt der/die Prüfende/-r Nr. 1 Fragen zu dem Vortrag. TN A antwortet. Danach stellt der/die Prüfende/-r Nr. 2 TN B eine Frage zu den Antworten von TN A.

Sprechen

1

Teil 1A, 1B und 1C



Hilfen zu den Themen Sprechen Teil 1 A (in Stichpunkten)

Themen	Hilfen in Stichpunkten
1. Beschreiben Sie einen Arbeitgeber , für den Sie gearbeitet haben oder arbeiten möchten (z. B. Branche, Produkte und Dienstleistungen, Abteilungen und ihre Aufgaben, Besonderheiten).	Mein früherer Beruf: Wo? Welche Branche? Was waren meine Aufgaben? Welche Produkte oder Dienstleistungen hat die Firma angeboten? Wie war das Arbeitsklima, der Chef ... Mein Berufswunsch: Wo möchte ich gern arbeiten?
2. Beschreiben Sie, wie Sie sich ein gutes Arbeitsumfeld vorstellen (z. B. Jobsicherheit, Lohn/Gehalt, Karrierechancen, Kommunikation in der Firma, Beispiele aus Ihrer Berufserfahrung).	sicherer Arbeitsplatz, gutes Gehalt, Karrieremöglichkeiten, Arbeitsklima; Was ist noch wichtig, damit mir die Arbeit Spaß macht? – nette Kollegen, nettes Team, ... Evtl.: Was möchte ich nicht?
3. Beschreiben Sie die Ereignisse und Erfahrungen , die Ihre Berufswahl beeinflusst haben (z. B. Stationen, wichtige Personen, Motivation, Folgen).	Berufswahl: Beruf nennen. Warum diesen gewählt? Erfahrungen, die andere Personen gemacht haben, aber auch Beratungen, die die Berufswahl beeinflusst haben
4. Beschreiben Sie eine Person aus Ihrem Umfeld, die für Sie ein berufliches Vorbild ist (z. B. Beziehung zu dieser Person, Eigenschaften, Einfluss auf Sie).	Freunde, Eltern, Menschen, die zufrieden in ihrem Beruf sind; positive Beispiele nennen
5. Beschreiben Sie das Vorgehen bei der Arbeitssuche für ein Land Ihrer Wahl (z. B. Angebote finden, Erstkontakt, Bewerbungsunterlagen oder -gespräch).	Möglichkeiten, eine Arbeit zu finden: Stellenanzeigen in Zeitung und online, Internetportale, Jobcenter, BIZ, Initiativbewerbungen; in Deutschland oder im Heimatland, evtl. Ländervergleich
6. Beschreiben Sie, worauf es bei einem Bewerbungsgespräch ankommt. Sprechen Sie über ein Land Ihrer Wahl (z. B. Berufsfeld, Vorbereitung, Kleidung, typische Fragen).	Bewerbungsgespräch (für welchen Beruf?) wie vorbereiten? – Informationen über die Firma sammeln, Fragen und Antworten überlegen, die eigenen Qualifikationen benennen, Kleidung, Verhalten
7. Beschreiben Sie ein Produkt / eine Dienstleistung Ihrer Wahl (z. B. Merkmale, Nutzen für Kunden, Vor- und Nachteile, Erfolg).	Produkt benennen (Bezeichnung) und kurz beschreiben (Wofür braucht man es?), positive und negative Punkte (Langlebigkeit / hoher Preis), Verkaufszahlen, Beliebtheit
8. Sie möchten sich selbstständig machen. Beschreiben Sie Ihre Geschäftsidee (z. B. welches Produkt / welche Dienstleistung, Besonderheiten, Zielgruppe).	Sich selbstständig machen womit? Eigene Firma? Welche Branche? Wie Kunden gewinnen? Wie auf diese Idee gekommen?

Sie sehen, dass die Themen 1–6 und 8 ein gemeinsames Thema haben: Beruf, Arbeit, Arbeitssuche. Wenn Sie sich auf dieses Oberthema vorbereiten, haben Sie bereits Redematerial für die meisten der einzelnen Themen. Nur Thema 7 hat einen anderen Schwerpunkt.



Zeit für den gesamten Teil Sprechen: etwa 16–17 Minuten

Sprechen Teil 2 – Teilnehmer/-in A und B

Mit Kolleginnen und Kollegen sprechen (ca. 3 Minuten)

Ich würde gern mehr im Team arbeiten.
Wie siehst du das?

1

Was könnte man am Wochenende mit
den Kollegen gemeinsam unternehmen?

2

Sprechen Teil 2: Training

Was sollen Sie tun?

Dieser Prüfungsteil ist als Paarprüfung mit zwei Teilnehmenden (A und B) angelegt.

Sie sollen mit Ihrem Partner / Ihrer Partnerin zwei kurze informelle Gespräche führen. Gesprächsthemen können sein: Arbeitssituation, Arbeitszeiten, aber auch Freizeitgestaltung, Planung für das Wochenende, Urlaub, Sport, Kinderbetreuung oder auch Small-Talk-Gespräche wie über das Wetter.

Beide TN haben ein Aufgabenblatt mit einer unterschiedlichen Frage, über die zu zweit diskutiert werden soll.

Sprechen Teil 2 ist ein Rollenspiel. Auch wenn Sie selbst noch keine beruflichen Erfahrungen gemacht haben, versetzen Sie sich in die Rolle eines Mitarbeitenden. Es geht hierbei um schnelles Reagieren. Der gesamte Prüfungsteil dauert nur 3 Minuten, d. h. ca. 1,5 Minuten pro Teilnehmer/-in.

Es gibt keine Vorbereitungszeit.

Schritt 1: Thema verstehen

Das Thema ist als Frage formuliert. Lesen Sie Ihre Frage Ihrem Gesprächspartner / Ihrer Gesprächspartnerin laut und deutlich vor. Ihr Gesprächspartner / Ihre Gesprächspartnerin fragt nach, wenn er/sie etwas nicht verstanden hat.

Schritt 2: Über das erste Thema diskutieren

Sagen Sie in einer schnellen Reaktion Ihre Meinung zu dem Thema, aber auch Ihre persönlichen Erfahrungen damit. Reagieren Sie direkt. Bei Antworten mit „Ja“ oder „Nein“ denken Sie an einen kurzen Anschlusssatz und eine Rückfrage, damit die Diskussion an dieser Stelle nicht stoppt.

- *Ja, das sehe ich auch so. / Nein, das finde ich nicht.*
- *Moment, da muss ich überlegen. Hast du damit Erfahrungen gemacht?*

Oder reagieren Sie, indem Sie bei einer W-Frage eine offene Antwort geben.

- *Man könnte vielleicht ... / Es gibt auch die Möglichkeit ...*

Stellen Sie Rückfragen, wenn die Diskussion nicht weiterläuft.

- *Was denkst du?*

Schritt 3: Über das zweite Thema diskutieren

Danach bekommt Ihr Partner / Ihre Partnerin eine Frage, liest sie vor oder fasst sie in eigenen Worten zusammen und das zweite Gespräch beginnt.

Es kann in diesem Prüfungsteil die unterschiedlichsten Fragen geben. Wichtig ist, dass Sie frei und flüssig miteinander sprechen. Eine Lösung muss es nicht unbedingt geben.

Üben Sie jetzt Sprechen Teil 2 auf Seite 98. Lesen Sie danach die Wortschatz- und Formulierungshilfen auf der nächsten Seite.



Wortschatz- und Formulierungshilfen zu Sprechen Teil 2

Thema 1

Ich würde gern mehr im Team arbeiten.
Wie siehst du das?

1

Die folgenden Redemittel können bei der Diskussion helfen:

- *Ja, das sehe ich auch so.*
- *Nein, das finde ich nicht.*
- *Ich finde, dass man durch Teamarbeit besser arbeitet.*
- *Arbeit im Team hat den Vorteil, dass man sich besser kennenlernt.*
- *Hast du schon Erfahrungen damit gemacht?*
- *Ich habe damit schon gute Erfahrungen gemacht.*
- *Ich weiß nicht, denkst du das wirklich?*
- *Ich weiß nicht, ich bin mir nicht sicher.*
- *Es hängt davon ab, ob die Kollegen nett sind.*
- *Aber man sollte es versuchen.*
- *Was denkst du?*
- *Warum bist du der Meinung?*



Thema 2

Was könnte man am Wochenende mit den Kollegen gemeinsam unternehmen?

2

Die folgenden Redemittel können beim Gesprächsbeginn helfen:

- *Das finde ich eine gute Idee.*
- *Man könnte vielleicht ... (ins Kino gehen / eine Radtour machen / spazieren gehen).*
- *Es gibt auch die Möglichkeit ...*
- *Ich fände es gut, wenn man aktiv etwas zusammen macht. Dann könnte man sich besser kennenlernen.*
- *Hättest du eine andere Idee? / Was ist dein Vorschlag?*

Weitere Redemittel für die Diskussion:

Vorschläge machen / rückfragen

- *Meiner Meinung nach ...*
- *Ich bin der Meinung, dass ...*
- *Man könnte auch ...*
- *Das wäre mein Vorschlag.*
- *Vielleicht könnte man auch ...*
- *Was denkst du?*

zustimmen/ablehnen

- *Das finde ich einen guten Vorschlag. / eine gute Idee.*
- *Das überzeugt mich nicht so. Besser wäre es, wenn ...*

Zeit für den gesamten Teil Sprechen: etwa 16–17 Minuten

Sprechen Teil 3 – Teilnehmer/-in A und B

Lösungswege diskutieren (ca. 4 Minuten)

Situation

Sie arbeiten in einer Firma, die Matratzen verkauft, und beziehen schon längere Zeit Matratzen von einem ausländischen Hersteller, der viel günstiger liefert als Anbieter aus Deutschland. Seit einiger Zeit kommt es aber zu Lieferverzögerungen, viele Kunden haben sich beschwert.

Aufgabe

Überlegen Sie zusammen mit Ihrer Gesprächspartnerin oder Ihrem Gesprächspartner, wie Sie in dieser Situation angemessen reagieren.

Diese Stichpunkte helfen Ihnen:

verzögerte Lieferung:
was tun?

Kunden/Kundinnen:
wer kontaktiert? was anbieten?

Lieferant:
wie Kontaktaufnahme? was verlangen?

in Zukunft:
Beschaffungsalternativen?

...?



Sprechen Teil 3: Training

Was sollen Sie tun?

Dieser Prüfungsteil ist als Paarprüfung mit zwei Teilnehmenden (A und B) angelegt. Sie sollen zusammen mit Ihrer Partnerin / Ihrem Partner ein Problem lösen.

Mögliche Diskussionsthemen sind Kundenbeschwerden, Probleme mit Lieferanten, Probleme im Team, Probleme bei der Einarbeitung neuer Kollegen. Die Teilnehmenden sollen mögliche Lösungen besprechen. Sie sollen sich gegenseitig ihre Ideen mitteilen, Vorschläge machen, auf Vorschläge der Partnerin / des Partners reagieren, Lösungsschritte finden, besprechen, was zu tun ist und wer welche Aufgaben übernehmen soll.

Der Prüfungsteil Sprechen Teil 3 ist ein Rollenspiel. Sie bekommen beide das gleiche Aufgabenblatt mit einer Situation und Stichpunkten.

Es gibt keine Vorbereitungszeit.

Schritt 1: Situation lesen, Aufgabe verstehen und das Gespräch beginnen

Lesen Sie sich die Situationsbeschreibung, die Aufgabe und die Stichpunkte genau durch. Wenn Sie das Gespräch beginnen, können Sie die Situation noch einmal zusammenfassen: „Hallo. Wir haben uns heute getroffen, um über ein Problem zu sprechen. Immer wieder beschwerten sich Kunden über ... Was könnten wir unternehmen?“

Damit haben Sie einen kommunikativen Einstieg in das Gespräch. Die Diskussion kann beginnen.

Schritt 2: Das Gespräch führen, Vorschläge machen, Schritte zur Lösung finden

Schauen Sie auf die Stichpunkte auf dem Aufgabenblatt. Sie müssen nicht in der Reihenfolge der Stichpunkte diskutieren. Allerdings kann das bei der Struktur des Gesprächs helfen. Vielleicht haben Sie auch noch andere Ideen, die nicht in den Stichpunkten aufgenommen wurden.

Machen Sie Vorschläge und reagieren Sie auf die Vorschläge Ihrer Gesprächspartnerin / Ihres Gesprächspartners. Sprechen Sie darüber, welche Maßnahmen Sie ergreifen werden, um das Problem zu lösen. Sprechen Sie immer auch darüber, wer welche Aufnahme übernimmt.

Schritt 3: Eine Lösung für das Problem finden

Die Aufgabe dieses Gesprächs besteht darin, Lösungswege zu diskutieren. Wenn es gelingt, sich auf einen Lösungsweg zu einigen, gibt das einen runden Abschluss der Diskussion.

Üben Sie jetzt Sprechen Teil 3 auf Seite 102. Lesen Sie danach die Hinweise auf der nächsten Seite.



Wortschatz- und Formulierungshilfen für Sprechen Teil 3

Die folgenden Redemittel können beim Gesprächsbeginn helfen:

- *Wir sollten über das folgende Problem sprechen und versuchen, eine Lösung zu finden.*
- *Wie sollten wir vorgehen?*
- *Zuerst sollten wir ... (alle Reklamationen sammeln und auf Papier bringen).*
- *Wer kontaktiert ... (Kunden, die sich beschwert haben)?*
- *Was könnte man ihnen anbieten? (Beispiele: Preisnachlass, Gutscheine, ...)*
- *Was hältst du / halten Sie davon, wenn wir ...?*
- *Ich schlage vor, wir verlangen, dass ...*
- *Außerdem könnten wir ...*

einen Lösungsweg diskutieren

- *Wir sollten dem Lieferanten einen Termin setzen mit Konsequenzen, wenn er diesen nicht einhält.*
- *Wenn es zu weiteren Beschwerden kommt, sollten wir einen anderen Lieferanten nehmen.*
- *Ein inländischer Anbieter ist zwar teurer, hätte aber viele Vorteile, z. B. ...*
- *Einverstanden. Das ist eine Möglichkeit. / eine gute Lösung.*

Weitere Redemittel, die Ihnen bei diesem Prüfungsteil helfen können:

etwas vorschlagen

- *Ich habe eine Idee / einen Vorschlag: ...*
- *Ich schlage vor, dass ...*
- *Mein Vorschlag wäre ...*
- *Wollen wir ...?*
- *Wir könnten auch ...*
- *Was hältst du / halten Sie davon, wenn ...?*
- *Wie findest du / finden Sie ...?*
- *Was meinst du / meinen Sie, wenn ...?*
- *Vielleicht wäre besser, wenn ...*

zustimmen

- *Ja, das ist eine gute Idee / ein guter Vorschlag. Dazu könnten wir noch ...*
- *Das gefällt mir. Wir dürfen aber nicht vergessen, dass ...*
- *Das finde ich gut. Weiter finde ich wichtig, ...*
- *Ich bin deiner/Ihrer Meinung. Wir müssen auch noch ...*
- *Damit bin ich einverstanden.*
- *Dem kann ich nur zustimmen.*
- *Du hast / Sie haben recht, so machen wir es. Dann ...*

Zweifel ausdrücken

- *Ich weiß nicht. Vielleicht sollten wir eher ...?*
- *Vielleicht können wir das so machen, aber ...*
- *Das ist zwar ein ganz guter / kein schlechter Vorschlag, aber ...*
- *Ich finde es besser, wenn ...*

Ablehnen / einen Kompromiss vorschlagen

- *Es tut mir leid, aber ich kann dir/Ihnen nicht zustimmen.*
- *Da muss ich dir/Ihnen widersprechen.*
- *Besser wäre, wenn ...*
- *Das finde ich nicht gut. Ich habe eine andere Idee: ...*
- *Ich bin (ganz) anderer Meinung. Wir sollten ...*
- *Das kommt nicht infrage, so geht es nicht. Wir müssen auf jeden Fall zuerst ...*
- *Als Kompromiss schlage ich vor, dass ...*

Sprechen: Übungen

Sprechen 1

1 Ergänzen Sie. Welches Wort passt?

darstellen – besteht – eingehen – gewählt – machen – sprechen

Ich habe das Thema „Beschreiben Sie das Vorgehen bei der Arbeitssuche“ _____.

Mein Vortrag _____ aus drei Teilen. Zuerst möchte ich auf verschiedene Möglichkeiten der Arbeitssuche _____, danach über die Vor- und Nachteile dieser Möglichkeiten _____ und schließlich eine Möglichkeit näher _____, nämlich einen Besuch beim Bildungs- und Informationszentrum (BIZ) der Agentur für Arbeit. Abschließend möchte ich auch über eigene Erfahrungen sprechen, die ich mit der Arbeitssuche in meinem Herkunftsland _____ konnte.

Sprechen 2

2 Pausengespräche und Small Talk. Welche Reaktion passt? Kreuzen Sie an.

- | | |
|--|--|
| <p>1 Ich möchte am liebsten halbtags arbeiten. Und du?</p> <p>a Ja, einverstanden.</p> <p>b Ja, wenn es möglich wäre, natürlich.</p> <p>c Nein, das meine ich nicht.</p> | <p>5 Wie war denn dein Urlaub? Erzähl mal.</p> <p>a Erst im nächsten Monat.</p> <p>b Eigentlich super. Nur das Wetter!</p> <p>c Das weiß ich noch nicht.</p> |
| <p>2 Ich mag keine Arbeit am Samstag. Und du? Würdest du samstags arbeiten?</p> <p>a Doch, das geht.</p> <p>b Ja, ich auch nicht.</p> <p>c Eigentlich nicht so gern.</p> | <p>6 Machst du eigentlich viel Sport?</p> <p>a Nur, wenn ich Zeit habe.</p> <p>b Das habe ich mir auch überlegt.</p> <p>c Ich spiele lieber Fußball.</p> |
| <p>3 Hast du Pläne für den Urlaub?</p> <p>a Ja, das ist eine gute Idee.</p> <p>b Ja, aber am liebsten ans Meer.</p> <p>c Nein, ich habe mich noch nicht entschieden.</p> | <p>7 Treffen wir uns dann um 10 Uhr mit den Kollegen?</p> <p>a Keine Ahnung.</p> <p>b Super, alles klar.</p> <p>c Es geht.</p> |
| <p>4 Was möchtest du in den Ferien machen?</p> <p>a Einfach mal faulenzen. Und du?</p> <p>b Unbedingt sehr lange. Du auch?</p> <p>c Zusammen mit anderen. Findest du nicht auch?</p> | <p>8 Das war ein guter Vorschlag.</p> <p>a Danke schön.</p> <p>b Gern geschehen.</p> <p>c Dann machen wir es so.</p> |



Sprechen 3

3 Welches Wort passt? Ergänzen Sie die Verben in der richtigen Form.

widersprechen – finden – eingehen – haben – spielen – überzeugen – vergessen –
sprechen – verstehen – vorschlagen – zustimmen

- 1 Wir sollten über das folgende Problem _____ und eine Lösung _____.
- 2 Ich möchte Folgendes _____.
- 3 Hiermit bin ich einverstanden. Ich kann dem nur _____.
- 4 Das sehe ich anders. Ich muss leider _____.
- 5 Ich denke, dass dieses Argument keine große Rolle _____.
- 6 Man sollte auch nicht _____, dass es hier Vor – und Nachteile gibt.
- 7 Dieses Argument _____ mich nicht.
- 8 Habe ich das richtig _____?
- 9 Ich würde gern noch auf einen anderen Punkt _____.
- 10 Ich bin mir nicht sicher, ob das zutrifft. Da _____ ich meine Zweifel.

4a Nomen-Verb-Verbindungen. Was passt? Ordnen Sie zu.

- | | |
|---|-------------------|
| 1 ☒ f der Meinung | a stellen |
| 2 ☐ einen Vorschlag | b geben |
| 3 ☐ eine/keine Rolle | c finden |
| 4 ☐ Fragen | d machen |
| 5 ☐ eine Antwort | e vertreten |
| 6 ☐ auf dem Standpunkt | f sein |
| 7 ☐ von Bedeutung | g sein |
| 8 ☐ die Auffassung | h stehen |
| 9 ☐ eine Lösung | i spielen |

4b Beschreiben Sie die Sätze anders. Es gibt mehrere Möglichkeiten. Benutzen Sie Wortverbindungen aus 4a.

- 1 Ich meine/denke dass, ... 1 Ich bin der Meinung, dass ... / Ich vertrete die
Auffassung, dass ... / ...
- 2 Ich schlage Folgendes vor. _____
- 3 Das ist nicht wichtig. _____
- 4 Das ist wichtig. _____
- 5 Wie können wir das Problem lösen? _____

Übungen zum Wortschatz

Übungen zu den Themenbereichen ...

Berufe und Branchen

Das Unternehmen

Arbeitssuche und Bewerbung

Geschäftskorrespondenz

Arbeitsbedingungen und Arbeitsrecht

Arbeitssicherheit / Gesundheit am Arbeitsplatz

Aus- und Weiterbildung

IT und Computer

Selbstständigkeit

1

Übungen zum Wortschatz

Berufe und Branchen

Berufe und Branchen

1a Welcher Beruf passt nicht in die Branche? Streichen Sie durch.

- | | |
|--------------------------|---|
| 1 IT-Branche | Programmiererin – Ingenieur – Web-Designerin |
| 2 Bildung und Erziehung | Berufsschullehrerin – Physiotherapeut – EDV-Trainer |
| 3 Transport und Logistik | Automechaniker – Paketzusteller – Lageristin |
| 4 Handel | Verkäuferin – Buchhalter – Buchhändlerin |
| 5 Handwerk | Tischler – LKW-Fahrer – Friseur |
| 6 Gastronomie | Köchin – Receptionist – Spediteur |
| 7 Tourismus | Reiseleiter – Englischlehrerin – Reiseveranstalter |
| 8 Pflege/Medizin | Rettungssanitäter – Polizist – Apotheker |
| 9 Landwirtschaft | Blumenverkäuferin – Agrarökonom – Gärtner |

1b Welche Tätigkeiten passen zu welchen Berufen in 1a? Schreiben Sie Sätze.

Rosen pflanzen – Touristen durch die Stadt führen – die Warenbestände kontrollieren – Speisen zubereiten – Menschen unterrichten – PC-Probleme lösen – die Anlagentechnik verbessern – einen Hochzeitsstrauß zusammenstellen – einen Schrank herstellen – Möbel liefern – Autos reparieren – Strafzettel schreiben – Einnahmen und Ausgaben kontrollieren – Patientinnen und Patienten massieren

Ein Gärtner pflanzt Rosen ...

2 Tätigkeiten. Welches Wort passt nicht? Streichen Sie durch.

- | | |
|---------------------------------|---|
| 1 Maschinen kann man | warten – reparieren – verwalten – überprüfen. |
| 2 Kranke Menschen kann man | behandeln – verhandeln – pflegen – betreuen. |
| 3 Kunden und Kundinnen kann man | beraten – helfen – betreuen – verkaufen. |
| 4 Pakete kann man | zustellen – liefern – abholen – einstellen. |
| 5 Reservierungen kann man | annehmen – stornieren – notieren – abschreiben. |

3 Arbeitsorte. Suchen Sie die Nomen und notieren Sie mit Präpositionen wie im Beispiel.

GAHOMEOFFICELOBÜROGAFABRIKUSABAUSTELLEAUBWERKSTATTIGASCHULEUOAKRANKENHAUSGZ
ELAGERFAUFLUGHAFENCAFRESTAURANTGLPBUCHLADENLESAPOLIZEIUTBMWABSHANDELSAF

im Homeoffice arbeiten

Das Unternehmen

1 Abteilungen. Was passt? Ordnen Sie zu.

- | | |
|---|--|
| 1 ☐ Geschäftsführung | A In dieser Abteilung werden alle Einnahmen und Ausgaben registriert. |
| 2 ☐ Personalabteilung | B Hier werden die Produkte verschickt. |
| 3 ☐ Betriebsrat | C In dieser Abteilung wird die Produktqualität überprüft. |
| 4 ☐ Versand | D Ein anderes Wort für Verkauf. |
| 5 ☐ Vertrieb | E Hier werden Waren aufbewahrt. |
| 6 ☐ Lager | F In dieser Abteilung wird entschieden, wer eingestellt wird. |
| 7 ☐ Marketing | G Dieses Wort ist ein anderes Wort für die Leitung des Unternehmens oder Management/Direktion. |
| 8 ☐ Buchhaltung | H Hier macht man alles, um Produkte gut zu verkaufen (Marktforschung, Preispolitik) |
| 9 ☐ Qualitätssicherung | I In dieser Abteilung entstehen Ideen für neue Produkte. |
| 10 ☐ Forschung und Entwicklung | J In dieser Abteilung werden die Kunden betreut, Reparaturen angenommen usw. |
| 11 ☐ Kundendienst | K Diese Abteilung hilft bei juristischen Fragen, z. B. beim Aufstellen von Verträgen. |
| 12 ☐ Rechtsabteilung | L Hier werden die Interessen der Mitarbeitenden vertreten. |

2a Nomen in der Unternehmenswelt. Welches Wort passt nicht? Streichen Sie durch.

- 1 Geschäftsführung – Direktion – Vorstand – Verwaltung
- 2 Betrieb – Vertrieb – Unternehmen – Firma
- 3 Produktion – Herstellung – Fertigung – Forderung
- 4 Gesellschaft – Betriebsrat – Gewerkschaft – Belegschaft
- 5 Großhandel – Einzelhandel – Handwerk – Verkauf
- 6 Lohn – Steuer – Gehalt – Einkommen

2b Ergänzen Sie die Sätze mit Wörtern aus 2a.

- 1 Herr Lorsbach ist seit heute Mitglied der _____. Gemeinsam mit Frau Berger leitet er nun das _____.
- 2 Tom arbeitet im _____. Seine Firma kauft Produkte verschiedener Hersteller, um sie an die Endverbraucher weiterzuverkaufen.
- 3 Gabriele ist im _____ tätig. Auch ihre Firma kauft Produkte, verkauft sie aber nur an gewerbliche Kunden oder an Großabnehmer.
- 4 Bei K+Y hat die _____ jetzt einen _____ gegründet, damit sie ihre Interessen im Betrieb besser vertreten kann. Für Forderungen nach höherem _____ in der Branche ist allerdings die _____ zuständig.

3 Gespräche am Arbeitsplatz. Zerlegen Sie die Komposita in ihre einzelnen Nomen.

- 1 Teamarbeit: das Team, die Arbeit
- 2 Teamsitzung: _____
- 3 Mitarbeitergespräch: _____
- 4 Tagesordnung: _____
- 5 Protokollführung: _____
- 6 Arbeitsklima: _____
- 7 Meinungsverschiedenheit: _____
- 8 Konfliktlösung: _____
- 9 Videokonferenz: _____

4a Wortfeld Termine. Finden Sie Komposita mit *Termin-*. Notieren Sie die Nomen mit Artikel.

ab – ände – an – bestä – druck – kalen – ver – vor – zu – pla – bung – frage –
der – nung – rung – sage – sage – schie – schlag – tigung

die Terminabsage, ...

4b Ergänzen Sie die Sätze mit Wörtern aus 4a.

- 1 Bitte entschuldigen Sie die _____ von Montag auf Dienstag. Leider sind alle Mitarbeitende am Montag verhindert.
- 2 Ich muss mal in meinen _____ schauen, ob ich Zeit habe.
- 3 Vielen Dank für Ihren Auftrag. Der Drucker wird am 5. Mai repariert sein. Ich schicke Ihnen noch eine _____.
- 4 Wir haben großen _____. Ich hoffe, wir können die Waren rechtzeitig liefern.

5 Welche Verben passen? Ergänzen Sie.

- | | | |
|----------------------|---------------------|--------------------|
| 1 Terminvorschlag | <u>einen Termin</u> | <u>vorschlagen</u> |
| 2 Terminvereinbarung | _____ | _____ |
| 3 Terminbestätigung | _____ | _____ |
| 4 Terminverschiebung | _____ | _____ |
| 5 Terminänderung | _____ | _____ |
| 6 Terminabsage | _____ | _____ |

6 Arbeitsabläufe. Finden Sie zu den Verben die passenden Nomen. Ergänzen Sie wie im Beispiel.

- | | |
|--------------------------------|-----------------------------------|
| 1 ein Gerät bedienen | <u>die Bedienung eines Geräts</u> |
| 2 ein Bauvorhaben planen | _____ |
| 3 einen Auftrag erledigen | _____ |
| 4 einen Vertrag unterschreiben | _____ |
| 5 einen Kunden betreuen | _____ |
| 6 einen Kunden beraten | _____ |
| 7 einen Lieferanten empfangen | _____ |
| 8 ein Sofa transportieren | _____ |
| 9 eine Maschine kontrollieren | _____ |
| 10 eine Maschine warten | _____ |
| 11 eine Maschine reinigen | _____ |
| 12 eine Anlage konstruieren | _____ |
| 13 einen Fehler analysieren | _____ |
| 14 einen Fehler vermeiden | _____ |

7 Wie heißen die Verben? Schreiben Sie.

- | | |
|-------------------------|------------------------------------|
| 1 die Entwicklung _____ | 5 die Beschwerde <u>sich</u> _____ |
| 2 die Produktion _____ | 6 die Reklamation _____ |
| 3 die Herstellung _____ | 7 die Korrektur _____ |
| 4 die Montage _____ | 8 das Angebot _____ |

8 Geräte bedienen. Was passt? Ergänzen Sie.

stecken – drehen – füllen – drücken – einlegen – anschließen – ausschalten – ziehen

- 1 Kaffeemaschine: Den Wasserbehälter mit der gewünschten Menge Wasser _____.
- 2 Kopierer: Papier in den unteren Behälter _____.
- 3 Scanner: Vor jeder Reinigung das Gerät _____ und den Netzstecker _____.
- 4 PC: zum Schließen der Programme die Taste Alt + F4 _____.
- 5 Waschmaschine: zum Einstellen der Programme Schalter nach rechts _____.
- 6 Smartphone: das Ladegerät _____ und in die Steckdose _____.

9 Was bedeutet ungefähr dasselbe? Ordnen Sie zu.

- | | |
|---|------------------------|
| 1 ☐ der Betrieb | A die Beschwerde |
| 2 ☐ der Hauptsitz eines Unternehmens | B die Beschäftigten |
| 3 ☐ die Herstellung | C der Arbeitsplatz |
| 4 ☐ die Reklamation | D das Geschäft |
| 5 ☐ der Arbeitsablauf | E die Geschäftsführung |
| 6 ☐ die Kündigung | F die Zentrale |
| 7 ☐ das Personal | G die Entlassung |
| 8 ☐ der Lohn | H das Unternehmen |
| 9 ☐ die Direktion | I die Produktion |
| 10 ☐ die Filiale | J das Gehalt |
| 11 ☐ der Laden | K die Niederlassung |
| 12 ☐ die Stelle | L die Tätigkeit |
| 13 ☐ die Ausgaben | M die Investitionen |

10a Unternehmenszahlen. Ordnen Sie die Wörter den Erklärungen zu.

- | | |
|---|---|
| 1 ☐ der Umsatz | A Gegenüberstellung von Einnahmen und Ausgaben |
| 2 ☐ der Absatz | B Verpflichtungen, z. B. offene Rechnungen |
| 3 ☐ der Gewinn | C Wert aller verkauften Waren und Dienstleistungen |
| 4 ☐ der Verlust | D Einnahmen minus Ausgaben |
| 5 ☐ die Bilanz | E Menge/Stückzahl aller verkauften Waren und Dienstleistungen |
| 6 ☐ das Wachstum | F Gegenteil von Nr. 3 |
| 7 ☐ die Schulden | G Zunahme der Produktion |

10b Aus einem Geschäftsbericht. Was ist richtig? Markieren Sie die richtigen Wörter.

Unser Unternehmen hat im letzten Jahr positive Zahlen vorgelegt. Der Umsatz aus dem Verkauf von Elektrofahrzeugen ist auf 20 % *gestiegen* / *gleich geblieben*. Wir besitzen bei Elektrofahrzeugen jetzt einen Marktanteil von 30 %. Auf der anderen Seite: Der Absatz von Dieselfahrzeugen *ist zurückgegangen* / *hat zugenommen*, immer weniger dieser Fahrzeuge werden nachgefragt.

Die günstige Entwicklung auf dem Markt für Elektrofahrzeuge hatte auch positive Auswirkungen auf unseren Gewinn: Nach Abzug aller Kosten ergab sich eine *Abnahme* / *Zunahme* von 15 %. Wie Sie der Bilanz entnehmen können, ist es uns auch gelungen, unsere Schulden *aufzubauen* / *abzubauen*. *Gleich geblieben ist* / *Abgenommen hat* die Beschäftigtenzahl, verglichen mit dem Vorjahr gab es hier keinen Unterschied. Sollte das Wachstum unserer Produktion weiter *gleich bleiben* / *zunehmen*, wird sich die Zahl der Beschäftigten auch erhöhen.

11 Nachrichten aus der Wirtschaft. Ergänzen Sie in den drei Texten jeweils die Wörter.**1 Die Familienbäckerei Hartmann**

Angebot – Firmensitz – Geschäftsführung – Produktionsstätte – Betrieb – Filialen

Nachdem der Chef in Rente gegangen ist, übernimmt sein Sohn Ludwig die _____
_____ des Unternehmens. Bis 2022 werden fünf weitere _____ eröffnet.

Der _____ wird nach Lorsch verlegt, in ein neu errichtetes Gebäude neben
der _____ der Bäckerei. Auch das _____ hat sich erheblich
erweitert. Aufgrund der gleichbleibend hohen Qualität der Waren kann sich der
_____ trotz großer Konkurrenz auf dem Markt für Backwaren gut behaupten.

2 K&L auf Erfolgskurs

Arbeitsplätze – Geschäftsjahr – Mitarbeitende – Umsatz – entstehen – steigen –
gegründet – produziert

Der hessische Automobilzulieferer K&Y ist auf Erfolgskurs. Der _____ ist auf
16 Millionen Euro und damit um 40 Prozent gestiegen. Die Firma wurde vor rund 20 Jahren
_____. Sie _____ und vertreibt Armaturenbretter und Navi-
gationssysteme für Fahrzeuge. In Bayreuth beschäftigt K&Y zurzeit 35 _____.
Im nächsten Jahr will die Firma 50 neue _____ schaffen. Einige davon werden
an dem neuen Standort in Würzburg _____. Außerdem soll die Zahl der Aus-
zubildenden von 60 auf bis zu 80 _____. Die geplanten Investitionen für das
laufende _____ liegen bei vier Millionen Euro.

3 Streiks im öffentlichen Dienst

Beschäftigten – Angebot – Einigung – Lohnerhöhung – Gewerkschaft –
Verhandlungen

Die _____ von Verdi hat Streiks im öffentlichen Dienst angekündigt. Nach ergeb-
nislosen _____ mit der Arbeitgeberseite gebe es kein anderes Mittel, so ein
Vertreter von Verdi. Verdi fordert für alle _____ im öffentlichen Dienst eine
_____ von 5 %. Man hoffe allerdings immer noch, dass man eine
_____ finden könne, um Streiks zu vermeiden, und warte bis zum Wochen-
ende auf ein neues _____ der Arbeitgeberseite.

Arbeitssuche und Bewerbung

1a Wortschatz Bewerbung. Wie heißen die Nomen? Ergänzen Sie sie mit Artikel.

1 Lebens – 2 Zeugnis – 3 Vorstellungs –
4 Berufs – 5 Stellen – 6 Arbeits

erfahrung – kopie – anzeige –
vertrag – lauf – gespräch

1 Lebenslauf

4 _____

2 _____

5 _____

3 _____

6 _____

1b Ergänzen Sie mit Wörtern aus 1a. Einige Wörter müssen im Plural stehen.

- 1 Ich habe in den letzten Wochen viele Bewerbungen geschrieben. Heute bin ich zu einem _____ eingeladen.
- 2 Ich habe eine Stelle bekommen. Morgen unterschreibe ich den _____.
- 3 Ich habe _____ und gute Fachkenntnisse als Elektriker.
- 4 Zu den Bewerbungsunterlagen gehören das Anschreiben, der _____ und _____.
- 5 Um eine Arbeit zu finden, schaue ich mir nicht nur die _____ im Internet an, sondern gehe auch gezielt auf Jobmessen.

2 Wie kann man eine Arbeit finden? Ergänzen Sie.

angeben – aufgeben – besuchen – bewerben – knüpfen – informieren –
recherchieren – vereinbaren

Es gibt mehrere Möglichkeiten, eine Stelle zu finden. Man kann Stellenanzeigen in Zeitungen lesen, im Internet auf Firmen-Webseiten oder in Online-Jobbörsen _____ oder persönlich Jobmessen _____, wo man mit vielen Firmen Kontakte _____ kann. Viele Leute _____ auch einen Termin im BIZ der Bundesagentur für Arbeit, um sich über aktuelle Stellenangebote zu _____. Natürlich kann man auch selbst in einer Zeitung oder im Internet ein Stellengesuch _____ oder sich bei einer Firma für eine Tätigkeit _____, auch wenn es kein konkretes Stellenangebot gibt. In dieser sogenannten Initiativbewerbung sollte man genau _____, welche Tätigkeiten man gerne ausüben möchte, und den Arbeitgeber von den eigenen Qualifikationen überzeugen.

Übungen zum Wortschatz

1

Arbeitssuche und Bewerbung

3 Welche Wörter passen? Markieren Sie.

- | | |
|---|-------------------------------------|
| 1 eine neue Arbeit | suchen – bewerben – erfinden |
| 2 eine Einladung zu einem Vorstellungsgespräch | aushalten – erhalten – abhalten |
| 3 die Firma von den eigenen Fähigkeiten | vorstellen – mitteilen – überzeugen |
| 4 sich über die Einladung zu einem Vorstellungsgespräch | freuen – warten – hoffen |
| 5 Zeugniskopien und Weiterbildungsnachweise | angeben – beilegen – anlegen |

4 Lesen Sie das Bewerbungsschreiben und ordnen Sie die Wörter zu. Nicht alle Wörter passen.

Sehr geehrte Frau Reimann,

Ihre Anzeige in der Abendzeitung vom 4. Februar 2021, in der Sie eine Programmiererin suchen, habe ich mit großem **1** gelesen. Ich möchte mich auf diese **2** bewerben.

Ich bin 34 Jahre alt, mein Studium der Informatik habe ich an der Hochschule Darmstadt abgeschlossen. Ich verfüge über **3** verschiedener Datenbanken und Betriebssysteme und habe praktische Erfahrungen als Programmiererin in der Automatisierungstechnik. Mein **4** habe ich bei IT & Partners in Köln gemacht. Weitere **5** zu meiner Ausbildung und Berufstätigkeit können Sie dem beigefügten **6** entnehmen.

Die **7** neuer Programme macht mir Spaß und ich glaube von mir sagen zu können, dass ich hierbei kreative Lösungen anbieten kann.

Ich freue mich, Sie in einem persönlichen Gespräch von meinen **8** zu überzeugen.

Mit freundlichen Grüßen

Annette Weer

9: Lebenslauf mit Foto, Zeugniskopien

- | | | | |
|--------------------------------------|--|---------------------------------------|--|
| a ☐ Anlagen | d ☐ Entwicklung | g ☐ Stelle | j ☐ Praktikum |
| b ☐ Beilagen | e ☐ Details | h ☐ Kenntnisse | k ☐ Qualifikationen |
| c ☐ Interesse | f ☐ Lebenslauf | i ☐ Studium | |

5 Eigenschaften. Welche Adjektive passen? Ergänzen Sie.

flexibel – teamfähig – kritikfähig – kreativ – zuverlässig

- Ole möchte, dass man ihn auf Fehler, die er gemacht hat, hinweist. Er ist _____.
- Ada kann gut und schnell auf neue Aufgaben reagieren. Sie ist _____.
- Irina erledigt alle Aufgaben gewissenhaft. Man kann sich auf sie verlassen.
Sie ist _____.
- Tom arbeitet gern in einer Gruppe zusammen. Er ist _____.
- Gundula hat immer neue Ideen und neue Vorschläge. Sie ist sehr _____.

Geschäftskorrespondenz

- 1 E-Mails, E-Mails, E-Mails. Ergänzen Sie die sechs Texte (A–F) und ordnen Sie jeweils die Wörter zu. Nicht alle Wörter passen.

A Die Anfrage

13.12.2021, 09.30 Uhr

Von: buchner@atlas.example.de
An: post@example.möbeldiscount.de
Betreff: Anfrage

Sehr geehrte Damen und Herren,

für unsere Ausbildungsabteilung ...1... wir zwei digitale Projektoren, auch geeignet für den Einsatz auf Geschäftsreisen. Könnten Sie uns bitte ein unverbindliches Angebot ...2...?

Vielen Dank für Ihre ...3...

Mit freundlichen Grüßen

Sabine Buchner, Abt. Weiterbildung
Atlas GmbH

- | | | |
|--------------------------------------|-------------------------------------|---------------------------------------|
| a ☐ liefern | c ☐ zusenden | e ☐ Anfrage |
| b ☐ benötigen | d ☐ abholen | f ☐ Bemühungen |

B Das Angebot

20.12.2021, 09.30 Uhr

Von: gross@example.möbeldiscount.de
An: buchner@atlas.example.de
Betreff: Anfrage

Sehr geehrte Frau Buchner,

bezugnehmend auf Ihre ...1... vom 13.12.2021 können wir Ihnen folgendes Angebot unterbreiten:

KHS tragbarer Projektor weiß, ideal für den Einsatz auf Ihren Geschäftsreisen, liefert hervorragende Präsentationen. Maße 33,8 cm × 12,6 cm zum Stückpreis von € 443,00. Dazu passt: Mödisc wandmontierbare Beamer-Leinwand 175 × 132,5 cm. Aktionspreis: 85 Euro pro Stück.

Alle Preise sind ...2... und verstehen sich zuzüglich 19% MwSt. Ab einem Warenwert von € 100 gewähren wir eine kostenlose ...3...

Es gelten unsere beiliegenden Allgemeinen ...4... (AGB).

Über einen Auftrag würden wir uns freuen.

Joachim Groß
Abt. Vertrieb
Mobil Discount GmbH

- | | | |
|--------------------------------------|--|---|
| a ☐ Auftrag | d ☐ Nettopreise | g ☐ Geschäftsbedingungen |
| b ☐ Anfrage | e ☐ Lieferung | h ☐ Versandkosten |
| c ☐ Zahlungen | f ☐ Bestellung | |

C Der Auftrag / Die Bestellung

06.01.2022, 17.15 Uhr

Von: buchner@atlas.example.de
An: gross@example.möbeldiscount.de
Betreff: Bestellung

Sehr geehrter Herr Groß,

wir danken Ihnen für Ihr ...1... vom 20. Dezember 2021 und ...2... hiermit
 2x KHS tragbarer Projektor weiß.

Da wir die Waren dringend benötigen, bitten wir um ...3..., wann Sie liefern können.

Vielen Dank.

Mit freundlichen Grüßen

Sabine Buchner, Abt. Weiterbildung
 Atlas GmbH

- | | | |
|------------------------------------|--------------------------------------|---|
| a ☐ Angebot | c ☐ liefern | e ☐ Feststellung |
| b ☐ Auftrag | d ☐ bestellen | f ☐ Mitteilung |

D Die Auftragsbestätigung

07.01.2022, 09.30 Uhr

Von: gross@example.möbeldiscount.de
An: buchner@atlas.example.de
Betreff: Ihre Bestellung vom 06.01.2021

Sehr geehrte Frau Buchner,

vielen Dank für Ihre ...1... vom 6. Januar, die wir hiermit ...2...

Wir werden Ihnen die Projektoren im Laufe der kommenden Woche zusenden, die ...3... wird
 spätestens am Freitag, den 14. Januar, bei Ihnen ...4...

Der Rechnungsbetrag ist ...5... ohne Abzug innerhalb von 30 Tagen.

Bitte ...6... Sie die Ihnen vorliegenden Allgemeinen Geschäftsbedingungen.

Mit freundlichen Grüßen

Joachim Groß
 Abt. Vertrieb
 Mobil discount GmbH

- | | | |
|---------------------------------------|---------------------------------------|---------------------------------------|
| a ☐ Angebot | e ☐ Bestellung | i ☐ Ware |
| b ☐ beachten | f ☐ eintreffen | j ☐ vorstellen |
| c ☐ bestellen | g ☐ fällig | |
| d ☐ bestätigen | h ☐ Lager | |

E Die Reklamation

13.01.2022, 09.30 Uhr

Von: buchner@atlas.example.de
An: gross@example.möbeldiscount.de
Betreff: Fehlerhafte Lieferung

Sehr geehrter Herr Groß,

Ihre ...1... vom 14.1. haben wir ...2... Leider haben Sie uns nicht die bestellten Projektoren geliefert, sondern zwei Projektionswagen. Bitte liefern Sie uns die Projektoren schnellstmöglich. Der ...3... kann bei Lieferung die versehentlich zugeschickten Produkte zurücknehmen.

Sollten die Projektoren innerhalb der nächsten Woche nicht bei uns eintreffen, sehen wir uns gezwungen, vom Kauf ...4... .

Mit freundlichen Grüßen

Sabine Buchner, Abt. Weiterbildung
 Atlas GmbH

- | | | |
|--|---|--|
| a ☐ Bestellung | d ☐ Kunde | g ☐ Spediteur |
| b ☐ bezahlt | e ☐ kündigen | h ☐ zurückzutreten |
| c ☐ erhalten | f ☐ Lieferung | |

F Die Mahnung

01.03.2022, 09.30 Uhr

Von: gross@example.möbeldiscount.de
An: buchner@atlas.example.de
Betreff: Zahlungserinnerung

Sehr geehrte Frau Buchner,

für die unten angegebenen Posten – korrigierte Lieferung, Ihnen zugesendet am 17.01.2022 – konnten wir bis zum heutigen Tag keinen ...1... auf unserem Konto ...2... .

2x KHS tragbarer Projektor weiß, geliefert am 28. Februar 2021	443,00 €	886,00 €
	+ MwSt 19%	<u>168,34 €</u>
		1 054,34 €

Wir bitten Sie, diesen ...3... bis zum 10. April 2012 auf unser Konto zu ...4... .

Sollten Sie die ...5... bereits bezahlt haben, betrachten Sie dieses Schreiben bitte als gegenstandslos.

Mit freundlichen Grüßen

Joachim Groß
 Abt. Vertrieb
 Mobil discount GmbH

- | | | |
|---|--|---|
| a ☐ abbuchen | d ☐ Geld | g ☐ überweisen |
| b ☐ Betrag | e ☐ Rechnung | h ☐ Zahlungseingang |
| c ☐ feststellen | f ☐ schicken | i ☐ Zahlungstermin |

TIPP: Weitere Übungen zur Korrespondenz zu Beschwerden und Reklamationen s. S. 44, 45, 88.

2a Wortverbindungen. Was passt? Ordnen Sie zu.

- | | |
|---|----------------|
| 1 ☐ in Rechnung | a unterbreiten |
| 2 ☐ ein Angebot | b reklamieren |
| 3 ☐ vom Kauf | c einhalten |
| 4 ☐ die Lieferfrist | d stellen |
| 5 ☐ eine fehlerhafte Lieferung | e nehmen |
| 6 ☐ 2 % Skonto | f zurücktreten |
| 7 ☐ einen Auftrag | g gewähren |
| 8 ☐ in Anspruch | h erteilen |

2b Ergänzen Sie die Sätze mit den Verben aus 2a in der richtigen Form.

- Gerne _____ wir Ihnen das folgende Angebot.
- Gerne _____ wir Ihnen den folgenden Auftrag.
- Sie haben uns einen Betrag von 541 € in Rechnung _____, mit dem wir nicht einverstanden sind.
- Hiermit _____ wir eine fehlerhafte Lieferung.
- Wir müssen leider sagen, dass Sie die Lieferfrist nicht _____ haben.
- Leider müssen wir vom Kauf _____.
- Wir können Ihnen 2 % Skonto _____.
- Die 2 % Skonto würden wir gerne in Anspruch _____.

3 Frau Kröger hat Zahlungsschwierigkeiten. Setzen Sie die Satzteile richtig zusammen und schreiben Sie den Brief.

- | | |
|---|--|
| 1 am 1. 10. wird Ihre Rechnung | A um einen Zahlungsaufschub von drei Wochen bitten? |
| 2 Da unsere Firma aufgrund eines stornierten Großauftrags in Zahlungsschwierigkeiten geraten ist, | B dass Sie mit diesem Vorschlag einverstanden sind und mir in dieser unangenehmen Situation entgegenkommen werden. |
| 3 Dürften wir Sie aus diesem Grund | C über einen Betrag von Euro 3230,00 fällig. |
| 4 Ich kann Ihnen versichern, | D für Ihr Verständnis. |
| 5 Aufgrund unserer langjährigen Geschäftsbeziehung hoffe ich, | E dass ich den offenen Betrag bis zum 21. 10. überweisen werde. |
| 6 Vielen Dank | F ist es uns leider nicht möglich, die Frist zur Zahlung der Rechnung einzuhalten. |

Sehr geehrter Herr Wehmann, ...

Arbeitsbedingungen und Arbeitsrecht

1a Komposita. Was passt zusammen? Verbinden Sie und schreiben Sie die Wörter mit Artikel.

1	Gesundheits	a	abrechnung	<u>der Gesundheitsschutz</u>
2	Sozial	b	zeit	_____
3	Über	c	versicherung	_____
4	Früh	d	frist	_____
5	Stunden	e	schutz	_____
6	Gehalts	f	lohn	_____
7	Probe	g	schicht	_____
8	Kündigungs	h	stunden	_____

1b Ergänzen Sie die Sätze mit den Wörtern aus 1a.

- Zur _____ gehören die Kranken-, die Renten- und die Arbeitslosenversicherung.
- Ich habe die Stelle noch nicht fest, zuerst muss ich die _____ überstehen.
- Wenn man mit gefährlichen Stoffen arbeitet, ist _____ wichtig.
- Die _____ geht von 6 bis 14 Uhr.
- Sie können mich nicht von heute auf morgen entlassen. Es gibt eine _____.
- Ich arbeite für einen _____ von 12 Euro.
- In meiner _____ stimmt etwas nicht. Ich habe viel mehr gearbeitet.
- Ich soll wieder mal länger arbeiten. Ich hasse _____.

2 Arbeitszeit. Welche Wörter passen? Ergänzen Sie.

Zeitarbeit – Kernzeit – Gleitzeit – Vollzeit – Teilzeit

- Jens arbeitet 40 Stunden pro Woche, jeden Tag acht Stunden von 8 bis 16.30 Uhr. Er arbeitet in _____.
- Auch Alexis arbeitet 40 Stunden pro Woche. Er arbeitet in _____, d. h. in seiner Firma kann er selbst entscheiden, wann er morgens anfängt und wann er abends nach Hause geht. Zwischen 9 und 16 Uhr, in der _____ muss er aber am Arbeitsplatz sein.
- Corinna arbeitet nur noch halbtags. Sie arbeitet in _____.
- Erik wird von seiner Firma für eine bestimmte Zeit bei einer anderen Firma eingesetzt. Er arbeitet in _____.

3 Auszug aus einem Arbeitsvertrag. Lesen Sie den Vertrag. Was ist richtig? Kreuzen Sie an.

Arbeitsvertrag

Zwischen Irina Popescu,
im Folgenden genannt *die Arbeitnehmerin*,
und Gastro-Service Kulick,
im Folgenden genannt *der Arbeitgeber*,
wird Folgendes vereinbart:

§ 1 Tätigkeit, Vertragsdauer und Probezeit

Die Arbeitnehmerin wird als Köchin eingestellt. Das Arbeitsverhältnis beginnt ab dem 1.10.2021. Der Arbeitsvertrag wird auf unbestimmte Zeit geschlossen. Die ersten drei Monate gelten als Probezeit.

§ 2 Arbeitsvergütung

Die Arbeitnehmerin erhält zurzeit monatlich 2800 € brutto – das entspricht einem Stundenlohn von 17,50 €. Ansprüche wegen Überstunden bestehen nur, wenn der Arbeitgeber die Mehrarbeit genehmigt hat.

§ 3 Arbeitszeit

Die regelmäßige wöchentliche Arbeitszeit beträgt zurzeit 40 Stunden. Beginn und Ende wie auch Pausen werden vom Arbeitgeber festgesetzt.

§ 4 Urlaub

Die Arbeitnehmerin hat Anspruch auf einen gesetzlichen Mindesturlaub von 20 Arbeitstagen im Kalenderjahr – ausgehend von einer Fünf-Tage-Woche. Der Arbeitgeber gewährt zusätzlich einen Urlaub von weiteren vier Arbeitstagen. Die Urlaubszeiten werden mit dem Arbeitnehmer abgestimmt.

§ 5 Krankheit

Eine Arbeitsverhinderung muss dem Arbeitgeber unverzüglich mitgeteilt werden. Ab dem dritten Kalendertag der Verhinderung muss eine ärztliche Bescheinigung vorgelegt werden.

§ 6 Kündigung

Nach Ablauf der Probezeit gelten die gesetzlichen Kündigungsfristen.

- | | richtig | falsch |
|--|--------------------------|--------------------------|
| 1 Der Arbeitsvertrag ist auf drei Monate befristet. | ☐ | ☐ |
| 2 Frau Popescu erhält für Überstunden einen Zuschlag von 17,50 €. | ☐ | ☐ |
| 3 Wenn Frau Popescu Überstunden machen will, muss der Arbeitgeber zustimmen. | ☐ | ☐ |
| 4 Arbeitnehmerin und Arbeitgeber vereinbaren gemeinsam die Pausenregelung. | ☐ | ☐ |
| 5 Bei der Urlaubsregelung entscheidet der Arbeitgeber nicht allein. | ☐ | ☐ |
| 6 Ist Frau Popescu krank, braucht sie nicht immer ein Attest ihres Arztes. | ☐ | ☐ |
| 7 Während der Probezeit ist Frau Popescu unkündbar. | ☐ | ☐ |

4a Die Gehaltsabrechnung. Welches Wort passt nicht? Streichen Sie durch.

- 1 Zuschüsse – Beiträge – Abgaben
- 2 Lohn – Gehalt – Gewinn
- 3 Lohnsteuer – Weihnachtsgeld – Kirchensteuer
- 4 Krankenversicherung – Haftpflichtversicherung – Arbeitslosenversicherung
- 5 Sozialleistung – Tätigkeit – Zahlung

4b Ergänzen Sie mit Wörtern aus 4a. Es gibt mehrere Möglichkeiten.

- 1 In Deutschland zahlt jeder Arbeitnehmende vom seinem _____ Lohnsteuer und _____ zur Sozialversicherung.
- 2 Wenn man Mitglied der evangelischen Kirche, der katholischen Kirche oder der jüdischen Gemeinden ist, zahlt man außerdem _____.
- 3 Zur Sozialversicherung gehört neben der Kranken-, Pflege- und Rentenversicherung auch die _____.
- 4 Viele Betriebe zahlen zum Jahresende das sogenannte _____. Wenn diese _____ nicht im Tarifvertrag vereinbart wurde, ist sie freiwillig,

5a Beendigung des Arbeitsverhältnisses. Was passt zusammen? Ordnen Sie zu.

- | | |
|--|----------------|
| 1 ☐ ein Arbeitsverhältnis | A klagen |
| 2 ☐ die Kündigungsfrist | B gehen |
| 3 ☐ den Betriebsrat | C anhören |
| 4 ☐ der Kündigung | D kündigen |
| 5 ☐ gegen eine Kündigung | E melden |
| 6 ☐ zum Gericht | F zustimmen |
| 7 ☐ eine Klage | G einhalten |
| 8 ☐ eine Abfindung | H beanspruchen |
| 9 ☐ sich arbeitssuchend | I einreichen |

5b Ergänzen Sie mit Verben aus 5a in der richtigen Form.

Die Firma hat das Arbeitsverhältnis von Frau Popescu aus betriebsbedingten Gründen _____ . Die Kündigungsfrist wurde _____. Auch der Betriebsrat wurde _____ und hat der Kündigung _____. Frau Popescu hat sich gegen die Kündigung nicht gewehrt und ist nicht zum Gericht _____, um Klage _____. Sie möchte nicht gegen die Kündigung _____ und wird sich bei der Agentur für Arbeit arbeitssuchend _____. Für den Zeitraum, in dem sie bei der Firma gearbeitet hat, wird sie allerdings eine Abfindung _____.

Arbeitssicherheit / Gesundheit am Arbeitsplatz

1 Was passt zusammen? Ordnen Sie zu.

- | | |
|--|---|
| 1 ☐ Zur Pflegeroutine gehört | A den Brandmelder betätigen. |
| 2 ☐ Alle Fluchtwege | B ist verboten. |
| 3 ☐ Bitte keine Gegenstände | C müssen beachten werden. |
| 4 ☐ Die allgemeinen Sicherheitsvorschriften im Betrieb | D ist eine Schutzbrille oder eine Gesichtsmaske erforderlich. |
| 5 ☐ Das Trinken von alkoholischen Getränken | E das regelmäßige Händewaschen. |
| 6 ☐ Bei Feuergefahr bitte | F müssen freigehalten werden. |
| 7 ☐ Um Unfälle auf rutschigen Flächen zu vermeiden, | G muss ein Schutzhelm getragen werden. |
| 8 ☐ Zum Schutz vor herabfallenden Teilen | H sind Sicherheitsschuhe zu tragen. |
| 9 ☐ Bei der Arbeit mit Chemikalien und ätzenden Flüssigkeiten | I in die Flucht- und Rettungswege stellen. |

2 Arbeitsschutz und Erste Hilfe. Lesen Sie den Text und kreuzen Sie an: richtig oder falsch?

- * Bitte achten Sie darauf, in den Montagehallen den Sicherheitsabstand zu den Maschinen und Anlagen einzuhalten. Transportfahrzeuge, z. B. Stapler, haben Vorrang. Sie sind verpflichtet, in den Montagehallen Sicherheitsschuhe und spezielle Schutzkleidung zu tragen, die Sie von unserem Sicherheitsbeauftragten, Herrn Weiß, Zimmer 016, bekommen. Schmuck und Ringe sind nicht erlaubt. Die Schutzkleidung ist im Bürobereich selbstverständlich nicht erforderlich.
- * Bitte lesen Sie unbedingt die ausgehängten Informationsblätter über das korrekte Verhalten bei Unfällen durch. In den Montagehallen gibt es an verschiedenen Stellen Erste-Hilfe-Koffer. Wo diese sich befinden, können Sie auf den Flucht- und Rettungsplänen sehen. Haben Sie Verbandsmaterial aus den Koffern genommen, sagen Sie bitte unverzüglich dem Sicherheitsbeauftragten Bescheid, damit die Koffer wieder aufgefüllt werden können. Jede Verletzung muss im Erste-Hilfe-Buch dokumentiert werden. Bei Feuer müssen Sie Ihren Arbeitsplatz unverzüglich auf einem sicheren Weg verlassen (siehe Flucht- und Rettungsplan in allen Räumen). Benutzen Sie nur die angegebenen Wege!
- * Es besteht absolutes Alkoholverbot! Rauchen ist nur im abgetrennten Bereich des Firmenparkplatzes erlaubt. Speisen dürfen nur in den dafür vorgesehenen Räumen zu sich genommen werden.

- | | richtig | falsch |
|---|--------------------------|--------------------------|
| 1 Auf dem gesamten Firmengelände ist Schutzkleidung Pflicht. | ☐ | ☐ |
| 2 Informationsblätter geben Hinweise zum richtigen Vorgehen bei Unfällen. | ☐ | ☐ |
| 3 Auf Infotafeln findet man den Standort der Erste-Hilfe-Koffer. | ☐ | ☐ |
| 4 Bei Arbeitsunfällen kann man vom Sicherheitsbeauftragten Verbandsmaterial bekommen. | ☐ | ☐ |
| 5 Rauchen ist nur in einem speziellen Raucherzimmer gestattet. | ☐ | ☐ |
| 6 Bei Feuer soll man sich auf dem Firmenparkplatz treffen. | ☐ | ☐ |

3 Krank und gesund. Zerlegen Sie die Komposita in ihre einzelnen Teile.

- | | | |
|----|----------------------------------|-------|
| 1 | Arbeitsunfall | _____ |
| 2 | Krankmeldung | _____ |
| 3 | Arbeitsunfähigkeitsbescheinigung | _____ |
| 4 | Krankenkasse | _____ |
| 5 | Krankengeld | _____ |
| 6 | Betriebsarzt | _____ |
| 7 | Gesundheitsförderung | _____ |
| 8 | Vorsorgeuntersuchung | _____ |
| 9 | Betriebssport | _____ |
| 10 | Rückenkurse | _____ |
| 11 | Entspannungskurse | _____ |

4 Welche Wörter passen? Ergänzen Sie den Text.

Gesundheitsförderung – Betriebsärzte – Arbeitsunfähigkeitsbescheinigung –
Betriebssport – Krankengeld – Krankenkasse

Wenn man im Beruf krank wird, braucht man spätestens ab dem dritten Werktag vom Arzt eine Krankmeldung, auch _____ genannt. Die _____, bei der Sie versichert sind, und Ihr Arbeitgeber bekommen diese Informationen. Der Arbeitgeber zahlt das Gehalt sechs Wochen lang weiter, danach bekommt man von der Krankenkasse _____, das niedriger als das normale Gehalt ist. Aufgabe der betrieblichen _____ ist es, dafür zu sorgen, dass Arbeitnehmende gesund bleiben. Es gibt viele Maßnahmen, um die Arbeitsbedingungen zu verbessern, z. B. eine gute Gestaltung von Bildschirmarbeitsplätzen, aber auch _____, z. B. Tischtennis, Yoga oder Fußball. Außerdem gibt es in einigen Betrieben medizinische Vorsorgeuntersuchungen durch _____.

5 Welche Präposition passt: *aufgrund* – *dank* – *trotz*? Ergänzen Sie.

- 1 _____ des hohen Krankenstandes wurden Maßnahmen zur Gesundheitsförderung eingeführt.
- 2 _____ dieser Maßnahmen ist der Krankenstand inzwischen etwas zurückgegangen.
- 3 _____ dieser Maßnahmen sind immer noch zu viele Mitarbeitende krank.

Aus- und Weiterbildung

1 Welches Wort passt zu welcher Erklärung? Ordnen Sie zu.

- | | |
|--|-----------------|
| 1 ☐ Sie wollen sich in Ihrem Beruf noch weiter qualifizieren.
Sie machen eine ... | A Umschulung |
| 2 ☐ Sie finden in Ihrem alten Beruf keine Arbeit mehr. Sie
machen eine ... | B Teilzeitkurse |
| 3 ☐ Fortbildungen, die acht Stunden am Tag dauern | C Vollzeitkurse |
| 4 ☐ Fortbildungen, die vier Stunden am Tag dauern | D Anerkennung |
| 5 ☐ Sie wissen nicht, ob Sie mit Ihrer Ausbildung in Deutschland
arbeiten dürfen. Vielleicht benötigen Sie eine offizielle ... | E Fortbildung |

2 Lesen Sie die Texte. Nicht alle Wörter passen. Kreuzen Sie an.

Deutsch für den Beruf

Sie arbeiten in einem deutschsprachigen Unternehmen? Sie1.... in Ihrem Heimatland die Fachrichtung Wirtschaft/Tourismus? Dann ist unser Kurs „Deutsch für den Beruf“ das Richtige für Sie. Die behandelten Themen sind u. a. Telefonieren, Korrespondenz, Kundengespräche. Für die Teilnahme werden Sprachkenntnisse auf dem B1+-Niveau2.... Am Ende des Kurses können Sie sich dann zu der Prüfung „Deutsch-Test für den Beruf B2“3.... Ihre schriftlichen Hausaufgaben werden regelmäßig nach Abgabe von unseren Dozenten4....

Deutsch für medizinische Berufe

Sie arbeiten in einer Pflegeeinrichtung, einer Arztpraxis oder Apotheke oder wollen in diesem Bereich5.... sein? In diesem Kurs lernen Sie, sich in diesen Berufen schriftlich und mündlich gut zu6....

- | | | |
|---|--|--|
| a ☐ anmelden | d ☐ studieren | g ☐ tätig |
| b ☐ lehren | e ☐ vorausgesetzt | h ☐ vorbereitet |
| c ☐ verständigen | f ☐ korrigiert | |

3 Ausbildung im Handwerksbetrieb. Ergänzen Sie.

Meister – Azubi – Geselle

- 1 Dimitri ist Lehrling in einem Installateurbetrieb. Man nennt ihn auch _____.
- 2 Nach der Ausbildung macht er eine Prüfung und ist dann _____.
- 3 Nachdem der Geselle die _____prüfung gemacht hat, darf er andere Leute ausbilden.

IT und Computer

1a Welches Wort passt nicht? Streichen Sie durch.

- | | |
|--------------------------------------|--|
| 1 den Computer | starten – ausschalten – einschalten – speichern |
| 2 ein Passwort | eingeben – sperren – beheben – ändern |
| 3 eine Datei | ausschalten – speichern – ausdrucken – öffnen |
| 4 Software | entwickeln – installieren – herunterladen – einladen |
| 5 mit Antivirensoftware den Computer | schützen – betreuen – überprüfen – untersuchen |
| 6 den Datenschutz | beachten – einhalten – erfahren – kontrollieren |
| 7 ein Problem | vermeiden – reparieren – beheben – lösen |

1b Setzen Sie Verben aus 1a in der richtigen Form ein. Es gibt mehrere Möglichkeiten.

- Bevor man den Computer _____, sollte man die Dateien _____.
- Nachdem ich mein Passwort dreimal falsch _____ hatte, wurde es _____.
- Um Probleme zu _____, sollte man sich die Fehlermeldungen ansehen.
- Lassen Sie die _____ neue Software unbedingt mit dem Antivirenprogramm _____, bevor Sie damit arbeiten.
- Achten Sie darauf, dass nicht alle E-Mail-Empfänger sehen, an wen Sie die Mail geschickt haben, denn auch beim Versenden muss der Datenschutz _____ werden.

2 Datenschutz. Welche Wörter passen? Kreuzen Sie an.

Liebe Kolleginnen und Kollegen,

für uns alle ist der Datenschutz ein sehr komplexer Bereich.**1**.... bieten wir Datenschutzschulungen an. Für Mitarbeitende, die mit personenbezogenen Daten arbeiten, ist die Schulung verpflichtend.**2**.... der Bedeutung des Themas empfehlen wir die Teilnahme aber allen Mitarbeitenden.**3**.... in Zeiten zunehmender Cyberkriminalität ist eine Schulung zur IT-Sicherheit notwendig.**4**.... die Termine sind, erfahren Sie von unserer Datenschutzbeauftragten Frau Lau. Bei ihr können Sie sich auch nach dem Schulungsraum**5**.... nach weiteren Details zu der Fortbildung erkundigen.

- 1 a ☐ DESHALB
b ☐ TROTZDEM
c ☐ SOBALD

- 2 a ☐ DANK
b ☐ AUFGRUND
c ☐ INNERHALB

- 3 a ☐ GERADE
b ☐ NOCH
c ☐ DENNOCH

- 4 a ☐ WENN
b ☐ OB
c ☐ WANN

- 5 a ☐ SOWIE
b ☐ SONDERN AUCH
c ☐ SOFORT

3 Arbeit und Digitalisierung. Lesen Sie den Text und kreuzen Sie an: richtig oder falsch?

Die Digitalisierung verändert die Arbeitswelt. Es sind viele neue Berufe entstanden, z. B. der Webdesigner, die Systemkauffrau, der IT-System-Elektroniker oder die Kfz-Mechatronikerin – und es werden zahlreiche weitere neue Berufe entstehen. Andere Berufe, zum Beispiel Bankangestellte, die am Schalter der Filiale Kunden und Kundinnen beraten, werden zugunsten der Beratung beim Online-Banking immer seltener. Neben den neuen Berufen und den Berufen, die sich verändern, wird es natürlich auch Berufe geben, die verschwinden.

Auf jeden Fall werden sich die Anforderungen an den Arbeitsplatz ändern. Da Tätigkeiten, die bisher von Menschen ausgeübt wurden, immer mehr automatisiert werden, ist eine ständige Fortbildung der Beschäftigten erforderlich. Sicher wird es nicht gelingen, jeden traditionellen Arbeitsplatz zu erhalten, aber eine breite Fortbildung kann die Qualifikation jedes einzelnen erhöhen, damit er oder sie Arbeit in einem anderen Bereich findet.

Nun gehört die Digitalisierung schon seit Jahrzehnten zu unserem Alltag. Wir alle arbeiten mit dem Internet, haben uns an Smartphone, WWW, Online-Banking, um nur einige Beispiele zu nennen, gewöhnt. Arbeiten werden schon seit Langem automatisiert. Neu an der heutigen Phase der Digitalisierung ist die Vernetzung von Maschinen und Arbeitsabläufen. In Zukunft könnten zum Beispiel in der Produktionsabteilung einer Fabrik Maschinen selbstständig einen Fehler erkennen, bei einem Fehler Kontakt mit der Herstellerfirma aufnehmen und ohne Zutun des Menschen ein automatisch geliefertes Software-Update einspielen. Die Aufgabe des Menschen würde nur noch darin bestehen, die Systeme in der Fertigung zu kontrollieren und korrekte Daten an die zentrale Datenbank zu liefern.

- | | richtig | falsch |
|--|--------------------------|--------------------------|
| 1 Banken werden weniger Kundenberatung durchführen. | ☐ | ☐ |
| 2 Durch die Digitalisierung werden die wegfallenden Jobs durch neue ersetzt. | ☐ | ☐ |
| 3 Fortbildungen geben die Chance, auf dem Arbeitsmarkt flexibler zu sein. | ☐ | ☐ |
| 4 Digitalisierung ist nichts Neues. | ☐ | ☐ |
| 5 Es ist möglich, dass in Zukunft keine Menschen mehr in der Produktion benötigt werden. | ☐ | ☐ |

4 Digitalisierung. Was passt? Ordnen Sie zu.

- | | |
|---|---------------------------------------|
| 1 ☐ IT | A die Vernetzung |
| 2 ☐ EDV | B ein Update machen |
| 3 ☐ kabelloses lokales Netzwerk | C die Hardware |
| 4 ☐ alle Teile eines Computers / einer EDV-Anlage | D die Informationstechnologie |
| 5 ☐ Computer-/EDV-Programme | E das WLAN |
| 6 ☐ Programme aktualisieren | F die Software |
| 7 ☐ Programme herunterladen | G einen Download machen |
| 8 ☐ Verbindung mehrerer Maschinen, Anlagen, Arbeitsabläufe miteinander | H die Elektronische Datenverarbeitung |

Selbstständigkeit

1a Frau Ming will sich selbstständig machen und braucht einen Kredit. Ergänzen Sie den Dialog.

Monatsraten – Einnahmen – Firmenwagen – Unterlagen – Zinsen – gründen –
Eigenkapital – aufnehmen – Businessplan

- + Guten Tag, mein Mann und ich möchten einen Kredit _____, da wir einen Partyservice _____ möchten. Ich zeige Ihnen gerne unseren _____, aus dem hervorgeht, welche Summe wir zur Finanzierung benötigen. Sie sehen hier unsere geplanten Ausgaben und auch die _____, die wir erwarten.
- Wie hoch soll der Kredit denn sein?
- + Wir besitzen 10 000 Euro _____ und haben bei dem Kredit an 25 000 Euro gedacht. Außerdem haben wir bereits Büroräume gemietet. Wir brauchen aber einen Kredit für einen _____, mit dem wir unsere Kunden beliefern können.
- Wir können im Moment Existenzgründerkredite für 5 % _____ anbieten, rückzahlbar in 36 oder 60 _____. Über die genauen Konditionen können wir sprechen, wenn ich mir Ihre _____ angeschaut habe.

1b Was passt zusammen? Ordnen Sie zu.

- | | |
|---|-------------|
| 1 ☐ sich selbstständig | A zahlen |
| 2 ☐ einen Betrieb | B gründen |
| 3 ☐ einen Businessplan | C aufnehmen |
| 4 ☐ einen Kredit | D erstellen |
| 5 ☐ in Raten | E machen |

2a Was kann man mit Geld alles machen? Kreuzen Sie an.

- ☐ abheben ☐ abnehmen ☐ anlegen ☐ ausgeben ☐ einzahlen ☐ sparen
☐ überweisen ☐ verweisen

2b Ergänzen Sie die Sätze mit Wörtern aus 2a in der richtigen Form.

- 1 Wir brauchen noch Bargeld? Hast du heute bei der Bank Geld _____?
- 2 + Du hast schon wieder so viel _____. Willst du nicht mal etwas _____?
- Leicht gesagt bei den niedrigen Zinsen heute. Nein, es ist besser, das Geld _____, ich brauche dazu nur eine gute Beratung.
- 3 Könnten Sie diesen Betrag auf das Konto von Frau Gerlach _____? Danke.

Modelltest 2

2

**Lesen****Lesen und Schreiben****Hören****Hören und Schreiben****Sprachbausteine und Schreiben****Sprechen**



Zeit für den gesamten Teil Lesen (Lesen 1–4): 45 Minuten

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 auf dem Antwortbogen.

- 1 Sebastian möchte sich beruflich verändern.
- 2 Nadine sucht Informationen zu Regelungen, um Beruf und Kindererziehung besser zu verbinden.
- 3 Rebecca möchte wissen, wie sie Konflikte auf der Arbeit besser lösen kann.
- 4 Ricardo interessiert sich für umweltfreundliche Unternehmen.
- 5 Katharina fragt sich, wie man sich gegen Entlassungen wehren kann.

**a GBG Chemie hat große Ziele**

Auch die Chemiebranche hat sich das Ziel gesetzt, ökologisch nachhaltig zu wirtschaften. So hat GBG Chemie beschlossen, den CO₂ Ausstoß bis 2025 zu reduzieren und ab sofort nur noch erneuerbare Energien zu nutzen. Und es gibt noch weitere Betriebe mit dieser Zielsetzung.

[mehr ...](#)**b Kinder willkommen**

Das Möbelhaus Eschbach bietet ab sofort den ganzen Tag eine professionelle Kinderbetreuung an. In unserem Spieleparadies werden die Kleinen sich wohlfühlen. Vielleicht ist das ja auch für andere Betriebe hier am Ort ein Modell. Unser Reporter hat sich das angesehen und berichtet darüber.

[mehr ...](#)**c „Ich wollte schon die Stelle wechseln.“**

Er wollte sogar die Stelle wechseln, so stark belastete ihn das angespannte Arbeitsklima in seiner Firma. Eine Schulung in Methoden des Konfliktmanagements hat hier geholfen. „Jetzt verstehe ich mich wieder gut mit allen.“ Marc Berger möchte diese Erfahrungen mit den Lesern teilen.

[mehr ...](#)**d Auf zu einem Neuanfang**

Unzufrieden mit der jetzigen Arbeitssituation und Konflikten auf der Arbeit? Die Karriereberaterin Diana Martens gibt Tipps, was man bei einem Stellenwechsel beachten sollte. Neben Hinweisen zu den Kündigungsregeln behandelt sie auch die Frage, wie man sich davor hüten kann, zu schnell falsche Entscheidungen zu treffen.

[mehr ...](#)**e Elternzeit und Elterngeld – eine gute Sache?**

Auch wenn inzwischen immer mehr Eltern die Möglichkeiten der Elternzeit und des Elterngelds in Anspruch nehmen, gibt es hier noch viele offene Fragen wie: Habe ich nach der Pause Anspruch auf meinen alten Arbeitsplatz? Ist mein Arbeitsplatz wirklich sicher? Hier finden Sie Antworten.

[mehr ...](#)**f Teamarbeit – Lösung für alle Probleme?**

Es gibt nur wenig Kritik an Teamarbeit, führt sie doch in der Regel zu mehr Erfolg und kann helfen, durch ein respektvolles Miteinander Konflikte gar nicht entstehen zu lassen. Interessant, einmal Stimmen zu hören, die die negativen Seiten der Teamarbeit ansprechen. Lesen Sie unseren Kommentar.

[mehr ...](#)**g Klimaneutrales Wirtschaften?**

Immer mehr Betriebe haben sich zum Ziel gesetzt, klimaneutral zu agieren. Nur was bedeutet eigentlich klimaneutral? Sind Wasserkraft und E-Mobilität wirklich gut für die Umwelt? In unserem Faktencheck geben wir Antworten.

[mehr ...](#)**h Ist mein Arbeitsplatz noch sicher?**

Die Arbeitswelt ändert sich. Durch zahlreiche Umstrukturierungen werden immer wieder Arbeitsplätze abgebaut. Wann sind Kündigungen rechtmäßig? Welche Möglichkeiten hat man als Arbeitnehmer, gegen Kündigungen vorzugehen? Einen Überblick über die Regelungen zum Kündigungsschutz finden sie hier.

[mehr ...](#)



Zeit für den gesamten Teil Lesen (Lesen 1–4): 45 Minuten

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

Arbeitszeiten

Die wöchentliche Arbeitszeit beträgt 40 Stunden – bei einem Arbeitstag von acht Stunden, wobei die Pausen nicht mitgerechnet werden. Es gilt die Fünf-Tage-Woche. Betriebsbedingt ist es möglich, dass Sie bis zu zehn Stunden pro Tag arbeiten. Diese Mehrarbeit ist aber nur in Ausnahmefällen erlaubt und muss innerhalb von sechs Monaten durch entsprechend kürzere Arbeitstage ausgeglichen werden.

Wir haben flexible Arbeitszeiten. Sie können selbst bestimmen, wann Sie morgens anfangen zu arbeiten und wann Sie aufhören. Zwischen 10 und 15 Uhr, in der sogenannten Kernzeit, müssen Sie jedoch anwesend sein. Gleitzeiten sind zwischen 8 und 10 Uhr und 15 und 17 Uhr. Innerhalb dieser Zeiten können Sie anfangen bzw. aufhören zu arbeiten. Aus betrieblichen Gründen kann der Arbeitgeber die Gleitzeit für eine gewisse Zeit aussetzen.

Unser elektronisches Zeiterfassungssystem registriert täglich die Zahl der von Ihnen geleisteten Arbeitsstunden auf Ihrem persönlichen Arbeitszeitkonto. Haben Sie in einer Woche mehr als 40 Stunden gearbeitet, sollten Ihre Überstunden bereits vor Monatsende durch weniger Arbeit abgebaut werden. Wenn ein Abbau nicht möglich ist, wird mit der Geschäftsführung eine rasche Lösung besprochen.

- 6** Die Beschäftigten dürfen mit der Arbeit anfangen, wann sie wollen.

richtig / falsch

- 7** Ergibt sich auf einem Arbeitszeitkonto ein Plus,

- a** kann der Betrieb den Acht-Stunden-Tag verlängern oder verkürzen.
- b** ist schnellstmöglich ein Ausgleich zu finden.
- c** kann der Betrieb die Gleitzeitregelungen ändern.



Text 2

Willkommensmappe für neue Mitarbeiterinnen und Mitarbeiter

Datenschutz

Unser Betrieb legt auf Datenschutz großen Wert. Die Mitarbeitenden sind bei ihrer Arbeit verpflichtet, alle Firmenereignisse vertraulich zu behandeln. Die private E-Mail-Nutzung ist nicht erlaubt. Regeln zur Nutzung Ihres Smartphones regelt jede Abteilung nach Rücksprache mit den dort arbeitenden Kolleginnen und Kollegen. Im gesamten Betrieb dürfen aber mit dem Smartphone keine privaten Fotos gemacht werden.

Genauso wichtig wie der Schutz unserer Firmendaten ist uns auch der Schutz Ihrer persönlichen Daten. Ihre bei der Personalstelle gespeicherten Daten werden an niemand anderen weitergegeben. Sollte der Betrieb für Werbezwecke Fotos machen wollen, auf denen Sie zu sehen sind, geht das nur mit Ihrer persönlichen Zustimmung.

Da der Datenschutz ein sehr komplexer Bereich ist, bieten wir für alle neuen Mitarbeitenden Datenschutzs Schulungen an. Die Teilnahme ist verpflichtend. In den Seminaren erfahren Sie, in welchen Abteilungen des Unternehmens Sie spezielle Zugangscodes benötigen, wie mit Passwörtern umzugehen ist und worauf Sie bei der Arbeit mit unserem Computersystem achten müssen. Gerade in Zeiten zunehmender Cyberkriminalität ist eine Schulung zur IT-Sicherheit absolut notwendig. Weitere Informationen zu Terminen und Inhalten der Schulung erhalten Sie in den nächsten Tagen von unserer Datenschutzbeauftragten Frau Herz. An sie können Sie sich auch bei Fragen zum Thema richten. Durchwahl -111, Raum 15.

- 8 Sowohl betriebliche Daten als auch die Daten der Mitarbeitenden sollen geschützt werden.
richtig / falsch
- 9 Die Mitarbeitenden
- a müssen Schulungen zum Datenschutz besuchen.
 - b werden auf Schulungen Passwörter für ihre Arbeit bekommen.
 - c dürfen aus Sicherheitsgründen im Betrieb weder ihre Smartphones benutzen noch persönliche E-Mails schreiben.



Zeit für den gesamten Teil Lesen (Lesen 1–4): 45 Minuten

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 eine Frage gibt es keinen passenden Tipp. Markieren Sie dafür ein x auf dem Antwortbogen.

10 **Julia**

Wir haben seit einiger Zeit nur noch Stress auf der Arbeit. Ich mache viele Überstunden, obwohl wir das eigentlich nicht dürfen. Aber es geht halt nicht anders. Und dann bekomme ich immer wieder Kritik von meinem Chef, ich würde alles falsch machen, ich wäre ungeeignet usw. Und reden kann man mit ihm überhaupt nicht. Ich habe langsam genug. Soll ich kündigen?

11 **Tom**

Wir haben bei uns die folgende Situation. Ich arbeite schon sehr viele Jahre in einem Kaufhaus. Der Umsatz sinkt schon seit Langem und jetzt sollen wir für die gleiche Arbeit weniger Gehalt bekommen, damit die Zahlen wieder besser werden. Wenn nicht, drohen Entlassungen. Eine Diskussion ist kaum noch möglich. Darf die Firma das machen?

12 **Sarah**

Hallo Leute, was kann eigentlich passieren, wenn ich zu spät zur Arbeit komme? Ich habe deswegen immer wieder recht unangenehme Gespräche mit meiner Chefin, die meine Entschuldigungen nicht akzeptiert. Meine Frage: Kann einem gekündigt werden, wenn man nicht pünktlich zur Arbeit erscheint? Wir sind eine kleine Boutique – ohne Betriebsrat, bei dem ich nachfragen könnte. Deshalb diese Frage an euch.

13 **Christian**

Hallo Leute, ich habe eine Frage, Unsere Abteilung soll geschlossen werden, weil die gesamte Buchhaltung jetzt im Ausland gemacht werden soll. Die Firma braucht uns also nicht mehr. Ich zum Beispiel arbeite hier schon seit über zehn Jahren. Kann man uns einfach kündigen? Ich möchte das nicht akzeptieren.



Kündigungen-Blog



Saskia, vor 10 Minuten

Grundsätzlich muss nach dem Arbeitsrecht schriftlich gekündigt werden. Wenn der Chef oder die Chefin in einer hitzigen Diskussion sagt, man könne gehen, ist das nicht schön, aber man sollte man abwarten, bis sich die Situation entspannt hat und unbedingt mit dem Betriebsrat sprechen.



Emil, vor 20 Minuten

So schnell geht das nicht. Vorher muss es eine Abmahnung geben. Ich habe so etwas auch schon erlebt und hatte dadurch immer wieder Probleme, trotz meiner Entschuldigung, dass ich am Tag vorher bis spät in die Nacht arbeiten musste. Mein Chef hat das nicht akzeptiert und so bekam ich eine Abmahnung mit der Drohung, dass bei Wiederholungen eine Kündigung möglich ist.



Alex, vor 32 Minuten

Nach dem Gesetz gibt es für den Arbeitgeber auf jeden Fall feste Fristen für eine Kündigung – auch wenn im Arbeitsvertrag nichts dazu stehen sollte. Hier sollte man einen Rechtsanwalt zu Rate ziehen.



Veronica, vor 1 Stunde

Versuche doch noch einmal, mit deinem Chef zu reden. Das muss doch möglich sein. Und nimm dir doch eine Person vom Betriebsrat mit, wenn du das Gespräch führst. Gleich aufzugeben, ist nicht sinnvoll, es sei denn, du hast bereits konkrete Ideen, was du in Zukunft machen willst.



Franziska, vor 2 Stunden

Ich arbeite bei einem Automobilzulieferbetrieb. Wir waren in der Krise und konnten eine Werksschließung abwenden, indem die Gewerkschaft in der letzten Tarifrunde auf Lohnerhöhungen verzichtete. Betriebsbedingte Kündigungen konnten so vermieden werden.



Karsten, vor 3 Stunden

Bei betriebsbedingten Kündigungen ist es wichtig, ob es einen vergleichbaren Arbeitsplatz in einer anderen Abteilung geben könnte und wie lange man schon im Betrieb ist. Das ist bei dir ja ein wichtiger Punkt. Eventuell gibt es auch einen Anspruch auf eine Abfindung. Hier ist eine Rechtsberatung wichtig.



Zeit für den gesamten Teil Lesen (Lesen 1–4): 45 Minuten

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

12. März 2022, 14.00–16.00 Uhr, Ort: Raum 124

Anwesend: Bernard Durand (BD; Geschäftsführung, Leitung der Sitzung), Peter Groß (PG, Marketing), Katharina Gül (KG, Einkauf), Maria Stein (MS, Verkauf), Karsten Berger (KB, Qualitätskontrolle), Hanna Kowalska (HK, Personalwesen) Sabrina Meister (SM, Buchhaltung)

Protokollantin: Sabrina Meister (SM)

Abwesend: Karl Schäfer (KS, Einkauf)

Tagesordnungspunkte

- TOP 1 Begrüßung
- TOP 2 Quartalszahlen
- TOP 3 Reklamationen
- TOP 4 Online Auftritt – Auftritt vor Ort
- TOP 5 Verschiedenes

TOP 1 Begrüßung

BD begrüßt alle Anwesenden. Da KS, der nach Beschluss der letzten Sitzung heute Protokoll führen sollte, wegen Krankheit leider verhindert ist, übernimmt SM die Protokollführung. KS wird für die Abteilung Einkauf heute durch KG vertreten.

TOP 2 Quartalszahlen

SM gibt einen Überblick über die Verkaufszahlen im letzten Quartal. Sie waren positiv, gerade während des Frühjahrs konnten viele neue Kunden gewonnen werden, mehr als im Frühjahr des letzten Jahres. SM weist aber darauf hin, dass es Probleme bei den Auslieferungen der bestellten Möbel gebe. Sie berichtet zudem, dass unser Hauptwerk in Frankreich im Augenblick einen Produktionsengpass habe und die Kunden sich noch einige Zeit gedulden müssen, bis sie ihre im Frühjahr gekauften Möbel bekommen können. Auch die Kundenzahlungen werden dann später bei uns eingehen. Man müsse davon ausgehen, dass sich die positiven Verkaufszahlen erst im 2. oder 3. Quartal auf unseren Umsatz auswirken. BD steht in Kontakt mit Frankreich – nach seinen Informationen werden die Probleme in kurzer Zeit behoben sein.

TOP 3 Reklamationen

MS berichtet, dass es seit Kurzem Reklamationen wegen mangelhafter Stoffbezüge gebe. So beschwerten sich Kunden und Kundinnen darüber, dass sie entgegen den Aussagen im Katalog außerordentlich empfindlich seien und sehr schnell verschmutzen. KB sagt, dass ihm das nicht bekannt sei und er das sofort überprüfen werde. KG wundert sich über die Reklamationen, da sie mit den Stofflieferanten bisher immer gute Erfahrungen gemacht habe. MS hat eine Liste mit den konkreten Reklamationen erstellt, die sie KB zur Verfügung stellt. Auf Vorschlag von BD wird gemeinsam entschieden, dass sich die Abteilungen Verkauf, Qualitätskontrolle und Einkauf an einem gesonderten Termin treffen, um zu sehen, ob die Reklamationen berechtigt sind.



TOP 4 Online-Auftritt – Auftritt vor Ort

Dass unsere Verkaufszahlen so positiv waren, liege, merkt MS an, neben unserer gut angenommenen Online-Präsenz auch an dem großen Engagement unserer Mitarbeitenden im Geschäft vor Ort. PG gibt zu bedenken, dass in der heutigen Zeit der Online-Verkauf immer mehr an Bedeutung gewinnen würde und man lieber in diesem Bereich mehr investieren solle. MS bemerkt hierzu, dass das kein Widerspruch sei. Allerdings könne der Online-Auftritt nur ein wichtiger, aber oft nur erster Schritt zur Kundengewinnung sein. Unsere Produkte seien sehr beratungsintensiv, es handele sich um hochwertige Möbel, deren Ausstattung individuell durch die Kunden zusammengestellt würden. Auch konkrete Preise ließen sich online nicht angeben, da der Endpreis zum Beispiel eines Sofas oder einer Sitzgarnitur von den verschiedenen Komponenten (Stoffen, Farben) abhängen, die der Kunde oder die Kundin sich zusammenstellen könne und die im Preis sehr unterschiedlich seien.

Auch Preisnachlässe ließen sich nur individuell besprechen. Vor einem Kauf brauche der Kunde eine intensive Beratung. HK ergänzt hier, dass man die zunehmende Arbeitsbelastung der Mitarbeitenden ernst nehmen müsse. Überstunden seien keine Seltenheit, es habe schon vereinzelt Ausfälle durch stressbedingte Krankheit gegeben. BD bittet HK, einen Vorschlag zur Personalerweiterung zu entwickeln, den er dann mit den anderen Geschäftsführern besprechen werde. Die Versammlung ist sich einig, dass hier etwas geschehen muss.

TOP 5 Verschiedenes

BD fragt nach Vorschlägen für die Planung unseres diesjährigen Sommerfestes. PG regt an, dass selbiges in diesem Jahr nicht auf unserem Firmengelände stattfinden sollte, da sich viele Mitarbeitenden hier gerne eine Abwechslung wünschen. Er schlägt vor, das Sommerfest mit unserem Betriebsausflug zu verbinden. Die Mitarbeitenden sollen Vorschläge machen, wo dieser Ausflug hingehen könnte. Die Teilnehmenden sind einverstanden, HK übernimmt die weitere Planung.

14 In den ersten drei Monaten des Jahres

- a haben viele Kundinnen und Kunden zu spät bezahlt.
- b gab es Probleme wegen Lieferverzögerungen.
- c hat die Firma mehr Gewinn gemacht als im selben Zeitraum des vergangenen Jahres.

15 Beschwerden

- a gab es aufgrund schlechter Beratung.
- b betreffen sowohl den Einkauf als auch den Verkauf.
- c werden auf einer späteren Sitzung geklärt.

16 Der Verkauf vor Ort

- a soll durch Sonderangebote erweitert werden.
- b soll attraktiver werden.
- c ergänzt den Online-Auftritt.

17 Die Mitarbeitenden

- a sollen keine Überstunden mehr machen.
- b werden immer häufiger krank.
- c brauchen Unterstützung durch neues Personal.

18 Das Sommerfest

- a fällt dieses Jahr aus.
- b soll es dieses Jahr in anderer Form geben.
- c soll dieses Jahr von den Mitarbeitenden organisiert werden.



Zeit für den Teil Lesen und Schreiben: 20 Minuten

Lesen und Schreiben

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

Erhalten: heute, 10.00 Uhr

Von: Ilona Hurteck
An: ...
Betreff: WG: Rechnung Druckerzubehör

Guten Morgen,

gerade habe ich die untenstehende E-Mail bekommen, die ich Ihnen zur Bearbeitung weiterleite. Die Firma Hellmann ist einer unserer besten Kunden und es ist wichtig, dass wir ihre Beschwerde umgehend bearbeiten. Bitte teilen Sie der Kundin per E-Mail mit, dass wir die Angelegenheit – also, wieso es immer wieder zu Problemen in unserer Rechnungsabteilung kommt – sofort in Ordnung bringen werden und dass Ähnliches in Zukunft nicht mehr passieren wird.

Ilona Hurteck
Teamleiterin

Gesendet: heute 9:50 Uhr
Von: Saskia de Groot
An: Ilona Hurteck, PrinterStar
Betreff: Rechnung Druckerzubehör

Sehr geehrte Damen und Herren,

am 4. März haben wir bei Ihnen drei Trommeln und sechs Austauschpatronen für unsere Laserdrucker (Bestellnummer XP 455662) bestellt. Die Rechnung haben wir sofort am 5. März überwiesen und uns dann entsprechend Ihrer Zahlungsbedingungen fristgemäß vom Rechnungsbetrag 2 % Skonto abgezogen, sodass wir € 906,50 überwiesen haben.

Jetzt haben Sie uns bereits zum wiederholten Mal eine Mahnung über den von uns geltend gemachten Skontoabzug von € 18,50 zugeschickt. Nach Ihrer ersten Mahnung haben wir uns am 20. März mit Ihnen telefonisch in Verbindung gesetzt. Ein Mitarbeiter in Ihrer Rechnungsabteilung versicherte mir, dass die Angelegenheit sofort geklärt würde. Nachdem wir am 10. April erneut eine Mahnung erhalten haben, möchte ich Sie noch einmal auffordern, unser Konto auszugleichen.

Wir hoffen sehr, dass sich die Angelegenheit hiermit erledigt hat.

Mit freundlichen Grüßen

Saskia de Groot
Hellmann Events GmbH



Zeit für den gesamten Teil Hören (Hören 1–4): 20 Minuten

Hören Teil 1



7 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.

22 Die Mitarbeiterin möchte ihre Urlaubsplanung besprechen.

richtig / falsch

23 Dieses Jahr

- a gibt es an Weihnachten eine Urlaubssperre.
- b dürfen im Sommer nur Mitarbeitende mit Kindern Urlaub machen.
- c gibt es eine neue Methode, den Urlaub anzumelden.

24 Das Team plant den Umgang mit unzufriedenen Gästen.

richtig / falsch

25 Wenn Gäste unzufrieden sind,

- a sollen sie ihre Beschwerden dokumentieren.
- b sollte man ihnen mit kostenlosem Infomaterial über die Sehenswürdigkeiten der Stadt entgegenkommen.
- c ist eine finanzielle Entschädigung nur nach Rücksprache mit der Hotelleitung möglich.

26 Herr Rossi von der Pizzeria Luigi möchte eine regelmäßige Wartung.

richtig / falsch

27 Die Pizzeria möchte

- a eine funktionierende Maschine.
- b ein Gerät umtauschen.
- c Hilfe bei der Bedienung eines Geräts.



Zeit für den gesamten Teil Hören (Hören 1–4): 20 Minuten

Hören Teil 2



8

*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.

28 ...

29 ...

30 ...

31 ...

- a** Für eine gute Teamführung muss man sich qualifizieren.
- b** Bei der Teamarbeit kann man sich schnell hinter der Mehrheitsmeinung verstecken.
- c** Teamarbeit kann alle Mitarbeitenden fördern.
- d** Teamarbeit heißt mehr Arbeit.
- e** Mit schüchternen Menschen gibt es im Team oft Konflikte.
- f** Teamarbeit ist effektiv.



Zeit für den gesamten Teil Hören (Hören 1–4): 20 Minuten

Hören Teil 3



9 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.

ABFALL

Beispiel: Warum gibt es eine Präsentation zum Abfallproblem?

- a Im Restaurant nehmen die Küchenabfälle zu.
- ☒ b Trotz vieler Modernisierungen wurde das Problem noch nicht gelöst.
- c Viele Gäste interessiert das Thema überhaupt nicht.

ABFALLVERMEIDUNG

32 Um Abfälle zu vermeiden, überlegt das Restaurant,

- a wo die Abfälle anfallen.
- b die Gäste zu bitten, eigene Mitnahmebehälter zu benutzen.
- c die Portionen kleiner zu machen.

ANGEBOTE

33 In Zukunft soll

- a das Sonntagsfrühstück abgeschafft werden.
- b es zum Sonntagsfrühstück nur noch kostenlos Getränke geben.
- c sich das Sonntagsangebot ändern.

LOGISTIK

34 Das Lagerverwaltungssystem

- a gibt wenig Anlass zur Kritik.
- b hat öfter Fehler im Lager angezeigt.
- c bekommt im Winter ein Update.

WEITERE MASSNAHMEN

35 Damit weniger Lebensmittel verschwendet werden,

- a wird das Restaurant seine Preise senken.
- b werden nicht verkaufte Speisen kostenlos angeboten.
- c wird man sich an einer Methode zur Lebensmittelrettung beteiligen.



Zeit für den gesamten Teil Hören (Hören 1–4): 20 Minuten

Hören Teil 4



- 10 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.

36 Olaf möchte

- a am Samstag nicht im Hotel essen.
- b heute noch reservieren.
- c vor dem Essen eine Stadtrundfahrt machen.

37 Bea

- a weiß nicht, ob sie die Ladentür offen gelassen hat.
- b hat ihre Schlüssel im Laden vergessen.
- c möchte nach ihrem Kurs nach den Fenstern im Laden sehen.

38 Die Firma K+W GmbH

- a hat Lagerprobleme.
- b bittet um eine Anzahlung.
- c kündigt eine Teillieferung an.

39 Thomas

- a möchte am Samstag frei haben.
- b sucht jemanden, der oder die am Freitagabend für ihn arbeitet.
- c feiert seinen Geburtstag in der Schule.

40 Susanne

- a weist darauf hin, dass alle zur Sitzung kommen müssen.
- b möchte auf der Sitzung kein Protokoll mehr schreiben.
- c hat sich Besprechungsthemen für die Sitzung überlegt.



Zeit für den gesamten Teil Sprachbausteine und Schreiben: 35 Minuten

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 Bewerbung vom 1. September 2021

Sehr geehrte Damen und Herren,

am 1. September habe ich mich in Ihrer Klinik für die Stelle als Krankenpfleger beworben.

Am 14. September haben Sie mir eine Bestätigung geschickt, dass Sie meine Unterlagen erhalten haben, 46 herzlichen Dank. Jetzt sind zwei Monate vergangen und ich warte 47 noch auf eine hoffentlich positive Nachricht von Ihnen.

Ich möchte noch einmal betonen, dass ich großes Interesse habe, in Ihrer Klinik tätig zu sein. Eine rasche Antwort wäre für mich auch deshalb sehr wichtig, 48 das Pflegezentrum, in dem ich momentan beschäftigt bin, leider Ende des Jahres schließt. 49 muss ich mich schnell nach einer neuen Stelle umsehen. Ich würde allerdings sehr gern bei Ihnen arbeiten und denke, dass ich 50 meiner Qualifikationen und Berufserfahrung sehr gut in Ihr Team passen würde.

Für eine schnelle Antwort wäre ich Ihnen dankbar, sollten 51 Unterlagen fehlen, lassen Sie mich das bitte wissen

Mit freundlichen Grüßen
Hatice Yildiz

- a AUCH
- b AUFGRUND
- c DA
- d DAHER

- e DAFÜR
- f DENN
- g IMMER
- h MIT

- i NOCH
- j SOBALD



Zeit für den gesamten Teil Sprachbausteine und Schreiben: 35 Minuten

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.

Sehr geehrte Frau Pohl,

vielen Dank für52.... an unserem Renovierungsservice.

Aufgrund unserer Beratung in Ihrem Haus schicke ich Ihnen mein Angebot für53....

Malerarbeiten

	Fläche/Länge	Preis	Gesamt
Wände streichen, Farbe Weiß	71 m ²	12 Euro/m ²	852 Euro
Wände streichen, Farbe Blau und Grün	31 m ²	14 Euro/m ²	434 Euro
Fußleisten legen	30 m	3,50 Euro/m	105 Euro

Termin: 25. KW

Die Preise verstehen sich zusätzlich54.... In allen Positionen sind die Kosten für Vorbereitungsarbeiten sowie die Materialkosten für Farbe und Zubehör enthalten.

....55.... gehen wir davon aus, dass die zu bearbeitenden Flächen frei zugänglich sind.

Es gelten die folgenden Zahlungsbedingungen: Bei Auftragsvergabe bitten wir um 20 % Anzahlung. Die Restzahlung wird 30 Tage nach Rechnungsdatum fällig. Bei Zahlung innerhalb von zehn Tagen nach Rechnungsdatum56.... von 2 %.

Wir hoffen, unser Angebot entspricht Ihren Vorstellungen, und freuen uns auf Ihren Auftrag. Selbstverständlich57.... jederzeit zur Verfügung,

Mit freundlichen Grüßen
Jonas Beck

- 52 a Ihr Angebot
b Ihr Interesse
c Ihre Bestellung

- 53 a die angekündigte Lieferung
b den bestätigten Auftrag
c die auszuführenden Arbeiten

- 54 a aller gewährten Rabatte
b der gesetzlichen Mehrwertsteuer
c der nachgefragten Menge

- 55 a Für Ihre Auftragsbestätigung
b Nach unseren Arbeiten
c Bei unserem Kostenvoranschlag

- 56 a gewähren wir einen Skonto
b übernehmen wir die Kosten
c berechnen wir eine Gebühr

- 57 a stehen wir Ihnen für Rückfragen
b sind wir für Folgeaufträge
c geben wir Ihnen Beratungen

Schreiben

In Ihrer Firma können sich alle Mitarbeiterinnen und Mitarbeiter in einem Forum miteinander über Neuigkeiten austauschen. Schreiben Sie einen Forumsbeitrag zu Thema A oder B. Begründen Sie Ihre Meinung und nennen Sie passende Beispiele. Gliedern Sie Ihren Text in sinnvolle Abschnitte.

Alle Mitarbeiterinnen und Mitarbeiter in Ihrer Firma sollen einen verpflichteten Englischkurs außerhalb der Arbeitszeit besuchen. Die Firma will die Kosten übernehmen.

Die Geschäftsleitung möchte allen Mitarbeiterinnen und Mitarbeitern die Möglichkeit geben, einen Teil ihrer Arbeit im Homeoffice zu leisten.

Platz für Notizen

Platz für Notizen

Zeit für den gesamten Teil Sprechen: etwa 16–17 Minuten

Sprechen Teil 1A, 1B und 1C – Teilnehmer/-in A und 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.

1. Beschreiben Sie **einen Arbeitgeber**, für den Sie gearbeitet haben oder arbeiten möchten (z. B. Branche, Produkte und Dienstleistungen, Abteilungen und ihre Aufgaben, Besonderheiten).
2. Beschreiben Sie, wie Sie sich ein **gutes Arbeitsumfeld** vorstellen (z. B. Jobsicherheit, Lohn/Gehalt, Karrierechancen, Kommunikation in der Firma, Beispiele aus Ihrer Berufserfahrung).
3. Beschreiben Sie die **Ereignisse und Erfahrungen**, die Ihre **Berufswahl** beeinflusst haben (z. B. Stationen, wichtige Personen, Motivation, Folgen).
4. Beschreiben Sie **eine Person** aus Ihrem Umfeld, die für Sie ein **berufliches Vorbild** ist (z. B. Beziehung zu dieser Person, Eigenschaften, Einfluss auf Sie).
5. Beschreiben Sie das **Vorgehen bei der Arbeitssuche** für ein Land Ihrer Wahl (z. B. Angebote finden, Erstkontakt, Bewerbungsunterlagen oder -gespräch).
6. Beschreiben Sie, worauf es bei einem **Bewerbungsgespräch** ankommt. Sprechen Sie über ein Land Ihrer Wahl (z. B. Berufsfeld, Vorbereitung, Kleidung, typische Fragen).
7. Beschreiben Sie **ein Produkt / eine Dienstleistung** Ihrer Wahl (z. B. Merkmale, Nutzen für Kunden, Vor- und Nachteile, Erfolg).
8. Sie möchten sich **selbstständig** machen. Beschreiben Sie Ihre **Geschäftsidee** (z. B. welches Produkt / welche Dienstleistung, Besonderheiten, Zielgruppe).

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 durch die zweite Teilnehmerin / den zweiten Teilnehmer (ca. 1/2 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?“



Zeit für den gesamten Teil Sprechen: etwa 16–17 Minuten

Sprechen Teil 2 – Teilnehmer/-in A und B

Mit Kolleginnen und Kollegen sprechen (ca. 3 Minuten)

Das Essen in der Kantine ist schrecklich.
Wo könnte man mittags noch essen?

1

Hast du eigentlich schon Pläne für den Urlaub?

2

Zeit für den gesamten Teil Sprechen: etwa 16–17 Minuten

Sprechen Teil 3 – Teilnehmer/-in A und B

Lösungswege diskutieren (ca. 4 Minuten)

Situation

Sie arbeiten in einem Restaurant und bieten seit Kurzem zum Mittag viele verschiedene Speisen zu sehr günstigen Preisen an. Die Zahl der Gäste hat sich augenblicklich erhöht und die Gäste beschwerten sich immer öfter über lange Wartezeiten.

Aufgabe

Überlegen Sie zusammen mit Ihrer Gesprächspartnerin oder Ihrem Gesprächspartner, wie Sie in dieser Situation angemessen reagieren.

Diese Stichpunkte helfen Ihnen:

Mittagstisch:

Analyse: wann / an welchen Tagen lange Wartezeiten?

Gäste:

was anbieten bei Beschwerden?

Personal:

wie Belastung? was ändern?

in Zukunft:

wie Angebot mittags? Preise?

...?

Modelltest 3

3

**Lesen****Lesen und Schreiben****Hören****Hören und Schreiben****Sprachbausteine und Schreiben****Sprechen**



Zeit für den gesamten Teil Lesen (Lesen 1–4): 45 Minuten

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 auf dem Antwortbogen.

- 1** Lukas möchte sich beruflich weiterqualifizieren und sucht Informationen.
- 2** Anna möchte wissen, ob ihre beruflichen Chancen in Spanien oder Frankreich besser sind.
- 3** Simon sucht eine Arbeit mit Tieren.
- 4** Tarek sucht Tipps gegen Arbeitsstress.
- 5** Marie möchte wissen, wie man einen Betriebsrat gründen kann.

**a Meine Rechte am Arbeitsplatz**

Was tun bei Kündigungen? Wie vorgehen bei unbezahlten Überstunden? Was sind die Regelungen für Kurzarbeit? Was kann ich machen, um in meinem Betrieb eine Arbeitnehmervertretung einzurichten? Unser Experte für Arbeitsrecht beantwortet Ihre Fragen in verständlicher Art und Weise.

[mehr ...](#)**b „Ich fühle mich total überlastet.“**

Er hat eine Arbeit als Tierpfleger gefunden und bereut seine Entscheidung nicht. Allerdings muss er immer öfter nur noch Reinigungsaufgaben übernehmen, für die Pflege und Betreuung der Tiere hat er kaum noch Zeit. Und so geht es vielen seiner Kollegen und Kolleginnen. Den Stand der Gespräche zwischen Betriebsrat und der Zoodirektion über die Arbeitsbedingungen haben wir hier zusammengefasst.

[mehr ...](#)**c Immer an die Gesundheit denken**

Um die zunehmende Überlastung bei der Arbeit zu kompensieren, verstärkt man oft sportliche Aktivitäten in der Freizeit. Der Gesundheitscoach Jens Berger gibt Ratschläge, wie man auch während der Arbeit Maßnahmen für Gesundheit und Wohlbefinden ergreifen kann.

[mehr ...](#)**d Aus dem Hobby einen Beruf machen**

Nach langjähriger Arbeit im Büro steht sein Entschluss fest. Aufgewachsen auf einem Pferdehof, möchte er sich in Zukunft auch beruflich der Arbeit mit Tieren widmen, etwas, was er früher so liebte. Wie kann man in diesem Bereich eine Stelle finden? Lesen Sie hier.

[mehr ...](#)**e Lebenslanges Lernen**

Lebenslanges Lernen ist wichtig für Geist und Seele und sorgt dafür, fit zu bleiben. Auch wenn man beruflich nicht (mehr) aktiv ist: Es ist nie zu spät, etwas Neues zu lernen. Genau über dieses Thema spricht Anja Kaufner vom Institut für Psychologie der Universität Hildesheim in ihrem Beitrag.

[mehr ...](#)**f Arbeiten in einem anderen Land?**

Natürlich stellt sich hier die Frage nach den Gehältern. Diese lassen sich aber nur mit der Situation in Deutschland vergleichen, wenn man bei den Löhnen in den jeweiligen Ländern die Lebenshaltungskosten dort berücksichtigt. Hierbei hilft unser Überblick über die Durchschnittszahlen zu ausgewählten Ländern, gegliedert nach Berufsgruppen.

[mehr ...](#)**g Das Jobcenter berät**

Bei der Jobsuche im europäischen Ausland hilft EURES, ein Netzwerk der EU, bei dem Sie für jedes Land Informationen über den Arbeitsmarkt dort finden und weiter Ihre konkreten Wünsche angeben können. Sie finden dort auch eine Liste der lokalen Beratungsstellen, an die Sie sich wenden können.

[mehr ...](#)**h Weiterbildung, Fortbildung, Umschulung**

Viele Begriffe, die oft gleich verwendet werden. Es gibt aber entscheidende Unterschiede. Findet die Maßnahme im Betrieb statt, wer zahlt für die Maßnahmen? Der Arbeitgeber, die Arbeitsagentur, der Arbeitnehmer? Eine Begriffsklärung und zahlreiche Beispiele für die einzelnen Maßnahmen finden Sie hier.

[mehr ...](#)



Zeit für den gesamten Teil Lesen (Lesen 1–4): 45 Minuten

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

Fortbildungen, Schulungen, Seminare

Wir freuen uns, mitteilen zu können, dass im September im Nebengebäude unser eigenes Schulungs- und Seminarzentrum eröffnet hat.

Wir haben ein umfassendes Fortbildungsprogramm entwickelt, Kurse, die Sie befähigen, sich für Ihre Arbeit weiterzuqualifizieren, z. B. Schulungen in neuen Softwareanwendungen.

Ihre Teilnahme an diesen Fortbildungen ist erforderlich. Sie finden während der Arbeitszeit statt und wir übernehmen selbstverständlich die Kosten. Organisiert werden die Fortbildungen von den verschiedenen Unternehmensbereichen. Die Mitarbeitenden sollen aber auch unbedingt selbst der Leitung ihrer Abteilung Vorschläge dazu machen, in welchem Bereich sie fachlich noch unsicher sind und wo ihrer Meinung nach eine passende Fortbildung organisiert werden sollte.

Außerdem gibt es im Rahmen der betrieblichen Gesundheitsförderung in Zusammenarbeit mit den Krankenkassen ein reichhaltiges Angebot an Seminaren. Wir empfehlen unbedingt den Besuch dieser Gesundheits- und Fitnesskurse: Wählen Sie den Kurs aus, der Ihren eigenen Bedürfnissen entspricht.

Diese Veranstaltungen werden von uns bezuschusst und finden zum Teil auch nicht in unserem Betrieb und außerhalb der Arbeitszeit statt. In unserer Broschüre Betriebliche Gesundheitsförderung geben wir einen Überblick über die im nächsten Halbjahr stattfindenden Gesundheitskurse.

6 Die Kosten für die Kurse und Seminare übernimmt der Arbeitgeber.

richtig / falsch

7 Die Mitarbeitenden können selbst entscheiden,

- a** welcher Gesundheitskurs für sie der passende ist.
- b** welche Schulungen eingerichtet werden.
- c** ob sie an den Fortbildungsveranstaltungen teilnehmen.



Text 2

Willkommensmappe für neue Mitarbeiterinnen und Mitarbeiter

Fuhrpark und Firmenparkplatz

Für notwendige Fahrten stehen den Mitarbeitenden des Außendienstes zehn Firmenwagen und drei E-Bikes (Lastenfahrräder) zur Verfügung. Die Fahrzeuge dürfen nur dienstlich genutzt werden. Wenn Sie einen Firmenwagen benötigen, melden Sie sich beim Empfang bzw. tragen Sie sich dort frühzeitig in eine Liste ein. Dort erhalten Sie auch den Schlüssel und die notwendigen Fahrzeugpapiere. Ansprechpartnerin ist Frau Bönisch, Durchwahl -02.

Auf dem Firmenparkplatz im Innenhof können Sie Ihr eigenes Auto ohne Parkgebühr abstellen, es gibt allerdings nur eine begrenzte Anzahl Parkplätze. Zudem: Die Parkplätze mit den Nummern 15–20 sind für unsere Kunden reserviert. Bitte lassen Sie diese Parkplätze frei.

An beiden Seiten des Firmenparkplatzes gibt es überdachte Fahrradstellplätze. Im Erdgeschoss des Gebäudes B gibt es für die Kolleginnen und Kollegen, die mit dem Rad kommen, auch Möglichkeiten, sich zu waschen und zu duschen. Lademöglichkeiten für die Akkus von E-Bikes sind neben den Duschräumen vorhanden.

Die Nutzung des Firmenparkplatzes ist zurzeit noch kostenlos, da immer mehr Mitarbeitende auf das Fahrrad umgestiegen sind und es im Augenblick keine größeren Engpässe gibt. Bitte schauen Sie aber immer auch nach öffentlichen Parkplätzen rund um den Kaiserplatz.

- 8 Es ist nicht sicher, ob die Nutzung des Firmenparkplatzes kostenlos bleiben kann.
richtig / falsch
- 9 Auf dem Firmenparkplatz
- a dürfen nur Mitarbeitende der Firma parken.
 - b darf geparkt werden, wenn es keine öffentlichen Parkplätze mehr gibt.
 - c können Fahrräder auch bei schlechtem Wetter geschützt abgestellt werden.



Zeit für den gesamten Teil Lesen (Lesen 1–4): 45 Minuten

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 eine Frage gibt es keinen passenden Tipp. Markieren Sie dafür ein x auf dem Antwortbogen

10 Ilona



Ich kann mich in meiner Firma nicht weiterentwickeln. Ich habe Innenarchitektur studiert, aber nur einen Job in einem Möbelhaus gefunden. Verkauf, auch Beratung, das macht mir Spaß, auch wenn ich oft alleine im Geschäft bin und auch am Samstag arbeiten muss. Aber ich könnte viel mehr. Soll ich mich als Innenarchitektin selbstständig machen, auch wenn ich noch keine Aufträge habe? Hat jemand einen Tipp?

11 Robert



Ich mache mich bald selbstständig und habe deswegen bei meinem jetzigen Arbeitgeber gekündigt. Jetzt frage ich mich, was mit meinen vielen Überstunden geschieht. Bis jetzt wurden bei uns Überstunden immer bezahlt. Aber wie ist das nach einer Kündigung? Kann es hier Probleme geben?

12 Carola



Oft nehme ich mir das ganze Wochenende Arbeit mit nach Hause, obwohl die Firma das eigentlich nicht verlangt. Aber es geht nicht anders. Ich bin verantwortliche Projektleiterin in einem Handelsunternehmen, niemand kennt sich so gut aus wie ich. Ich habe nichts dagegen, viel zu arbeiten, aber ich habe kaum noch freie Zeit. Soll ich den Job wechseln?

13 Martin



Hallo, eine Frage an alle. Ich arbeite seit Kurzem in einem Malerbetrieb. Wir haben den Acht-Stunden-Tag, meine Kollegen sind ok, aber sie arbeiten alle jeden Tag länger. Sie finden das in Ordnung und erwarten, dass auch ich länger arbeite. Das ist ein ziemlicher Druck. Mein Problem ist, dass ich noch in der Probezeit bin und den Job behalten möchte. Kann ich das Problem da überhaupt ansprechen?



Blog: Probleme im Beruf



Rebecca, vor 10 Minuten

Auf jeden Fall. Zuerst bei deinen Kollegen. Erkläre ihnen dein Problem und sprich dann auch mit dem Chef. Wenn du zeigen kannst, dass auf deine Initiative vielleicht ein Problem im Team gelöst wurde, ist das bestimmt ein gutes Zeichen. Falls es bei euch einen Betriebsrat gibt, frag doch auch dort nach.



Erik, vor 20 Minuten

Es gibt schon Regelungen für die Probezeit. Sie soll nicht länger als sechs Monate betragen, für Azubis ist sie kürzer. Auch wenn ihr im Arbeitsvertrag eine kürzere Probezeit vereinbart habt, ist eine Probezeitverlängerung auf sechs Monate erlaubt.



Irina, vor 40 Minuten

Du bist unsicher, das kann ich gut verstehen. Ich habe das folgendermaßen gemacht, ich habe meinen Arbeitsplatz behalten und nebenberuflich etwas Eigenes aufgebaut. Du darfst aber dadurch dann auf keinen Fall deinem Arbeitgeber Konkurrenz machen. Und deine Arbeit darf darunter nicht leiden.



Lukas, vor 1 Stunde

Nein. Nicht, wenn die Überstunden angeordnet wurden. Aber denk daran, dein Jahreseinkommen wird sich dann erhöhen und du musst mehr Steuern zahlen. Rechne dir das mal aus. Vielleicht ist es ja sinnvoller, die Überstunden durch Freizeit auszugleichen, dann kannst du nach deiner Kündigung früher die Firma verlassen. Sprich mit deinem Chef.



Milan, vor 2 Stunden

Gerade, wenn man ein wichtiges Projekt fertigstellen muss, bekommt man oft die Anweisung Überstunden zu machen. Und dann müssen die Überstunden natürlich auch bezahlt werden oder man muss einen Zeitausgleich bekommen. Oft gibt es im Arbeitsvertrag Fristen, in denen du die Zahlung deiner Überstunden beantragen musst. Wenn du diese versäumst, können sie wirklich verfallen.



Veronica, vor 3 Stunden

Wenn du mit deiner jetzigen Situation unzufrieden bist, hast du mal an eine Weiterbildung gedacht? Es gibt viele Angebote auch für Beschäftigte aus dem Einzelhandel. Informier dich doch mal bei der Agentur für Arbeit oder allgemein im Internet.



Zeit für den gesamten Teil Lesen (Lesen 1–4): 45 Minuten

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 der Mitarbeitersitzung

Zeit/Ort: 20. März, 10–12 Uhr, Konferenzraum 016

Anwesend: Julia Markitsch (JM, Filialleitung), Ludgar Meister und Claudia Loskamp (LM, CL, Marketing und Vertrieb), Anja Kohlmann (AK, Verkauf), Ilona Weiß (IW Personalabteilung), Hannes Scheer (HS Betriebsrat)

Protokoll: Beate Schmidt (BS)

Tagesordnungspunkte

TOP 1 Begrüßung und Genehmigung des letzten Protokolls

TOP 2 Selbstbedienungskassen (SB-Kassen)

TOP 3 Personal

TOP 4 Kundenbindung

TOP 5 Verschiedenes

TOP 1 – Begrüßung und Genehmigung des letzten Protokolls

JM begrüßt alle Anwesenden und bittet um Genehmigung des Protokolls der letzten Sitzung. IW führt als Korrektur an, dass im letzten Protokoll von zwei SB-Kassen die Rede war, tatsächlich wurden aber vier Kassen aufgestellt. Die TN genehmigen das Protokoll der letzten Sitzung mit dieser Änderung. BS vermerkt dies im heutigen Protokoll.

TOP 2 – Selbstbedienungskassen

AK und LM berichten als Ergebnis einer Kundenbefragung, dass die Kassen gut angenommen werden. Den Kundinnen und Kunden habe gefallen, dass sie beim Zahlen nicht mehr so lange in der Schlange stehen müssen.

LM gibt einen Überblick über Probleme. Bei Lebensmitteln, für die es eine Altersbeschränkung gebe, also Alkohol oder Tabak, stoppen die Kassen den Vorgang und müssen nach einer Alterskontrolle durch das Personal wieder freigegeben werden.

Weiter haben nicht alle Waren wie etwa Obst, Gemüse oder unverpackte Produkte einen Barcode oder QR-Code, der gescannt werden kann. Die Kundinnen und Kunden müssen zuerst auf dem Display an den Kassen das jeweilige Produkt finden, um es zu wiegen und abzurechnen. Das Verkaufspersonal muss dann oft bei der Einarbeitung in das Menu auf dem Display helfen.

AK schlägt vor, dass die Kundinnen und Kunden beim Einkauf von Obst und Gemüse in Zukunft wieder selbst scannen und den Preis ermitteln – die Waagen am Obst- und Gemüsestand könnten dann nach dem Wiegen einen Scan-Aufkleber ausdrucken, den die Kundinnen und Kunden auf das Produkt kleben. CL erinnert daran, dass man sich in der Vergangenheit von dieser Methode verabschiedet habe, es könne hier leicht zu Unregelmäßigkeiten kommen, wenn z. B. teure Produkte vom Kunden als billige Produkte eingescannt werden. JM bittet CL, anhand der Daten aus der Vergangenheit bis zur nächsten Sitzung zu analysieren, ob dieses Fehlverhalten der Kunden tatsächlich nachzuweisen ist.

**TOP 3 – Personal**

HS führt an, dass seine Bedenken, durch die SB-Kassen werde Personal abgebaut, sich nicht bewahrheitet hätten. Wenn Arbeitsplätze an den traditionellen Kassen verschwinden, müsse das Verkaufspersonal, das nicht mehr an den Kassen arbeite, als Ansprechpartner für die Kundinnen und Kunden an den SB-Kassen zur Verfügung stehen und sie bei Fragen unterstützen. Weiter könne das Personal an anderen Stellen im Laden als beratendes Personal eingesetzt werden. Die Kundinnen und Kunden legen großen Wert auf persönliche Ansprechpartner. IW stimmt zu, dass gerade das ein Merkmal unseres doch eher kleinen Supermarkts sei, um sich gegen die großen Märkte und Discounter der Konkurrenz durchzusetzen. Es bestehe mit Sicherheit nicht die Gefahr, dass Stellen gestrichen werden.

TOP 4 – Kundenbindung

LM berichtet, dass aus der Kundenbefragung auch hervorgehe, dass wir einen großen festen Kundenstamm haben. Die Kundinnen und Kunden schätzen vor allem unser preisgünstiges Sortiment aus der Region und den freundlichen Service. Um unsere Bekanntheit im Stadtteil weiter auszubauen, beschließen die Teilnehmenden, sich auf dem Stadtteilstfest im Juli mit einem größeren Stand zu beteiligen. AK schlägt vor, auf dem Fest mit Menschen aus dem Stadtteil zusammen zu kochen. JM bittet die Anwesenden, weitere Vorschläge in ihren Abteilungen zu sammeln. LM und CL sollen die Vorschläge dann entgegennehmen und ein Konzept für die nächste Sitzung entwickeln.

TOP 5 – Verschiedenes

JM führt an, dass unser Online-Lieferdienst für Getränke gern in Anspruch genommen wird. Eine umfassende Online-Bestellung von Lebensmitteln sei für uns als lokalen Supermarkt ohne eigenes Liefer- und Vertriebsnetz augenblicklich keine Option. Sie bittet LM und CL allerdings, die Entwicklung des Online-Marktes für Lebensmittel weiter genau zu verfolgen.

14 Das Protokoll der letzten Sitzung

- a wird an einem Punkt geändert.
- b wurde aus Zeitgründen noch nicht erstellt.
- c muss neu geschrieben werden.

15 Die Kundinnen und Kunden

- a fanden das Scannen von Obst und Gemüse beim Einkauf zu kompliziert.
- b können die SB-Kassen beim Zahlen von Alkohol oder Tabak nicht benutzen.
- c finden die kürzeren Wartezeiten an den SB-Kassen positiv.

16 Das Personal an der Kasse

- a soll erweitert werden.
- b bekommt zusätzliche Aufgaben.
- c wird auch in anderen Geschäften arbeiten.

17 Um weitere Kundinnen und Kunden zu gewinnen,

- a will der Supermarkt Kochkurse anbieten.
- b sollen die Preise gesenkt werden.
- c möchte man zusammen mit den Bewohnern des Stadtteils feiern.

18 Der Supermarkt

- a bietet nur wenige Lebensmittel online an.
- b ist auf der Suche nach einem passenden Lieferdienst.
- c setzt sich als Ziel, ein eigenes Vertriebsnetz zu entwickeln.

Zeit für den gesamten Teil Lesen und Schreiben: 20 Minuten

Lesen und Schreiben

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

Erhalten: heute, 09.56 Uhr
Von: Verena Glück
An: ...
Betreff: Lieferung Lastenfahrräder Cora XC5

Guten Morgen,

gerade habe ich die untenstehende E-Mail bekommen, die ich Ihnen zur Bearbeitung weiterleite.

Der Kurierdienst express ist ein neuer Kunde, den wir nicht verlieren dürfen. Bitte bearbeiten Sie die Beschwerde sofort und teilen Sie dem Kunden per E-Mail mit, wie es zu den Problemen gekommen ist und wie wir die genannten Probleme in Zukunft lösen werden.

Verena Glück
Teamleiterin

Gesendet: heute 9:50 Uhr
Von: Mischa Kohlmann
An: Verena Glück, Fahrradmanufaktur Hanau
Betreff: Lieferung Lastenfahrräder Cora XC5

Sehr geehrte Frau Glück,

am 10. Februar haben wir bei Ihnen fünf Lastenfahrräder Cora XC5 bestellt. In Ihrer Auftragsbestätigung hatten Sie uns als verbindlichen Liefertermin den 10. April angegeben.

Da die Räder am 17. April bei uns immer noch nicht eingetroffen waren, haben wir bei Ihnen per E-Mail nachgefragt. Nachdem Sie nicht geantwortet hatten, versuchten wir, Sie telefonisch zu erreichen.

Nach mehreren Versuchen bekamen wir die Information, dass mehrere Bauteile für die Räder aus dem Ausland kämen und es hier größere Lieferengpässe gäbe. Sie hätten aber auch einen Zulieferer im Inland und könnten verbindlich bis zum 10. Mai liefern. Inzwischen ist auch dieser Termin um 14 Tage überschritten, ohne dass Sie sich deswegen mit uns in Verbindung gesetzt haben, und wir haben die Ware immer noch nicht bekommen. Wieso melden Sie sich nie bei Problemen???

Wir bestehen auf umgehender Lieferung und bitten um sofortige Antwort, wie Sie das Problem lösen werden. Sonst müssen wir vom Kauf zurücktreten und uns nach einem neuen Lieferanten umsehen.

Mit freundlichen Grüßen
Mischa Kohlmann
Kurierdienst express

This material is NOT used for monetization purposes



Zeit für den gesamten Teil Hören (Hören 1–4): 20 Minuten

Hören Teil 1



12 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.

22 Das Gespräch findet auf einer Messe statt.

richtig / falsch

23 Die Tischlerei Schneider

- a möchte alte Hobelbänke umtauschen.
- b wartet auf die Lieferung von Arbeitsmaterial.
- c denkt über neue Anschaffungen für die Werkstatt nach.

24 Der Vorgesetzte erläutert einer Vertretung ihre Aufgaben.

richtig / falsch

25 Die Mitarbeiterin soll sich darum kümmern, dass

- a der Frühstücksservice gut funktioniert.
- b alle besonderen Ereignisse während ihrer Schicht dokumentiert werden.
- c es keine Doppelbuchungen gibt.

26 Die Mitarbeiterin kann sich mit der Kita-Leiterin nicht auf einen Urlaubstermin einigen.

richtig / falsch

27 Wenn die Mitarbeiterin an der Fortbildung teilnehmen möchte,

- a muss sie sich rasch anmelden.
- b kann sie Seminare auch am Computer besuchen.
- c darf sie im September keinen Urlaub machen.



Zeit für den gesamten Teil Hören (Hören 1–4): 20 Minuten

Hören Teil 2



13

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.

28 ...

29 ...

30 ...

31 ...

- a** Verringerung der Arbeitstage pro Woche führt nicht zu weniger Leistung.
- b** Arbeit im Homeoffice hat mehr Vorteile als Nachteile.
- c** Teilzeitarbeit kann zu einem niedrigeren Stundenlohn führen.
- d** Feste Arbeitszeiten helfen bei der Trennung von Berufsleben und Privatem.
- e** Arbeit in Teilzeit hat Vorteile für Eltern.
- f** Gleitzeitarbeit führt oft zu Konflikten bei der Arbeit.



Zeit für den gesamten Teil Hören (Hören 1–4): 20 Minuten

Hören Teil 3



14

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.

ARBEITSSICHERHEIT

Beispiel: Wer hält die Präsentation?

- a Ein Sicherheitsbeauftragter
- b Ein IT-Mitarbeiter
- ☒ c Ein Mitglied der Geschäftsführung

PROBLEM

32 Was ist das aktuelle Problem??

- a Der Brandschutz wird nicht ausreichend beachtet.
- b Besucher des Unternehmens müssen besser über die Vorschriften informiert werden.
- c Das Tragen von Schutzkleidung wird nicht ernst genug genommen.

KLEIDUNG

33 Die Arbeitskleidung

- a bietet keinen ausreichenden Schutz in heißen Monaten.
- b soll überprüft werden.
- c ist vor allem bei längeren Arbeiten in der Halle notwendig.

DIGITALISIERUNG

34 Die Software zur Arbeitssicherheit

- a erleichtert das Finden von Informationen.
- b ergänzt die Hinweise in den Handbüchern.
- c gibt es nur als App.

GESUNDHEITSZIRKEL

35 Die Treffen

- a werden vom Betriebsrat eingerichtet.
- b sollen von allen Mitarbeitenden besucht werden.
- c dienen zum gegenseitigen Austausch.



Zeit für den gesamten Teil Hören (Hören 1–4): 20 Minuten

Hören Teil 4



15

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.

36 Carla

- a hat eine neue Software installiert.
- b hat Probleme mit einigen neuen Funktionen.
- c hilft einer Kollegin bei einer neuen Software.

37 Das Hotel

- a sucht einen neuen Reinigungsservice.
- b wird in Zukunft die Konferenzräume selbst sauber machen.
- c war schon öfter mit dem Reinigungsservice unzufrieden.

38 Sarah

- a möchte den Sitzungstermin verschieben.
- b schlägt vor, ohne sie mit der Sitzung zu beginnen.
- c wird online an der Sitzung teilnehmen.

39 Tobias

- a sucht eine Vertretung für mehrere Tage.
- b ist seit Mittwoch krank.
- c wird nächste Woche zusätzliche Dienste übernehmen.

40 Thomas schlägt vor,

- a sich beim Mittagessen zu treffen.
- b keine Blumen zu kaufen.
- c zusammen ein Geschenk auszuwählen.



Zeit für den gesamten Teil Sprachbausteine und Schreiben: 35 Minuten

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.

Meine Kündigung zum 31.10.

Sehr geehrter Herr Berger,

zum 31.10 habe ich meinen Arbeitsvertrag mit Ihrem Unternehmen fristgerecht gekündigt und Sie gebeten, mir ein qualifiziertes Arbeitszeugnis auszustellen. Leider wurde mir das Zeugnis **46** heute, 20.12., noch nicht zugestellt.

Ich möchte noch einmal betonen, **47** ich es sehr bedaure, aus Ihrem Unternehmen auszuscheiden. **48** ich werde, wie ich Ihnen bereits in einem persönlichen Gespräch mitgeteilt habe, Ende des Jahres ins Ausland ziehen.

Für meine weiteren Bewerbungen wäre ein qualifiziertes Arbeitszeugnis sehr wichtig. Vielleicht könnten Sie hier auch meine erfolgreiche Teilnahme **49** den IT-Seminaren Ihrem Haus erwähnen?

Ich möchte mich noch einmal **50** bedanken, dass ich mich bei Ihnen beruflich so gut weiterentwickeln konnte. Auch die gute und kollegiale Zusammenarbeit werde ich immer in Erinnerung behalten. **51** ich bereits nächste Woche umziehen werde, bitte ich Sie, das Arbeitszeugnis gleich an meine neue Anschrift zuzusenden.

Vielen Dank für Ihre Bemühungen.

Mit freundlichen Grüßen
Jose Montez

- a ABER
- b AN
- c ANLÄSSLICH
- d BIS

- e DA
- f DAFÜR
- g DASS
- h DESWEGEN

- i OBWOHL
- j SEIT



Zeit für den gesamten Teil Sprachbausteine und Schreiben: 35 Minuten

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.

Sehr geehrte Frau Pohl,

Ihre Beanstandung unserer Rechnung vom 1.6. ist heute bei uns eingegangen. Sie haben uns darauf hingewiesen, dass die von Ihnen zu zahlenden 720 € für den Ihnen am 18.5. gelieferten Multifunktionsdrucker XC bereits am 20.5.

...52...

Bitte entschuldigen Sie unser Versehen. Wir haben die Angelegenheit sofort überprüft und konnten ...53... Aufgrund eines Problems mit unserer neuen Buchhaltungssoftware wurde Ihre bereits erfolgte Zahlung von 720 € nicht berücksichtigt. Ihre Zahlung vom 20.5. ist am 21.5. bei uns eingegangen und Ihr Konto ist ...54...

...55... für die Unannehmlichkeiten, die Ihnen entstanden sind, gewähren wir Ihnen bei der nächsten Bestellung einen Rabatt von 10%. Wir entschuldigen uns noch einmal für das Versehen und versichern Ihnen, dass in Zukunft ...56... nicht mehr auftreten werden.

Wir freuen uns auf ...57... aus Ihrem Haus und verbleiben

mit freundlichen Grüßen

Severina Kurzak

- 52** a bezahlt wurden
b abgebucht wurden
c in Rechnung gestellt wurden

- 53** a die Lieferung stornieren
b den Fehler korrigieren
c die Bestellung aufgeben

- 54** a nicht mehr überzogen
b demnach ausgeglichen
c daher eingezahlt

- 55** a Bei der Korrektur
b Als Entgegenkommen
c Um Verzeihung

- 56** a ähnliche Fehler
b offene Beträge
c falsche Rückzahlungen

- 57** a gute Geschäftsbeziehungen
b schnelle Angebote
c weitere Aufträge

Schreiben

Begründen Sie Ihre Meinung und nennen Sie passende Beispiele. Gliedern Sie Ihren Text in sinnvolle Abschnitte.

In Ihrer Firma soll die private Handynutzung während der Arbeit nicht mehr erlaubt sein. Diensthandys dürfen nur mit Erlaubnis privat genutzt werden.

Die Geschäftsleitung möchte allen Mitarbeiterinnen und Mitarbeiter die Möglichkeit geben, an Fitness- und Gesundheitskursen mit Kostenbeteiligung teilzunehmen.

Platz für Notizen

[illegible]



Zeit für den gesamten Teil Sprechen: etwa 16–17 Minuten

Sprechen Teil 1A, B und C – Teilnehmer/-in A und 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.

1. Beschreiben Sie **einen Arbeitgeber**, für den Sie gearbeitet haben oder arbeiten möchten (z. B. Branche, Produkte und Dienstleistungen, Abteilungen und ihre Aufgaben, Besonderheiten).
2. Beschreiben Sie, wie Sie sich ein **gutes Arbeitsumfeld** vorstellen (z. B. Jobsicherheit, Lohn/Gehalt, Karrierechancen, Kommunikation in der Firma, Beispiele aus Ihrer Berufserfahrung).
3. Beschreiben Sie die **Ereignisse und Erfahrungen**, die Ihre **Berufswahl** beeinflusst haben (z. B. Stationen, wichtige Personen, Motivation, Folgen).
4. Beschreiben Sie **eine Person** aus Ihrem Umfeld, die für Sie ein **berufliches Vorbild** ist (z. B. Beziehung zu dieser Person, Eigenschaften, Einfluss auf Sie).
5. Beschreiben Sie das **Vorgehen bei der Arbeitssuche** für ein Land Ihrer Wahl (z. B. Angebote finden, Erstkontakt, Bewerbungsunterlagen oder -gespräch).
6. Beschreiben Sie, worauf es bei einem **Bewerbungsgespräch** ankommt. Sprechen Sie über ein Land Ihrer Wahl (z. B. Berufsfeld, Vorbereitung, Kleidung, typische Fragen).
7. Beschreiben Sie **ein Produkt / eine Dienstleistung** Ihrer Wahl (z. B. Merkmale, Nutzen für Kunden, Vor- und Nachteile, Erfolg).
8. Sie möchten sich **selbstständig** machen. Beschreiben Sie Ihre **Geschäftsidee** (z. B. welches Produkt / welche Dienstleistung, Besonderheiten, Zielgruppe).

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 durch die zweite Teilnehmerin / den zweiten Teilnehmer (ca. 1/2 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?“



Zeit für den gesamten Teil Sprechen: etwa 16–17 Minuten

Sprechen Teil 2 – Teilnehmer/-in A und B

Mit Kolleginnen und Kollegen sprechen (ca. 3 Minuten)

Würdest du gern in Teilzeit arbeiten?

1

Frau da Costa geht nächste Woche in Rente.
Was könnte man ihr zum Abschied schenken?

2



Zeit für den gesamten Teil Sprechen: etwa 16–17 Minuten

Sprechen Teil 3 – Teilnehmer/-in A und B

Lösungswege diskutieren (ca. 4 Minuten)

Situation

Sie arbeiten schon länger mit einem Installateurbetrieb zusammen. Seit einiger Zeit arbeitet die Firma sehr unzuverlässig, Termine werden nicht eingehalten, auch die Arbeiten werden schlecht erledigt. So wurde zum Beispiel die Heizungsanlage mangelhaft repariert.

Aufgabe

Überlegen Sie zusammen mit Ihrer Gesprächspartnerin oder Ihrem Gesprächspartner, wie Sie in dieser Situation angemessen reagieren.

Diese Stichpunkte helfen Ihnen:

Beschwerden:

welche Fehler? welche Mängel?

Installateur:

wie Kontakt aufnehmen? wer kontaktiert?

Ursachen:

nach Gründen fragen? was verlangen?

in Zukunft:

Installateur wechseln?

...?

Anhang

Antwortbogen

Lesen

Teil 1

- 1 ☐ ☐ ☐ ☐ ☐ ☐ ☐ ☐ ☐ ☐
a b c d e f g h
- 2 ☐ ☐ ☐ ☐ ☐ ☐ ☐ ☐ ☐ ☐
a b c d e f g h
- 3 ☐ ☐ ☐ ☐ ☐ ☐ ☐ ☐ ☐ ☐
a b c d e f g h
- 4 ☐ ☐ ☐ ☐ ☐ ☐ ☐ ☐ ☐ ☐
a b c d e f g h
- 5 ☐ ☐ ☐ ☐ ☐ ☐ ☐ ☐ ☐ ☐
a b c d e f g h

Teil 2

- 6 ☐ ☐
richtig falsch
- 7 ☐ ☐ ☐
a b c
- 8 ☐ ☐ ☐
richtig falsch
- 9 ☐ ☐ ☐
a b c

Teil 3

- 10 ☐ ☐ ☐ ☐ ☐ ☐ ☐ ☐
a b c d e f x
- 11 ☐ ☐ ☐ ☐ ☐ ☐ ☐ ☐
a b c d e f x
- 12 ☐ ☐ ☐ ☐ ☐ ☐ ☐ ☐
a b c d e f x
- 13 ☐ ☐ ☐ ☐ ☐ ☐ ☐ ☐
a b c d e f x

Teil 4

- 14 ☐ ☐ ☐ ☐ ☐ ☐ ☐ ☐
a b c
- 15 ☐ ☐ ☐ ☐ ☐ ☐ ☐ ☐
a b c
- 16 ☐ ☐ ☐ ☐ ☐ ☐ ☐ ☐
a b c

Lesen und Schreiben

- 17 ☐ ☐ ☐ ☐ ☐ ☐ ☐ ☐
a b c
- 18 ☐ ☐ ☐ ☐ ☐ ☐ ☐ ☐
a b c
- 19 ☐ ☐ ☐ ☐ ☐ ☐ ☐ ☐
a b c
- 20 ☐ ☐ ☐ ☐ ☐ ☐ ☐ ☐
a b c

Hören

Teil 1

- 22 ☐ ☐
richtig falsch
- 23 ☐ ☐ ☐
a b c
- 24 ☐ ☐
richtig falsch
- 25 ☐ ☐ ☐
a b c
- 26 ☐ ☐
richtig falsch
- 27 ☐ ☐ ☐
a b c

Teil 2

- 28 ☐ ☐ ☐ ☐ ☐ ☐ ☐ ☐
a b c d e f
- 29 ☐ ☐ ☐ ☐ ☐ ☐ ☐ ☐
a b c d e f
- 30 ☐ ☐ ☐ ☐ ☐ ☐ ☐ ☐
a b c d e f
- 31 ☐ ☐ ☐ ☐ ☐ ☐ ☐ ☐
a b c d e f

Teil 3

- 32 ☐ ☐ ☐ ☐ ☐ ☐ ☐ ☐
a b c
- 33 ☐ ☐ ☐ ☐ ☐ ☐ ☐ ☐
a b c
- 34 ☐ ☐ ☐ ☐ ☐ ☐ ☐ ☐
a b c
- 35 ☐ ☐ ☐ ☐ ☐ ☐ ☐ ☐
a b c

Teil 4

- 36 ☐ ☐ ☐ ☐ ☐ ☐ ☐ ☐
a b c
- 37 ☐ ☐ ☐ ☐ ☐ ☐ ☐ ☐
a b c
- 38 ☐ ☐ ☐ ☐ ☐ ☐ ☐ ☐
a b c
- 39 ☐ ☐ ☐ ☐ ☐ ☐ ☐ ☐
a b c
- 40 ☐ ☐ ☐ ☐ ☐ ☐ ☐ ☐
a b c

Sprachbausteine

Teil 1

- 46 ☐ ☐ ☐ ☐ ☐ ☐ ☐ ☐ ☐ ☐
a b c d e f g h i j
- 47 ☐ ☐ ☐ ☐ ☐ ☐ ☐ ☐ ☐ ☐
a b c d e f g h i j
- 48 ☐ ☐ ☐ ☐ ☐ ☐ ☐ ☐ ☐ ☐
a b c d e f g h i j
- 49 ☐ ☐ ☐ ☐ ☐ ☐ ☐ ☐ ☐ ☐
a b c d e f g h i j
- 50 ☐ ☐ ☐ ☐ ☐ ☐ ☐ ☐ ☐ ☐
a b c d e f g h i j

- 51 ☐ ☐ ☐ ☐ ☐ ☐ ☐ ☐ ☐ ☐
a b c d e f g h i j

Teil 2

- 52 ☐ ☐ ☐ ☐ ☐ ☐ ☐ ☐
a b c
- 53 ☐ ☐ ☐ ☐ ☐ ☐ ☐ ☐
a b c
- 54 ☐ ☐ ☐ ☐ ☐ ☐ ☐ ☐
a b c
- 55 ☐ ☐ ☐ ☐ ☐ ☐ ☐ ☐
a b c
- 56 ☐ ☐ ☐ ☐ ☐ ☐ ☐ ☐
a b c
- 57 ☐ ☐ ☐ ☐ ☐ ☐ ☐ ☐
a b c

Anhang

Inhalt der Audio-Dateien

Inhalt der Audio-Dateien

Track-Nummer		Seite
1	Nutzerhinweise	
Modelltest 1		
2	Hören Teil 1	48
3	Hören Teil 2	54
4	Hören Teil 3	60
5	Hören Teil 4	66
6	Hören und Schreiben	73
Modelltest 2		
7	Hören Teil 1	140
8	Hören Teil 2	141
9	Hören Teil 3	142
10	Hören Teil 4	143
11	Hören und Schreiben	144
Modelltest 3		
12	Hören Teil 1	162
13	Hören Teil 2	163
14	Hören Teil 3	164
15	Hören Teil 4	165
16	Hören und Schreiben	166

Impressum Audio-Dateien

Tonstudio: Clarity Studio Berlin

Regie und Aufnahmeleitung: Susanne Kreutzer

Tontechnik: Nathan Crowe, Christian Schmitz

Sprecherinnen und Sprecher: Roman Hemetsberger, Melissa Jung, Susanne Kreutzer, Kim Pfeiffer, Leonard Pfeiffer, Benjamin Plath, Vera Schmidt, Christian Schmitz

© 2022 Cornelsen Verlag GmbH, Berlin



Deutsch

Das **Prüfungstraining telc Deutsch-Test für den Beruf B2** bietet eine gründliche Vorbereitung auf die Abschlussprüfung des Basisberufssprachkurses B2 des Bundesamts für Migration und Flüchtlinge (BAMF). Es eignet sich sowohl für den Einsatz in Kursen als auch für die selbstständige Prüfungsvorbereitung. Ein erster Modelltest führt mit Hinweisen, Tipps und Strategien zur Durchführung der Prüfung Schritt für Schritt an die Prüfung heran. Mit zahlreichen Übungen zum *Schreiben* und den kombinierten Fertigkeiten *Hören und Schreiben* sowie *Lesen und Schreiben* werden die Lernziele des Berufssprachkurses konsequent umgesetzt. Ein gezieltes Training von Wortschatz und Redemitteln unterstützt die Lernenden beim Kompetenzausbau im *Sprechen*. Mit zwei weiteren Modelltests kann die Prüfung realitätsnah geübt werden.

Die Audios, die Hörtexte sowie die Lösungen finden Sie mit der Eingabe des eingedruckten Webcodes unter www.cornelsen.de/webcodes.



Grammatik aktiv B2-C1

Zur Wiederholung und Vertiefung der deutschen Grammatik auf den Niveaustufen B2 und C1 mit anschaulichen Erklärungen und abwechslungsreichen Übungen.

ISBN 978-3-06-021482-2



Grammatik aktiv B1+

Training für Fortgeschrittene Übungsbuch für Lernende auf dem Niveau B1-B2 zur Wiederholung der Grundgrammatik bis B1 mit einem erweiterten B2 Wortschatz.

ISBN 978-3-06-024470-6



Grund- und Aufbauwortschatz nach Themen A1-B2

Für alle, die ihren Wortschatz auffrischen und erweitern möchten. Das Lernwörterbuch enthält die 400 wichtigsten Wörter.

ISBN 978-3-58-901559-7

Cornelsen

ISBN 978-3-06-121274-2



9 783061 212742