

Lektion 1

Kunden begrüßen

1

Welche Aktion passt? Lesen Sie und ordnen Sie. Ordnen Sie die Aktion der Beschreibung zu. Ordnen Sie die Aktion der Beschreibung zu. Ordnen Sie die Aktion der Beschreibung zu.

1. Wenn diese Buchstaben – wie im Kürbisch – nur ein Buchstaben sind, sind sie Buchstaben. Wenn diese Buchstaben – wie im Kürbisch – nur ein Buchstaben sind, sind sie Buchstaben.

2. Auch diese Buchstaben stehen oft im Anschluss an einen Firmenname. Auch diese Buchstaben stehen oft im Anschluss an einen Firmenname.

3. Diese Abkürzung bedeutet Computer. Diese Abkürzung bedeutet Computer.

4. Auch diese Abkürzung kann man in vielen deutschen Unternehmen finden. Auch diese Abkürzung kann man in vielen deutschen Unternehmen finden.

Arbeitsbuch

espräch

is einfällt

men.

en Sie

rtet.

Zeit: ca. 45 Minuten

Referenten
zu ungesam

e Sie in dem

Struktur

Schritt

Struktur

Schritt

Schritt

Schritt

Schritt

Schritt

Schritt

Lektion 1

A Kunden begrüßen

1 Welche Abkürzung passt? Lesen Sie und ergänzen Sie. Arbeiten Sie auch mit dem Wörterbuch und übersetzen Sie die Ausdrücke in Ihre Muttersprache.

→ A1 Wortschatz

GmbH KG -AG- Co. Ltd.

- 1 Wenn diese Buchstaben – wie im Kursbuch – hinter einem Firmennamen stehen, bedeutet das, dass die Firma eine Aktiengesellschaft ist. Deshalb heißt es: die AG.
- 2 Auch diese Buchstaben stehen oft im Anschluss an einen Firmennamen. Damit wird der Ausdruck „Gesellschaft mit beschränkter Haftung“ abgekürzt. Man sagt: die _____.
- 3 Diese Abkürzung bedeutet Compagnie. Sie steht in Firmennamen wie z. B. Meier & _____ und im Ausdruck GmbH & _____ KG.
- 4 Auch diese Abkürzung kann man in vielen deutschen Unternehmensnamen lesen. Sie bedeutet Kommanditgesellschaft. Auch der Hueber Verlag ist eine GmbH & Co. _____.
- 5 Mit der Europäisierung können deutsche Firmen auch ausländische Rechtsformen wählen, zum Beispiel das englische Limited Company. Die Abkürzung dafür ist _____.

2 | a Welche sechs Wörter zum Wortfeld „reisen“ haben sich hier versteckt? Markieren Sie.

→ A1 Wortschatz

E	I	N	T	R	E	F	F	E	N	Q
P	L	D	E	W	X	L	V	M	Y	U
E	R	F	R	U	B	U	C	H	E	N
F	A	H	R	T	O	G	A	P	M	Ö
W	O	H	S	B	I	M	V	Y	I	W
A	H	E	I	M	R	E	I	S	E	T
A	D	W	G	H	I	S	B	N	L	G
A	N	R	E	I	S	E	Z	S	A	I

- 1 eintreffen
- 2 _____
- 3 _____
- 4 _____
- 5 _____
- 6 _____

b Ergänzen Sie das passende Wort aus a.

- 1 Könnten Sie mir bitte Bescheid geben, wann die Kollegen aus Japan nächsten Montag eintreffen werden?
- 2 Wie war der _____ aus den USA hierher? – Lang, aber angenehm. Vielen Dank, dass Sie fragen.
- 3 Die _____ mit der Bahn von Frankfurt nach München dauert nur dreieinhalb Stunden. Da lohnt sich das Fliegen nicht.
- 4 Wir sind uns nicht mehr sicher, wann Sie kommen. Könnten Sie uns deshalb bitte den Tag und die genaue Uhrzeit Ihrer _____ mitteilen?
- 5 Frau Daniell, würden Sie mir bitte für Freitag ein Ticket nach London _____?
- 6 Ist Herr Maier schon nach Hause gefahren? – Ja, der befindet sich schon auf der _____.

3 | a Ordnen Sie die Redemittel den Kategorien 1 bis 5 zu. → A3 Redemittel

- A Kann ich Ihnen eine Tasse Kaffee oder Tee anbieten?
- B Ich wünsche Ihnen eine gute Heimreise.
- C Ich sage eben Frau .../Herrn ... Bescheid, dass Sie da sind.
- D Herzlich willkommen. Mein Name ist ...
- E Darf ich Ihnen etwas zu trinken anbieten?
- F Hatten Sie eine gute Fahrt/einen guten Flug?
- G Guten Tag, Frau .../Herr Schön, Sie bei uns begrüßen zu dürfen.
- H Bitte warten Sie einen Moment. Ich informiere Frau .../Herrn ..., dass Sie eingetroffen sind.
- I Vielen Dank für Ihren Besuch.
- J Wie war Ihre Reise, Frau .../Herr ...?
- K Auf Wiedersehen. Und einen schönen Tag noch.
- L Frau .../Herr ... ist noch in einer Besprechung. Sie/Er wird in ... Minuten hier sein.

- 1 jemanden begrüßen und sich vorstellen _____
- 2 jemanden über die Ankunft informieren _____
- 3 über die Anreise sprechen _____
- 4 jemandem ein Getränk anbieten A _____
- 5 sich verabschieden _____

b Was könnten die Personen sagen?
Verwenden Sie die Redemittel aus a und schreiben Sie.



Herzlich willkommen.
Mein Name ist Susanne Moor
und das ist mein Kollege
Holger Mayer. Wie war Ihre
Reise, Herr Williams?



B Unternehmenstrukturen verstehen, über Aufgaben sprechen

4 Wie heißen die Abteilungen? Schreiben Sie. Ergänzen Sie auch den Artikel. → B1a Wortschatz

kauf männliche ke tei duk Ge Per lung schäfts
tion so Mar trieb nal ab Ein lung lei tei lung -Ab-
tung ting Ent Pro Ver wick Kauf

- 1 die Kaufmännische Abteilung
- 2 _____
- 3 _____
- 4 _____
- 5 _____
- 6 _____
- 7 _____
- 8 _____

Lektion 1

5 Welche Verben passen? Ordnen Sie zu.

→ B1 a Wortschatz

suchen, interviewen und einstellen überprüfen und bezahlen
 -planen, organisieren und umsetzen- besuchen entwickeln und verbessern
 bestellen und prüfen aufbauen und führen kontrollieren und sichern

- A Werbekampagnen planen, organisieren und umsetzen
- B ein Unternehmen _____
- C Produkte _____
- D die Qualität der Produkte _____
- E für den Herstellungsprozess notwendige Materialien _____
- F Rechnungen _____
- G neue Mitarbeiter _____
- H Kunden _____

6 Was passt? Ordnen Sie den Abteilungen aus 4 die Tätigkeiten aus 5 zu.

→ B1 a Wortschatz

A: Marketing

7 | a Welche Verben und Adjektive mit Präpositionen haben den Akkusativ, welche den Dativ? Unterstreichen Sie mit unterschiedlichen Linien.

→ B1 b Verben / Adjektive mit Präpositionen

Ich sorge in der Firma für ein gutes Betriebsklima und helfe bei Konflikten. **1**



Zu meinen Aufgaben gehört es, mich um unsere Stammkunden zu kümmern und an potenzielle Neukunden Informations- und Werbematerial zu schicken. **2**



Ich arbeite hauptsächlich an neuen Lösungen und Methoden zur Energiegewinnung. **3**



In meinem Job muss man sich viel mit Zahlen beschäftigen. **5**

Als Mitglied der Geschäftsleitung bin ich für alle Mitarbeiter des Unternehmens verantwortlich. **4**



Ich bin für den Kontakt zu unseren Zulieferfirmen zuständig. Dabei muss ich vor allem auf die Einhaltung von Lieferterminen achten. **6**

Wenn Waren nicht fehlerfrei sind, muss ich diese kennzeichnen und mich um Nachbesserungen kümmern. **7**

In meinem Job verhandle ich viel mit Kunden. Weil ich die meisten unserer Kunden gut kenne und weiß, was sie wünschen, arbeite ich eng mit der Marketing-Abteilung zusammen. **7**



- Ergänzen Sie die fehlenden Präpositionen und – wenn nötig – die Artikel im Akkusativ oder Dativ.

Kompetente Assistentinnen und Assistenten

- 1 sorgen in Besprechungen für – Kuchen und Getränke.
- 2 verhandeln auch _____ schwierigen Kunden geduldig und freundlich.
- 3 sind _____ komplette Terminplanung ihrer Chefin oder ihres Chefs zuständig.
- 4 kümmern sich gern _____ neue Mitarbeiter und Praktikanten.
- 5 achten in ihrer Abteilung _____ Arbeitsklima und _____ Umgangsformen.
- 6 beschäftigen sich auch oft _____ privaten Sorgen und Problemen der Kollegen.
- 7 helfen _____ Lösung von Konflikten.
- 8 arbeiten _____ Verbesserung von Arbeitsabläufen.
- 9 fühlen sich in einer Abteilung meistens _____ alles verantwortlich!



Was passt? Markieren Sie.

→ B1 b Fragepronomen

- 1 Für wen/Wofür sorgen kompetente Assistentinnen und Assistenten? – Für Kuchen und Getränke.
- 2 Mit wem/Womit verhandeln sie? – Mit Kunden.
- 3 Für wen/Wofür sind sie zuständig? – Für die Terminplanung.
- 4 Um wen/Worum kümmern sie sich? – Um neue Mitarbeiterinnen und Mitarbeiter.

Was passt: Person oder Sache? Ergänzen Sie die Regel.

Bei Fragen, die sich auf eine _____ beziehen, verwendet man Präposition und Fragepronomen: *Mit wem sprechen Sie?* – *Mit meiner Chefin.*

Bei Fragen, die sich auf eine _____ beziehen, verwendet man *wo(r)* + Präposition: *Womit beschäftigen Sie sich gerade?* – *Mit den Kundenanfragen von gestern.*
Woran arbeitest du? – *An einer Präsentation.*

Ergänzen Sie.

→ B1 b Fragepronomen

- 1 Über wen regt sich der Vertrieb heute so auf? – Über einen Kunden.
- 2 _____ bereitet sie sich gerade vor? – Auf die Besprechung morgen.
- 3 _____ beginnen Sie heute Ihren Arbeitstag? – Mit einem kurzen Gespräch mit meinem Team.
- 4 _____ denkst du nach? – Über die Diskussion gestern in unserer Abteilung.
- 5 _____ hat er sich so lange unterhalten? – Mit seinem Kollegen aus dem Vertrieb.
- 6 _____ ist denn eigentlich Frau Bronne zuständig? – Sie leitet die Versandabteilung.
- 7 _____ arbeitet Herr Zeuner gerade? – Er organisiert unseren Messeauftritt.
- 8 _____ soll ich mich morgen kümmern? – Um die Bewirtung der Gäste.

Lesen Sie und markieren Sie die Verben mit Präpositionen.

→ B1 b Verben / Adjektive mit Präpositionen

- 1 Wo von hängt es ab, ob er kommt oder nicht? – Von seiner Arbeit natürlich.
- 2 Hast du dich jetzt für oder gegen das Angebot entschieden? – Dafür.
- 3 Wir müssen uns bei unseren Geschäftspartnern unbedingt für ihre Flexibilität bedanken!
- 4 Die Geschäftsleitung wird die Mitarbeiterinnen und Mitarbeiter bald wieder über die aktuellen Verkaufszahlen informieren.
- 5 Du brauchst dir keine Sorgen zu machen. Auf mich kannst du dich wirklich verlassen.
- 6 Ich wollte mich bei dir nach deinem Kollegen Lukas erkundigen. Geht es ihm wieder gut?
- 7 Mit wem habt ihr euch heute verabredet? – Mit Frau Zubcic aus der Personalabteilung.
- 8 Darf ich Sie um einen Gefallen bitten? – Ja. Worum geht es denn?

Lektion 1

11 | a Ordnen Sie die Verben aus 10 zu.

→ B1 c Verben / Adjektive mit Präpositionen

Verb mit Präposition + Akk.	
Verb mit Präposition + Dat.	<i>abhängen von</i>
Verb mit Präposition + Dat. + Akk.	
Verb mit Präposition + Dat. + Dat.	

b Schreiben Sie kurze Antwortsätze.

- Mit wem sind Sie diese Woche noch verabredet? (Kunde aus Italien)
Mit einem Kunden aus Italien.
- Wovon hängt Ihre Zufriedenheit in der Arbeit ab? (Bezahlung)
- Sie können einen IT-Kurs machen oder einen Englischkurs. Wofür entscheiden Sie sich? (IT-Kurs)
- Auf wen können Sie sich hundertprozentig verlassen? (mein Kollege Werner)
- Worum würden Sie Ihre Chefin/Ihren Chef gern bitten? (höheres Gehalt)
- Und wofür würden Sie sich bei ihr oder ihm bedanken? (zusätzlicher Urlaubstag)

12 | a Lesen Sie das Online-Portrait. Formulieren Sie dann zu den markierten Satzteilen passende Fragen wie im Beispiel.

→ B2 Fragesätze / Wortschatz

Ich habe die Schule mit der Mittleren Reife abgeschlossen und eine Ausbildung zur Kauffrau für Bürokommunikation gemacht. Danach bin ich mit meinem Mann zehn Monate nach England gegangen. Die Zeit dort habe ich unter anderem zur Verbesserung meiner Englischkenntnisse genutzt. Vor zwei Jahren sind wir wieder nach Deutschland zurückgekommen. Seitdem bin ich als Assistentin für die Geschäftsleitung von KFR Solar tätig und vor allem für die Zeit- und Reiseplanung von Frau Norman zuständig. Außerdem kümmere ich mich um die Kostenabrechnung und den gesamten Schriftverkehr mit unseren Kunden und Kollegen im In- und Ausland. Für meine Stelle bei KFR Solar brauche ich sehr gute Englischkenntnisse. Schließlich sind wir ein international tätiges Unternehmen mit Hauptsitz in den USA und ich bin für die reibungslose Kommunikation mit unserem „Mutterkonzern“ verantwortlich. Weil ich viel Kontakt zu potenziellen Kunden und Geschäftspartnern habe, sind für meinen Job natürlich auch einwandfreie Umgangsformen und ein gepflegtes Aussehen notwendig.



Was haben Sie nach der Schule gemacht? Mit wem ...

b Suchen Sie die vier Ausdrücke im Text. Was bedeuten sie? Ordnen Sie zu.

- | | |
|-----------------|----------------------|
| 1 unter anderem | A möglich, zukünftig |
| 2 reibungslos | B korrekt |
| 3 potenziell | C auch |
| 4 einwandfrei | D problemlos |

seinen Beruf vorstellen

Lesen Sie das Interview und kreuzen Sie an: richtig oder falsch?

→ C1a Lesen / Landeskunde

- | | r | f |
|--|-----------------------|-----------------------|
| 1. Jonas studiert und arbeitet in Berlin. | <input type="radio"/> | <input type="radio"/> |
| 2. In den Semesterferien sucht er sich einen Job, um Geld für sein Studium zu verdienen. | <input type="radio"/> | <input type="radio"/> |
| 3. Jonas findet es anstrengend, das Gelernte gleich im Beruf umsetzen zu müssen. | <input type="radio"/> | <input type="radio"/> |
| 4. An der Berufsakademie kann man denselben Abschluss wie an der Uni machen. | <input type="radio"/> | <input type="radio"/> |
| 5. Jonas' Freund war zwar mit dem Studium, aber nicht mit seiner Ausbildung zufrieden. | <input type="radio"/> | <input type="radio"/> |
| 6. Jonas glaubt, dass er nach dem Studium bei KFR Solar bleiben kann. | <input type="radio"/> | <input type="radio"/> |

Jonas, du hast dich für ein duales Studium im Fach Betriebswirtschaft entschieden. Kannst du uns kurz erklären, was dual studieren eigentlich bedeutet?

Dual studieren heißt, zu studieren und gleichzeitig eine Berufsausbildung zu machen. Theorie- und Praxisphasen wechseln sich also ab: Mal studiere ich an der Berufsakademie in Berlin, mal bin ich Auszubildender und arbeite in der Berliner Filiale von KFR Solar.

Ist das nicht sehr anstrengend?

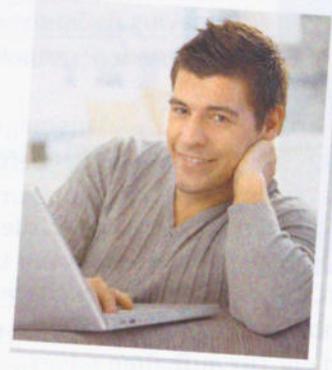
Ja, das ist es schon. Wenn andere Studierende Semesterferien haben, muss ich in die Firma. Aber das ist nicht so schlimm. Ich verdiene dafür schon während meiner Ausbildung ein bisschen Geld und kann so mein Studium finanzieren. „Normale“ Studierende haben diese Möglichkeit nicht und müssen sich in den Ferien dann um einen Job kümmern.

Die hast du recht. Gibt es noch einen anderen Grund, warum du dich für diese Art der Ausbildung entschieden hast?

Ja, den gibt es. Ich bin einfach ein praktischer Typ. Zuviel Theorie gefällt mir nicht. Ich möchte das, was ich gelernt habe, gleich im Berufsalltag anwenden und so Berufserfahrung sammeln. Wenn ich nur studieren würde, könnte ich das nicht.

Und wie ist das mit dem Abschluss? Zählt denn dein Abschluss genauso viel wie ein Abschluss, den man an einer Fachhochschule oder an einer Universität macht?

Ja, jetzt schon. Früher war das nicht so, aber seit ein paar Jahren kann man auch an der Berufsakademie einen BA, also einen Bachelor-Abschluss, machen. Wie an einer Fachhochschule oder an der Uni auch.



- Hat ein duales Studium denn auch schlechte Seiten? 35
- ♦ Na ja, für meinen Freund war das duale Studium zum Beispiel nicht das Richtige. Er hat nach ein paar Monaten gemerkt, dass er die falsche Fachrichtung gewählt hat. Sowohl das Studium als auch die Arbeit haben ihm keinen Spaß gemacht. Irgendwann hat er sein Studium dann geschmissen, also damit aufgehört. 40
- Ging das denn so einfach?
- ♦ Nein, so einfach war das nicht. Denn das Unternehmen, bei dem er die Ausbildung absolviert hat, hat schon für sein Studium bezahlt. Die waren dort dann sehr unzufrieden mit meinem Freund und seiner Entscheidung und wollten, dass er ihnen das Geld zurückzahlt. 45
- Ich verstehe. Das ist natürlich unangenehm – für beide Seiten. Jonas, wir danken dir für dieses Gespräch. Sag uns aber noch zum Schluss: Wie sehen denn die Chancen für dich aus, dass KFR Solar dir nach deinem Studium eine feste Stelle anbietet? 50
- ♦ (lacht) Meine Chancen, übernommen zu werden? Die sehen sehr gut aus! 55

35
40
45
50
55

Welche Vorteile hat das duale Studium? Lesen Sie noch einmal und beschreiben Sie einen Forumsbeitrag. ★★★

→ C1a Schreiben / Mediation

Ich bin bald mit der Schule fertig und überlege, mich für ein duales Studium zu bewerben. Kennt sich da jemand aus? Was sind die Vorteile, was die Nachteile gegenüber einem normalen Studium?

Für mich ist der größte Vorteil eines dualen Studiums, dass ...

Lektion 1

14 Lesen Sie und ergänzen Sie. Hilfe finden Sie im Lernwortschatz auf S. 156.

→ C1a Wortschatz

●
●
●

KFR SOLAR



- 1 Die KFR Solar GmbH ist ein Photovoltaik- Unternehmen.
- 2 Der Hersteller von Solarmodulen hat seinen H in der amerikanischen Großstadt Atlanta im Bundesstaat Georgia.
- 3 KFR Solar wurde 1999 g.
- 4 Der Konzern ist i.
- 5 In der amerikanischen Mutterfirma und in den T weltweit sind mehr als 20 000 Mitarbeiterinnen und Mitarbeiter beschäftigt.
- 6 In Deutschland hat die Firma drei F.
- 7 Die Z befindet sich in Frankfurt am Main.

15 Was passt? Ergänzen Sie.

→ C1a Wortschatz

Einstellung flexibel geduldig Gefühl hilfsbereit **Organisationstalent** Umgangsformen

Mitarbeiterinnen und Mitarbeiter, die ...

- 1 wissen, welche Arbeiten sie wann und in welchem Zeitraum erledigen müssen und das auch schaffen, haben Organisationstalent.
- 2 kein Problem mit neuen Aufgaben und Situationen haben, sind _____
- 3 anderen die Tür aufhalten oder Gesprächspartner aussprechen lassen, haben gute _____
- 4 sich gern um Kunden und deren Wünsche kümmern, haben eine positive _____ zu ihnen.
- 5 auch einmal warten können, sind _____
- 6 andere gerne unterstützen, sind _____
- 7 betriebswirtschaftlich denken und handeln, haben ein gutes _____ für Zahlen.

16 | a Welche zwölf Wörter haben sich hier versteckt? Markieren Sie und schreiben Sie die männliche und die weibliche Form, wenn möglich.

→ C1a Wortschatz

ABTEILUNGSLEITER | ZULIEFERER | FINANZBUCHHALTER | INHAUSZUBILDENDE | CHEFKOLLEGE
 KUNDEMITARBEITER | BETRIEBSWIRTIN | PRAKTIKANT | PERSONALSEKRETÄRIN

- | | |
|-----------------------------------|----------|
| 1 <u>der Abteilungsleiter/-in</u> | 7 _____ |
| 2 _____ | 8 _____ |
| 3 _____ | 9 _____ |
| 4 _____ | 10 _____ |
| 5 _____ | 11 _____ |
| 6 _____ | 12 _____ |

b Welches Wort aus a passt? Ergänzen Sie.

- 1 Diese Person kontrolliert die Einnahmen und Ausgaben eines Unternehmens:

- 2 Diesen Ausdruck verwendet man, wenn man von allen Beschäftigten einer Firma spricht:

- 3 Wer ... von Beruf ist, hat gelernt, wie man einen Betrieb organisiert und führt:

- 4 Diese Art von Firma liefert einem anderen Unternehmen Teile für die Produktion:

Wie kann man das noch sagen? Ergänzen Sie.

→ C1a Wortschatz

erstellen einnehmen absolvieren produzieren vertreiben

- 1 ein Studium machen/ ein Studium
- 2 etwas herstellen/ _____
- 3 Waren verkaufen/ _____
- 4 Geld verdienen/ _____
- 5 ein Angebot schreiben/ _____

Bilden Sie Sätze.

→ C1b Satzbau

- 1 Ich/ von Beruf/Kaufmann für Marketingkommunikation/sein
- 2 Da/gut analysieren, planen und organisieren können/man/müssen
- 3 Außerdem/ein gutes Sprachgefühl/brauchen/man
- 4 Auch/man/im Umgang mit Menschen und Zahlen/müssen/ziemlich gut/sein
- 5 Meine Ausbildung zum Kaufmann für Marketingkommunikation/haben/
bei einer kleinen Werbeagentur/ich/machen
- 6 Danach/absolvieren/ein Studium im Fach Marketingmanagement/
an der internationalen Berufsakademie in Köln/haben/ich
- 7 Seit drei Jahren/ich/in der Marketingabteilung eines international tätigen
Konzerns/arbeiten
- 8 Das Unternehmen/weltweit/produzieren und vertreiben/
mehrere Millionen Fahrzeuge
- 9 Ich/dort/für große Werbekampagnen für zwei Fahrzeugreihen/zuständig sein
- 10 In einem Jahr/werden/die Teamleitung übernehmen/ich/wahrscheinlich
- 11 Ich bin Kaufmann für Marketingkommunikation von Beruf.



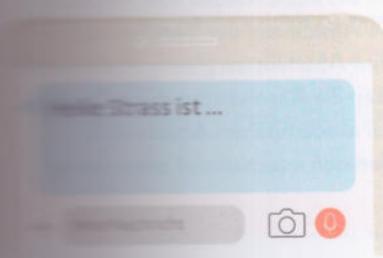
Ergänzen Sie: In welchen Sätzen aus a geht es um das Thema ...

- Beruf 1
- Voraussetzungen für den Beruf _____
- Ausbildung _____
- Unternehmen _____
- Aufgaben und Tätigkeiten _____

Das berufliche Profil von Heike Strass. Schreiben Sie acht bis zehn Sätze. Verwenden Sie die Bausteine aus 18 a. Sprechen Sie Ihre Beschreibung in Ihr Smartphone auf. Schicken Sie die Nachricht an eine Lernpartnerin / einen Lernpartner: Ist alles gut verständlich? Sie ergibt Ihnen Feedback. ★★★

→ C2b Schreiben / Mediation

- Beruf: Personalreferentin
- Voraussetzungen: gut mit Menschen umgehen und Verhandlungen führen können, ausgezeichnete IT-Kenntnisse, sehr gute Kenntnisse über Gesprächstechniken, Mathematik: sehr gut
- Ausbildung: duales Studium: Betriebswirtschaft mit Fachrichtung Personalwirtschaft, Internationale Berufsakademie Heidelberg
- Unternehmen: international tätig, Anbieter von IT-Lösungen für Banken und Versicherungen weltweit
- Aufgaben: Mitarbeiterbetreuung, Erstellen von Arbeitsverträgen, Organisation von Weiterbildungen



Heike Strass ist Personalreferentin von Beruf.

20 | a Lesen Sie den Text. Welche Überschrift passt zu welchem Absatz? Ordnen Sie zu.

→ C2 b Lesen / Landeskunde

- A Noch mehr Erfolg durch die Gleichstellung der Abschlüsse
- B Unternehmen sorgen sich um die Qualifikation ihrer zukünftigen Arbeitskräfte
- C Das Stuttgarter Modell und die Gründung der ersten Berufsakademien
- D Das duale Studium heute: Studienorte und Studienfächer
- E Die Folge der Schul-Neugründungen in den 1960er-Jahren
- F Unternehmen finden, dass die klassische Berufsausbildung attraktiver werden muss



VON DEN ANFÄNGEN BIS JETZT: die Geschichte des dualen Studiums

1 _____
Die Anfänge des dualen Studiums liegen in Baden-Württemberg. Wie in ganz Deutschland wurden auch dort in den 1960er-Jahren viele neue Schulen gegründet, die immer mehr junge Leute *ans - aufs - zum* Abitur führten. Die vielen Neugründungen von Schulen hatten *auf - in - zur* Folge, dass in den 1970er-Jahren die Zahl der Studierenden stark zunahm, während die Zahl der Auszubildenden immer mehr zurückging.

2 _____
Es waren vor allem Unternehmen in Baden-Württemberg, die diese Entwicklung mit Sorge beobachteten, allen voran die Daimler-Benz AG*. Der Automobilkonzern befürchtete, dass er schon bald keine passenden Arbeitskräfte mehr finden würde, weil das Studium, *für - gegen - mit* das sich damals ein Großteil der Abiturienten entschied, die jungen Leute nicht ausreichend *auf - für - über* die Arbeitswirklichkeit bei Daimler-Benz und in anderen Firmen und Betrieben vorbereitete.

3 _____
Daimler-Benz, Robert Bosch** und andere große Firmen im Südwesten Deutschlands hielten es deshalb *als - für - von* dringend notwendig, die klassische Berufsausbildung attraktiver zu machen, um einem Mangel an qualifizierten Nachwuchskräften vorzubeugen. Damit sich in Zukunft wieder mehr junge Leute für eine Ausbildung und *für - gegen - ohne* ein reines Hochschulstudium entscheiden würden, schlugen die Unternehmen dem baden-württembergischen Kultusministerium vor, die klassische Berufsausbildung mit Studien- und Hochschulelementen zu verbinden.



4 _____
Die Idee, eine Verbindung *bei - zu - zwischen* praktischer Ausbildung und theoretischem Studium zu schaffen, stellte man der Öffentlichkeit 1972 unter dem Namen „Stuttgarter Modell“ vor. Zwei Jahre später wurden in Stuttgart und Mannheim die ersten Berufsakademien gegründet, die *auf - für - um* die theoretische Ausbildung der jungen Leute sorgen sollten (und auch heute noch sorgen).

5 _____
Mit der Gründung der Berufsakademien war eine neue, duale Ausbildungsform geschaffen. Sie war von Anfang an ein großer Erfolg: Denn zahlreiche junge Erwachsene versprachen sich *mit - von - vor* diesem Ausbildungsweg bessere Chancen auf dem Arbeitsmarkt und bewarben sich *als - für - um* einen dualen Ausbildungsplatz bzw. ein duales Studium. So richtig erfolgreich wurde das duale Modell aber vor allem nach 1995, als die Abschlüsse der Berufsakademien den Fachhochschul-Abschlüssen gleichgestellt wurden. Seit 2009 erhalten die Absolventen dualer Studiengänge sogar einen akademischen Abschluss: in den meisten Fällen den international anerkannten Bachelor.

6

Dual studieren kann man inzwischen natürlich nicht nur in Baden-Württemberg, sondern auch in allen anderen Bundesländern. Die Zahl der dualen Studiengänge wächst, weil immer mehr Schulabgänger bei - mit - von den Vorteilen einer dualen Ausbildung überzeugt sind. Das wird sich aber mit Sicherheit ändern, sodass die jungen Leute, die an - auf - nach einem dualen Studium Interesse haben, mehr Wahlmöglichkeiten haben werden.



*Das Unternehmen heißt heute Daimler.

** Das Unternehmen heißt heute Bosch.

12 Welche Präpositionen passen? Lesen Sie noch einmal und markieren Sie.

13 Wo steht das im Text? Notieren Sie die Zeilennummern.

1 Nach Meinung vieler Firmen bereitet ein Studium nicht ausreichend auf die Arbeitswelt vor.

Zeile 16-21

2 In den 1960er-Jahren wurden immer mehr Gymnasien gegründet.

Zeile _____

3 Seit einigen Jahren bietet das duale Studium auch einen akademischen Abschluss.

Zeile _____

4 Die Unternehmen schlugen vor, die Berufsausbildung mit Studienelementen zu verbinden.

Zeile _____

5 Das duale Studium wurde sehr schnell zu einem Erfolg.

Zeile _____

6 Firmen in Baden-Württemberg wollten die Berufsausbildung wieder attraktiver machen.

Zeile _____

7 Weil die Zahl der Auszubildenden zurückging, befürchtete die Industrie, dass sie keine passenden Arbeitskräfte mehr finden würde.

Zeile _____

8 1974 wurden für die theoretische Ausbildung die ersten Berufsakademien gegründet.

Zeile _____

9 Das duale Studium gibt es inzwischen auch in anderen Bundesländern.

Zeile _____

10 Der ganz große Erfolg kam erst, als die Abschlüsse der Berufsakademien denen der Fachhochschulen gleichgestellt wurden.

Zeile _____

Beantworten Sie die Frage und schreiben Sie einen Forumsbeitrag.

→ C2 b Schreiben / Mediation

Ich muss nächste Woche eine Präsentation zu den verschiedenen Ausbildungsmöglichkeiten in Deutschland halten und beschäftige mich gerade mit dem dualen Studium. Hat jemand Ahnung, seit wann und warum es heißt?

Ich habe kürzlich interessante Informationen auf einer Webseite dazu gefunden. Also, das duale System ...

D Medienberichte über Ausbildung verstehen

21 Lesen und ergänzen Sie.

→ D3 Wortschatz

Arbeitszeit Ausbildung Ausbildungsberufe Ausbildungsvertrag Ausbildungszeit
 Auszubildende Berufserfahrung Berufsschule Betrieb dual Gehalt Qualität

Was ist das Besondere an einer dualen Ausbildung?

Ein Kennzeichen der dualen Ausbildung ist, dass die Auszubildenden an zwei Orten lernen: in der _____ und im Betrieb. Damit will man sicherstellen, dass theoretisches Lernen mit praktischem Lernen und _____ kombiniert wird. Der größere Teil der Ausbildung findet mit drei bis vier Tagen pro Woche im _____ statt.

Vor Beginn einer dualen Ausbildung müssen der/die _____ und der Betrieb einen Ausbildungsvertrag schließen. In diesem Vertrag steht,

– in welchem der vielen _____ der Betrieb die / den Azubi ausbildet und was die Ziele der Ausbildung sind

– wann die _____ beginnt und wann sie endet

– wie viele Stunden die tägliche _____ beträgt und

– wie hoch das _____ während der Ausbildung ist.

Außerdem enthält der _____ Angaben dazu, welche Urlaubsregelungen es gibt, wann eine Kündigung des Vertrags möglich ist, und alle zusätzlichen Vorschriften.

Die _____ aufgebaute Berufsausbildung ist international sehr anerkannt. Dank den vielen gut ausgebildeten Fachkräften, so glauben viele Experten, werden hierzulande Produkte hergestellt, deren _____ weltweit geschätzt wird.

22 | a Ordnen Sie die Fotos den Berufen zu.

→ D3 Lesen

- A Zweiradmechatiker/-in
- B Mediengestalter/-in
- C Änderungsschneider/-in
- D Luftverkehrkaufmann/-frau
- E Schriftsetzer/-in

1



2



3



4



5



b Zu welchem Beruf / Zu welchen Berufen passt das? Lesen Sie den Online-Artikel und ergänzen Sie A bis E.

- 1 Diesen Beruf gibt es heute nicht mehr. _____
- 2 Berufsausbildung, die anders ist als früher _____
- 3 2 von 300 Ausbildungsberufen _____ / _____
- 4 relativ neuer Ausbildungsberuf _____

Ausbildungsberufe im Wandel

Wie jedes Jahr beginnt das neue Ausbildungsjahr am 1. August. Dann werden wieder mehrere hunderttausend Jugendliche und junge Erwachsene mit einem Ausbildungsvertrag in der Tasche ins Arbeitsleben starten. Die Auswahl ist groß: Vom Änderungsschneider bis zum Zweiradmechatroniker stehen inzwischen über dreihundert Ausbildungsberufe zur Auswahl.

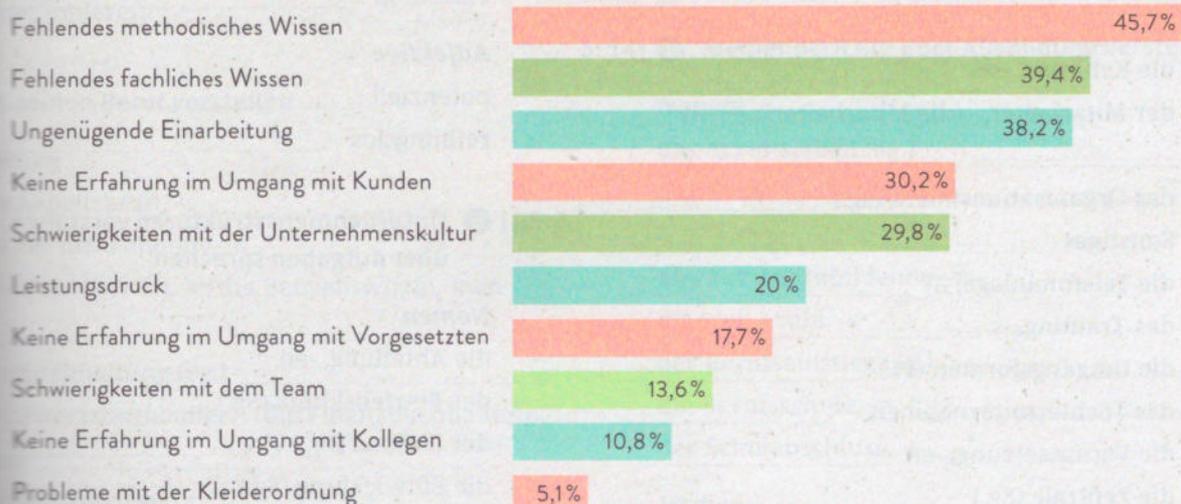
Die Zahl der Ausbildungsberufe ändert sich von Jahr zu Jahr. Denn einige Berufe, die es früher gab, existieren heute nicht mehr. Zum Beispiel der Beruf des Schriftsetzers. Schriftsetzer wurden ausgebildet, um im Buch- und Zeitungsdruck zu arbeiten. Technische Entwicklungen wie z. B. das Desktop Publishing haben aber dazu geführt, dass man heute keine Schriftsetzer mehr benötigt. Der Beruf wurde durch einen neuen Ausbildungsberuf ersetzt: den des Mediengestalters.

Manche Ausbildungsberufe sterben aus, manche kommen neu dazu. Wieder andere wandeln sich wie zum Beispiel der Beruf des Luftverkehrsmannes bzw. der Luftverkehrsfrau. So müssen Auszubildende, die später einmal als Luftverkehrsmann oder -frau arbeiten möchten, heute viel mehr Englisch lernen und mehr über die Themen Sicherheit und Service wissen als früher. Die Welt verändert sich – die Ausbildungsberufe auch.

Sehen Sie die Grafik an und verbinden Sie.

→ D4 Lesen / Schreiben / Mediation

Gründe für Schwierigkeiten beim Berufseinstieg



- 1 Die meisten Berufseinsteiger hatten Probleme,
 - 2 Knapp 40 Prozent der Berufseinsteiger hatten
 - 3 Über 38 Prozent fanden den Berufseinstieg schwierig,
 - 4 Etwas mehr als 30 Prozent fanden es problematisch,
 - 5 Jeder fünfte Berufseinsteiger gab an,
 - 6 Nur sehr wenigen Berufseinsteigern
- A wegen der beruflichen Anforderungen Probleme gehabt zu haben.
 - B haben die geltenden Kleiderregelungen Probleme bereitet.
 - C weil sie nicht lange und gut genug eingearbeitet wurden.
 - D aufgrund mangelnder Fachkenntnisse Schwierigkeiten.
 - E nicht gewusst zu haben, wie man mit Kunden umgeht.
 - F weil ihnen zunächst die nötigen Arbeitstechniken fehlten.

Welche Schwierigkeiten hatten Sie bei Ihrem Berufseinstieg, was fanden Sie leicht? Vergleichen Sie auch mit der Grafik aus a. Schreiben Sie mithilfe der Redemittel fünf Sätze.

Anders als in der Grafik ... Genauso wie in der Grafik ... Ich fand es schwierig / leicht ...

Ich hatte (keine) Schwierigkeiten hat mir (keine) Probleme bereitet.

Für mich war es problematisch / unproblematisch ... Das größte / geringste Problem war ...

Genauso wie in der Grafik hat mir ... keine Probleme bereitet.
ich fand ...

Lernwortschatz

S. 10 | Julia Santos begrüßt einen Gast

Nomen

- die Eigenschaft, -en _____
- die Einstellung (Sg.) _____
- der Empfang (Sg.) _____
- die Flexibilität (Sg.) _____
- die Filiale, -n _____
- die GmbH – die Gesellschaft mit beschränkter Haftung _____
- der Hauptsitz, -e _____
- die IT – Informationstechnologie (Sg.) _____
- _____
- die Kenntnis, -se _____
- der Mitarbeiter, -/die Mitarbeiterin, -nen _____
- _____

- das Organisationstalent (Sg.) _____
- Sonstiges _____
- die Telefonanlage, -n _____
- das Training, -s _____
- die Umgangsformen (Pl.) _____
- das Tochterunternehmen, - _____
- die Voraussetzung, -en _____
- die Zentrale (Sg.) _____

Verben

- bedienen _____
- sich befinden* in (+ Dat.) _____
- begrüßen _____
- gründen _____
- verbessern _____

Adjektive

- geduldig _____
- gepflegt _____
- hilfsbereit _____
- international _____
- tätig _____
- weltweit _____

S. 11 | A Kunden begrüßen

Nomen

- die AG – die Aktiengesellschaft, -en _____
- _____
- die Anreise (Sg.) _____

- die Besprechung, -en _____
- der Flug, -e _____
- die Heimreise (Sg.) _____
- der Neukunde, -n/die Neukundin, -nen _____

Verben

- anreisen _____
- Bescheid sagen _____
- eintreffen* _____
- informieren _____
- verlaufen* _____

Adjektive

- potenziell _____
- reibungslos _____

S. 12 | B Unternehmensstrukturen verstehen, über Aufgaben sprechen

Nomen

- die Abteilung, -en _____
- das Betriebsklima (Sg.) _____
- der Einkauf (Sg.) _____
- die Entwicklung (Sg.) _____
- die Finanzen (Pl.) _____
- die Geschäftsleitung (Sg.) _____
- die Herstellung (Sg.) _____
- das Marketing (Sg.) _____
- das Organigramm, -e _____
- das Personal (Sg.) _____
- die Personalabteilung, -en _____
- die Produktion (Sg.) _____
- der Rohstoff, -e _____
- die Struktur, -en _____
- das Unternehmen, - _____
- der Vertrieb (Sg.) _____
- die Werbekampagne, -n _____
- der Zulieferer, - _____

Verben

- achten auf (+ Akk.) _____
- aufbauen _____
- benötigen _____
- sich beschäftigen mit (+ Dat.) _____
- einstellen _____
- entwickeln _____

kennzeichnen _____
 organisieren _____
 prüfen _____
 verhandeln mit (+ Dat.) _____
 weiterleiten _____
 zusammenarbeiten mit (+ Dat.) _____

Adjektive

einwandfrei _____
 verantwortlich für (+ Akk.) _____
 zuständig für (+ Akk.) _____
 kaufmännisch _____

weitere Wörter

unter anderem _____

die Praxis (Sg.) _____
 die / der Studierende, -n _____
 die Theorie (Sg.) _____
 der Vorteil, -e _____

Verben

sich abwechseln _____
 erstellen _____
 in Rente gehen* _____
 rechnen _____

Adjektive

akademisch _____
 gemeinsam _____

S. 14 | D Medienberichte über Ausbildung verstehen

seinen Beruf vorstellen

Nomen

die Arbeitskraft, -e _____
 die Berufsakademie, -n _____
 der Betriebswirt, -e / die Betriebswirtin, -nen _____
 die Buchhaltung (Sg.) _____
 der Finanzbuchhalter, - / die Finanzbuchhalterin, -nen _____
 der Konzern, -e _____
 der Monats-/Jahresabschluss, -e _____
 der Nachteil, -e _____
 die Phase, -n _____

Nomen

das Arbeitsleben (Sg.) _____
 der Ausbildungsberuf, -e _____
 die / der Auszubildende, -n _____
 die / der Azubi, -s _____
 der Berufseinstieg (Sg.) _____
 die Berufsschule, -n _____
 der Schulabschluss, -e _____

Verben

erbringen* _____

Adjektive

dual _____

Welche Wörter möchten Sie noch lernen? Notieren Sie:

Tipp

Spielen Sie ein Memo-Spiel zum Thema „Verben / Adjektive mit Präpositionen“. Schreiben Sie einen Satz auf zwei Karten. Mischen Sie und finden Sie die Paare.

Beispiel:

In unserer Firma ist Frau Müller für
 Der Kunde ist heute früh mit
 der Bahn angereist.
 die Buchhaltung zuständig.
 Die Personalabteilung befindet sich im
 ersten Stock.

Lektion 2

A Ratschläge verstehen und geben

1 | a Überfliegen Sie die E-Mail. Markieren Sie im Text die Antworten auf die Fragen und notieren Sie sie.

→ A1 Lesen / Schreiben

Betreff: Seien Sie herzlich willkommen!

Sehr geehrte Frau Bellacosa,

am fünfzehnten Oktober treten Sie bei uns Ihre Stelle an. Damit Sie sich von Anfang an in unserem Unternehmen zurechtfinden, senden wir Ihnen vorab einige Informationen. Bitte melden Sie sich an Ihrem ersten Arbeitstag um halb neun am Empfang. Meine Assistentin, Beate Wolf, wird Sie abholen und zu meinem Büro bringen. Wir haben sicher einiges zu besprechen, sodass ich erst einmal eine Stunde für Sie reserviert habe. Außerdem bekommen Sie einen Plan, der Ihnen die Einarbeitung leichter machen soll. Anschließend stellen wir Ihnen die Kolleginnen und Kollegen vor, die Ihnen in der ersten Zeit bei Fragen weiterhelfen können.

Ich wünsche Ihnen schon heute einen guten Start bei uns!

Mit freundlichen Grüßen

Christian Hertel
Abteilungsleiter Einkauf
KERN Maschinen GmbH

- 1 Erster Arbeitstag von Frau Bellacosa (Datum)? 15.10.
- 2 Uhrzeit? _____
- 3 Treffpunkt? _____
- 4 Name der Assistentin? _____
- 5 Name des Vorgesetzten? _____
- 6 Ort / Dauer der Besprechung? _____
- 7 Weitere Punkte für den ersten Tag? _____

b Lesen Sie die E-Mail noch einmal. Was bedeuten die Ausdrücke 1 bis 5? Ordnen Sie zu.

- | | |
|-----------------------------|---------------------------------------|
| 1 eine Stelle antreten | vorher |
| 2 sich zurechtfinden | das Kennenlernen der eigenen Aufgaben |
| 3 vorab | über einige Dinge reden müssen |
| 4 etwas zu besprechen haben | anfangen zu arbeiten |
| 5 die Einarbeitung | sich gut orientieren können |

c Schreiben Sie Herrn Hertel eine kurze Antwort. Beachten Sie dabei die Punkte 1 bis 4. ★★★

- 1 Achten Sie auf die richtige Anrede.
- 2 Bedanken Sie sich für die E-Mail und die Informationen, die Ihnen den ersten Arbeitstag sicher leichter machen werden.
- 3 Schreiben Sie, dass Sie sich darauf freuen, die neue Stelle anzutreten.
- 4 Wählen Sie die passende Grußformel am Ende der E-Mail.

2 | a Was passt? Ordnen Sie zu.

→ A1 Wortwahl

- | | |
|-------------------------|-------------|
| 1 der Arbeitsplatz | geregelt |
| 2 die Arbeitskollegen | unbefristet |
| 3 die Arbeitszeiten | klar |
| 4 die Arbeitskleidung | angenehm |
| 5 das Arbeitsklima | sicher |
| 6 die Arbeitsabsprachen | passend |
| 7 der Arbeitsvertrag | hilfsbereit |

b Was wünschen Sie sich, wenn Sie eine neue Stelle antreten?
Formulieren Sie Sätze mit den Ausdrücken aus a. Achten Sie auf die richtigen Endungen.

Ich wünsche mir ein angenehmes Arbeitsklima. Ich hätte auch gern ...

a Setzen Sie die Verben in Klammern in die drei Formen des Imperativs. → A3 a Imperativ

- 1 Achten Sie/Achte/Achtet am ersten Arbeitstag auf passende Kleidung. (achten)
- 2 _____ freundlich zu allen. (sein)
- 3 _____ mit den Kollegen in die Kantine. (gehen)
- 4 _____ dort Small Talk. (machen)
- 5 _____ aber nicht zu viele Fragen auf einmal. (stellen)
- 6 _____ keine Angst davor, etwas falsch zu machen. (haben)
- 7 _____ nicht, dass jeder einmal neu war. (vergessen)

b Bilden Sie Sätze im Imperativ mit trennbaren Verben.

- 1 erst einmal zuhören
Hören Sie erst einmal zu, was andere sagen. So lernen Sie am schnellsten.
- 2 auf andere zugehen
_____. Schließlich sind Sie der/die Neue und sollten den ersten Schritt machen.
- 3 bei Unklarheiten nachfragen
_____. Stören Sie Ihre Kollegen aber nicht zu oft bei der Arbeit.
- 4 den Kollegen Ihre Hilfe anbieten
_____, denn Ihnen wurde in der ersten Zeit sicher auch viel geholfen.
- 5 sich vorstellen
_____, wenn Sie jemanden neu kennenlernen.
- 6 sich die Namen der Kollegen aufschreiben
_____, besonders dann, wenn Sie sich Namen schlecht merken können.

c Schreiben Sie jeweils einen Satz aus a und b in die Tabelle.

IMPERATIV	Verb	Personal-pronomen	Reflexiv-pronomen	Ergänzung	Präfix
„Sie“ (mit trennbarem Verb)	Hören	Sie		erst einmal	zu.
„Sie“ (mit trennbarem Verb und Reflexivpronomen)					

d Ergänzen Sie die Regeln zum Imperativ mit den Wörtern aus dem Schüttelkasten.

Endung Personalpronomen (2 x) Satzende formellen informellen Unregelmäßig

- Für Personen, die man duzt („du“, „ihr“), verwendet man den informellen Imperativ. Bei diesem Imperativ lässt man das _____ weg. Außerdem fällt in der zweiten Person Singular die konjugierte _____ „st“ (bzw. „t“) weg.
- Für Personen, die man siezt („Sie“ im Singular und Plural), verwendet man den _____ Imperativ. Bei diesem Imperativ bleibt das _____ erhalten.
- _____ ist der Imperativ des Verbs „sein“: *Sei/Seid/Seien Sie höflich!* und der Imperativ von „haben“ in der 2. Person Singular: *Hab keine Angst.*
- Präfixe von trennbaren Verben sowie Reflexivpronomen stehen am _____.

4 | a Unterstreichen Sie, wie die Tipps formuliert sind. Ergänzen Sie dann die Satznummern.

→ A3 b Imperativ

Imperativ	Satz <u>4</u>
Imperativ + Infinitivsatz	Satz _____
würde + Infinitiv	Satz _____
würde + Infinitiv + Infinitivsatz	Satz _____
Konjunktiv II + Nebensatz mit <i>wenn</i>	Satz _____
Modalverb + Nebensatz mit <i>dass</i>	Satz _____
Modalverb im Konjunktiv II	Sätze _____ + _____



- Sie sollten sich in den ersten Wochen genug Zeit für Frau Slisko nehmen.
- Es wäre gut, wenn Sie ihr am ersten Tag das Organigramm unserer Firma erklären.
- Ich würde Ihnen raten, mit Frau Slisko noch einmal genau über ihre Aufgaben zu sprechen.
- Machen Sie mit ihr ruhig einen Rundgang durch die Firma und zeigen Sie ihr die wichtigsten Räumlichkeiten.
- An Ihrer Stelle würde ich mit Frau Slisko den Ablauf der ganzen ersten Woche besprechen.
- Sie müssen nicht dafür sorgen, dass Frau Slisko alle Kollegen auf einmal kennenlernt.
- Ich meine aber, dass Sie ihr die Kollegen vorstellen sollten, die für sie wichtig sind.
- Denken Sie auch daran, mit Frau Slisko über Arbeitszeiten, Pausen und andere Regelungen zu sprechen.



Frau Huber bekommt bald eine neue Mitarbeiterin, Frau Slisko. Der Personalleiter der Firma gibt Frau Huber Tipps, was sie für Frau Slisko tun kann.

b Was rät der Personalleiter Frau Huber wohl noch? Schreiben Sie weitere Tipps. Verwenden Sie dabei unterschiedliche Formulierungen wie in a. ★★★

Frau Slisko den Schlüssel übergeben mit ihr darüber sprechen, was in der Firma verboten ist (zum Beispiel rauchen, Alkohol trinken) mit Frau Slisko Regeln für die Zusammenarbeit besprechen
 Frau Slisko den Betriebsrat vorstellen mit ihr erste Arbeitsabsprachen treffen
 ein offenes Ohr für Frau Sliskos Fragen haben für einen weiteren Ansprechpartner für sie sorgen
 eine Liste mit wichtigen Telefonnummern für Frau Slisko vorbereiten ...

c Herr Mahmody hat Fragen zu seinem neuen Arbeitsplatz. Lesen Sie die Antworten von Frau Wasserreich und ergänzen Sie die Fragen.

- 1 _____
 ♦ Sie sind für das Bürogebäude in der Müllerstraße zuständig.
- 2 _____
 ♦ Selbstverständlich bekommen Sie von uns Arbeitskleidung.
- 3 _____
 ♦ Ihr Ansprechpartner ist Herr Blattnik.
- 4 _____
 ♦ Wenn Sie krank sind? Dann rufen Sie bitte Frau Ries an.
- 5 _____
 ♦ Richtig. Eine Krankmeldung brauchen wir dann von Ihnen auch.

7 | a Lesen Sie den Online-Artikel. Was ist richtig? Kreuzen Sie an. → B4 Lesen / Landeskunde / Mediation

- 1 Ein Einstand ist eine kleine Feier, bei der man isst, trinkt und sich unterhält.
- 2 Am besten gibt man seinen Einstand in der ersten Arbeitswoche. Denn dann lernt man die Kollegen und Vorgesetzten schnell kennen.
- 3 Man sollte sich informieren, welche Speisen und Getränke beim Einstand üblich sind.
- 4 Um keinen Fehler zu machen, ist es am besten, alle Mitarbeiter der Firma einzuladen.

Wissenswertes zum Thema „Einstand“

Wenn man neu in eine Firma kommt, ist es üblich, für Kollegen und Vorgesetzte eine kleine Feier zu organisieren. Diese Feier wird Einstand genannt: Man bereitet eine Kleinigkeit zu essen vor, kauft ein paar Getränke und lädt Kollegen und Vorgesetzte zu einem kleinen Imbiss oder Umtrunk ein. So lernt man sich in lockerer Atmosphäre besser kennen und kann sich bei den Kollegen für die Hilfe in der ersten Zeit bedanken.

„Man sollte seinen Einstand aber nicht zu früh geben“, rät Markus Groß, selbstständiger Berufsberater aus Hannover. Denn zuerst muss man wissen, ob man in der Arbeitszeit feiern und was man den „Gästen“ anbieten darf. Genügen eine Tasse Kaffee und ein Stück Kuchen? Oder müssen es ein Glas Sekt und leckere Brötchen sein? „Um das herauszufinden, sollte man sich ruhig Zeit lassen und seinen Einstand erst zwei bis drei Wochen nach dem ersten Arbeitstag feiern“, meint Groß.

Groß empfiehlt auch, die richtigen Leute einzuladen. „Wer bestimmte Kollegen oder Vorgesetzte vergisst, kann später Probleme bekommen“, so Groß. Deshalb rät er neuen Mitarbeitern, auf jeden Fall mehrere Kollegen zu fragen, wen man zu seinem Einstand in der Firma einladen sollte.



b Eine Freundin von Ihnen arbeitet seit einer Woche in einer neuen Firma. Sie plant ihren Einstand, ist aber unsicher, wie man am besten vorgeht. Geben Sie Ihrer Freundin Tipps aus dem Text.

Hallo, ich möchte meine Kollegen zu einem Einstand einladen, ich weiß aber nicht genau, was man dabei beachten muss. Kannst du mir Tipps geben?

Hey Ewa, also bei einem Einstand ist es üblich, dass ...

c Sie waren gestern zum Einstand Ihrer neuen Kollegin Ewa Król eingeladen. Zur Begrüßung hat Sie Ihnen ein Glas Sekt gereicht. Sie trinken aber keinen Alkohol. Wie haben Sie reagiert? Senden Sie einer Freundin / einem Freund eine Sprachnachricht  und berichten Sie.

8 Schreiben Sie eine Einladung zu Ihrem Einstand.

→ B4 Schreiben

- 1 Überlegen Sie, wen Sie dazu einladen wollen.
- 2 Wählen Sie einen passenden Betreff, eine passende Anrede und eine Grußformel für den Schluss.
- 3 Schreiben Sie, wann, wo und wie Sie Ihren Einstand feiern wollen.
- 4 Damit Sie besser planen können, bitten Sie die Empfänger Ihrer E-Mail um eine kurze Nachricht, ob sie zu Ihrem Einstand kommen oder nicht.

3 eine Betriebsvereinbarung verstehen

Was sind das für Verträge? Ergänzen Sie.

→ C2 Wortschatz

Ein Vertrag zwischen ...	ist ein ...
1 Mieter und Vermieter	_____ vertrag
2 Käufer und Verkäufer	_____ vertrag
3 Arbeitnehmer und Arbeitgeber	_____ vertrag
4 zwei Ehepartnern	_____ vertrag
5 Handynutzer und Anbieter	_____ vertrag



Ergänzen Sie.

→ C2 Lesen

Arbeitsunfähigkeit Betriebsgeheimnisse Gehalt Kündigungsfrist
 Mehrarbeit Nebentätigkeit Pause Probezeit Urlaub Vertragspartner
 wird ... eingestellt wöchentliche Arbeitszeit

- § 1 Der Arbeitnehmer _____ zum 01.04.20.. unbefristet als Reinigungskraft _____. Die arbeitsvertraglich festgelegte Leistung ist an der Grund- und Mittelschule Pfarrkirchen zu erbringen, sofern keine anderen Absprachen getroffen wurden.
- § 2 Die ersten sechs Monate werden als _____ vereinbart. In diesem Zeitraum kann das Arbeitsverhältnis innerhalb von zwei Wochen von beiden Seiten gekündigt werden.
- § 3 Der Arbeitnehmer hat eine _____ von 40 Stunden. Die vertraglich festgelegte Leistung muss von Montag bis Freitag erbracht werden. Die tägliche Arbeitszeit beträgt acht Stunden. Nach spätestens sechs Stunden ist eine 30- bis 60-minütige _____ zu machen, die der Erholung dient. Bis zu zehn Stunden im Monat _____ sind mit dem Gehalt abgegolten. Mehrarbeit von mehr als zehn Stunden im Monat wird zeitnah mit Freizeit ausgeglichen.
- § 4 Der Arbeitnehmer hat laut Bundesurlaubsgesetz Anspruch auf 20 Tage _____ pro Jahr.
- § 5 Der Arbeitnehmer erhält für die vereinbarte Arbeitszeit eine Vergütung von 1 897 Euro brutto pro Monat. Das _____ wird zum 15. des folgenden Monats auf das Konto des Arbeitnehmers überwiesen.
- § 6 Wird der Arbeitnehmer krank, muss er das Unternehmen sofort über seine _____ informieren und spätestens am dritten Werktag ein ärztliches Attest vorlegen. Für sechs Wochen erhält der Arbeitnehmer sein reguläres Gehalt weiter.
- § 7 Nach Ablauf der Probezeit kann das Vertragsverhältnis innerhalb der gesetzlichen _____ von vier Wochen zum 15. oder Monatsende beendet werden. Eine Ausnahme ist die außerordentliche Kündigung aus wichtigem Grund.
- § 8 Der Arbeitnehmer verpflichtet sich, gegenüber Dritten über _____ zu schweigen.
- § 9 Wenn der Arbeitnehmer eine _____ aufnehmen möchte, für die er bezahlt wird, benötigt er die Zustimmung des Arbeitgebers. Nebentätigkeiten werden genehmigt, wenn kein Interessenkonflikt mit der Haupttätigkeit bzw. den Interessen des Arbeitgebers besteht. Der Arbeitgeber hat das Recht, seine Zustimmung zu jeder Zeit zurückzunehmen. Dabei sollte er jedoch auch die Interessen des Arbeitnehmers berücksichtigen.
- § 10 Der Arbeitsvertrag wird zweimal erstellt. Jeder _____ erhält ein Exemplar des Vertrags.

Lektion 2

b Lesen Sie den Arbeitsvertrag und beantworten Sie die Fragen 1 bis 6.

- 1 Wie viele Überstunden muss der Arbeitnehmer monatlich machen, ohne dass er dafür freibekommt?
- 2 Wann beträgt die Kündigungsfrist nur 14 Tage statt einem ganzen Monat?
- 3 Wie lange wird der Arbeitnehmer im Falle einer Krankheit weiterbezahlt?
- 4 Was müssen Arbeitnehmer tun, wenn sie zusätzlich Geld verdienen wollen?
- 5 Wie lange darf der Arbeitnehmer arbeiten, ohne eine Pause zu machen?
- 6 Wie und wann erhält der Arbeitnehmer sein Gehalt?

11 | a Welche sechs Wörter haben sich hier versteckt? Markieren Sie.

→ C3 Wortschatz

ERBVGHARBEITGEBERLKBVDRARBEITNEHMERPLÖKJNBETRIEBASWCVBGBETRIEBSRAT
MNGVTREWBETRIEBSVEREINBARUNGBVOTFDREVERBINDLICHYDLÖGFR

b Ergänzen Sie das passende Wort aus 11a.

- 1 Eine Betriebsvereinbarung ist ein Vertrag zwischen Arbeitgeber und _____.
- 2 Darin steht, was _____ und Arbeitnehmer in bestimmten Situationen tun müssen oder tun dürfen und was nicht.
- 3 Ziel einer _____ ist, die Zusammenarbeit zwischen Arbeitgebern und Arbeitnehmern zu regeln, damit keine Konflikte entstehen.
- 4 Eine Betriebsvereinbarung ist für alle Angestellten eines Betriebs _____.
- 5 Das bedeutet, dass sich alle _____ an die Regelungen halten müssen.
- 6 Wenn jemand eine Stelle in einem _____ neu antritt, gilt für ihn selbstverständlich die aktuelle Betriebsvereinbarung.

12 Lesen Sie den Text. Ist die Aussage richtig oder falsch und welche Antwort (a, b oder c) passt am besten? Kreuzen Sie an.

→ C3 Prüfung: Lesen Teil 1

Willkommensmappe für neue Mitarbeiterinnen und Mitarbeiter

Wöchentliche Arbeitszeit

Mit dem Betriebsrat wurde gleitende Arbeitszeit (Gleitzeit) vereinbart. Danach können Beginn und Ende der täglichen Arbeitszeit von unseren Beschäftigten innerhalb der folgenden Grenzen selbst bestimmt und den persönlichen Bedürfnissen angepasst werden: Die Arbeit ist zwischen 7.00 Uhr und 8.30 Uhr aufzunehmen. Sie kann montags bis donnerstags zwischen 15.30 Uhr und 18.00 Uhr und freitags etwas früher, zwischen 12.30 Uhr und 14.00 Uhr, beendet werden.

Nicht flexibel ist hingegen die Kernzeit, die für alle Beschäftigten in Vollzeit verbindlich ist. In der Kernzeit müssen alle Beschäftigten in der Firma anwesend und erreichbar sein. Die Kernzeit reicht montags bis donnerstags von 8.30 Uhr bis 15.30 Uhr und freitags von 8.30 Uhr bis 12.30 Uhr. Teilzeitkräfte können abweichende, individuelle Regelungen vereinbaren. Dazu wenden Sie sich bitte an die Personalabteilung.

Die tägliche Arbeitszeit ist spätestens nach sechs Stunden durch eine Pause von 30 Minuten zu unterbrechen. Sie zählt nicht zur täglichen Arbeitszeit. Für die Mittagspause ist der Zeitraum zwischen 12.30 Uhr und 14.00 Uhr vorgesehen. Die Pause kann auf bis zu 90 Minuten zulasten des persönlichen Zeitkontos ausgedehnt werden.

- 1 Die Beschäftigten dürfen nicht vor sieben Uhr mit der Arbeit anfangen.
 richtig falsch?

2 Die Beschäftigten

- a dürfen ihre Mittagspause nur in einem bestimmten Zeitraum nehmen.
- b können selbst bestimmen, wann sie mit der Arbeit anfangen.
- c müssen während der Kernzeit alle in der Firma sein.

229a Zu welchen Verben passen diese Nomen? Ordnen Sie zu.

Ergänzen Sie – wenn nötig – auch den Artikel.

→ C3 Wortschatz

Arbeitsvertrag Vereinbarung Arbeitszeit Absprachen

- 1 _____ treffen, sich halten an, schließen, unterzeichnen
- 2 _____ vereinbaren, regeln, reduzieren
- 3 _____ (ab)schließen, unterschreiben, kündigen
- 4 _____ treffen, sich halten an, brechen

229b Welches Verb aus a passt? Ergänzen Sie. Achten Sie auf die richtige Form.

- 1 Wann haben Sie Ihren Vertrag mit Ihrem jetzigen Arbeitgeber _____?
- 2 Wie ist Ihre Arbeitszeit _____?
- 3 Welche Absprachen haben Sie mit Ihrem Vorgesetzten _____?
- 4 Wer achtet in Ihrer Firma darauf, ob sich alle _____ die Betriebsvereinbarung _____?

229c Lesen Sie die Fragen 1–4 und den Text. Markieren Sie die Antworten im Text.

→ C3 Lesen / Landeskunde

- 1 Seit wann gibt es Gewerkschaften in Deutschland?
- 2 Für welche Ziele kämpfen Vertreter von Gewerkschaften?
- 3 Was tun sie, um diese Ziele zu erreichen?
- 4 Wie heißt die größte Gewerkschaft?

Gewerkschaften früher und heute

Vor ungefähr 150 Jahren entstanden in Deutschland die ersten Fabriken. Die Beschäftigten arbeiteten dort oft unter sehr schlechten Bedingungen. Weil sie gemeinsam stärker waren als alleine, schlossen sich viele von ihnen zu Selbsthilfe- oder Schutzvereinen zusammen. Ihr Ziel war es, für bessere Arbeitsbedingungen und mehr Lohn und gegen Kinderarbeit zu kämpfen. Aus diesen Vereinen entwickelten sich die Gewerkschaften, die 1918 als offizielle Vertreter der Beschäftigten anerkannt wurden.

Obwohl sich die Situation inzwischen deutlich verbessert hat, sind die Ziele der Gewerkschaften ähnlich wie vor gut hundert Jahren: So fordern Gewerkschaften auch heute noch Arbeit für alle Menschen, genügend Lohn und Gehalt, um sorgenfrei leben zu können, kürzere Arbeitszeiten und Mitbestimmung in den Betrieben.

Um ihre Ziele zu erreichen, verhandeln Gewerkschaftsvertreter mit Vertretern von Arbeitgeberverbänden. Das Ergebnis dieser Verhandlungen ist der Tarifvertrag, in dem z. B. festgelegt wird, wie hoch der Lohn oder das Gehalt bestimmter Berufsgruppen ist und wie viele Urlaubstage diesen Berufsgruppen im Jahr zustehen. Wenn sich die Gewerkschaften nicht mit den Arbeitgeberverbänden einigen können, kommt es manchmal zum Arbeitskampf.

Mittlerweile haben sich viele verschiedene Berufsgruppen in Gewerkschaften organisiert: zum Beispiel Bauarbeiter, Lehrer, Briefträger, Drucker, Journalisten, Lokführer, Metallarbeiter und Polizisten. Die größte Einzelgewerkschaft ist mit knapp zweieinhalb Millionen Mitgliedern die Industriegewerkschaft (IG) Metall, die unter anderem die Arbeitnehmer der Automobilbranche vertritt. Sowohl die IG Metall als auch andere Einzelgewerkschaften haben sich im Deutschen Gewerkschaftsbund (DGB) zusammengeschlossen, der zurzeit rund sechs Millionen Mitglieder zählt.



Sie Freundin ist erst seit kurzem in Deutschland. Ihre Kolleginnen und Kollegen möchten, dass sie Mitglied in der Gewerkschaft wird. Sie möchte von Ihnen wissen, was eine Gewerkschaft ist und wozu man sie braucht. Schreiben Sie ihr eine E-Mail. Benutzen Sie die Informationen aus a. ★★★

C3 Schreiben / Mediation

D Anweisungen verstehen und darauf reagieren

15 | a Welches Bild passt? Lesen Sie den Text und ergänzen Sie die Zahlen 1 bis 9.

→ D2 Wortschatz / Redemittel

- So, Herr Saller, am besten fangen Sie mit dem vierten Stockwerk an und arbeiten sich dann in den sechsten hoch: Dort saugen Sie die Zimmer erst einmal gründlich. 7 Wenn Sie damit fertig sind, säubern Sie die einzelnen Arbeitsplätze _____ und leeren die Mülleimer aus. _____ Zu Ihren Aufgaben gehört auch, dass Sie in den Büros die Zimmerpflanzen gießen _____ und das Geschirr in der Kaffeeküche abwaschen. _____
- ◆ (Herr Saller fragt nach, ob er die Pflanzen täglich gießen muss oder nur, wenn sie Wasser brauchen.)

Ich habe noch eine Frage: Soll ich ...

- Sie haben recht. Das brauchen Sie nur zu machen, wenn es nötig ist. Worum Sie sich täglich kümmern müssen, sind die Sanitäreinrichtungen. Hier füllen Sie Papier- und Seifenspender auf _____ und putzen die WCs, die Waschbecken und den Boden. _____
 - ◆ (Er fragt nach, wo er die Arbeits- und Putzmittel findet.)
-
- Ach, richtig. Das hatte ich ganz vergessen zu sagen. Die Arbeits- und Putzmittel finden Sie im Geräteraum. Dort sind auch die Dinge, die Sie für die Pflege der Außenanlagen brauchen: Jetzt im Winter müssen Sie bei Bedarf auch Schnee räumen _____ und die Wege streuen. _____ Haben Sie denn Erfahrung mit dem Winterdienst?
 - ◆ (Er drückt sein Bedauern aus und sagt, dass er das noch nie gemacht hat.)

- Nun, Herr Lelic wird Sie einarbeiten. Ich werde ihm Bescheid geben.



b Wie formuliert Herr Saller seine Fragen?

Wählen Sie die passenden Redemittel aus dem Kursbuch auf Seite 20 und schreiben Sie.

c Lesen Sie den Text noch einmal und beantworten Sie die Fragen.

- 1 Für welche Stockwerke ist Herr Saller zuständig?
- 2 Was soll er mit den Pflanzen machen?
- 3 Wie oft muss Herr Saller die Sanitäreinrichtungen reinigen?
- 4 Wo sind die Arbeitsgeräte, die Herr Saller braucht, damit er die Außenanlagen pflegen kann?
- 5 Wer erklärt Herrn Saller, was er im Winter tun muss?

Lesen Sie die Aussagen 2 bis 5 und den Online-Artikel. Markieren Sie die passenden Textstellen und korrigieren Sie dann die Aussagen.

→ D2 Lesen / Landeskunde

Hatice Aysin ...

- 1 arbeitet als Gebäudereinigerin. *Gebäudereiniger-Meisterin*
- 2 ist Mitte zwanzig und in der Firma ihres Bruders beschäftigt.
- 3 hält die Ausbildung zum Gebäudereiniger für zu kurz.
- 4 sagt, dass Maschinen für das Gebäudereiniger-Handwerk nicht so wichtig sind.
- 5 will Betriebswirtschaft studieren, weil sie sich nicht mehr für Gebäudereinigung interessiert.

🐦 📷 k

SIE WILL HOCH HINAUS:

Hatice Aysin – Meisterin mit viel Mut und Ehrgeiz

🔍

„Vor großen Höhen darf man in meinem Beruf natürlich keine Angst haben“, lacht Hatice Aysin, während sie prüft, ob ihr Sicherheitsgeschirr richtig geschlossen ist. Dann fährt sie mit einer Hebebühne an der Fassade eines Gebäudes aus Glas steil nach oben und beginnt, mit kräftigen Armbewegungen die Fensterscheiben zu säubern.

Die 25-Jährige arbeitet als Gebäudereinigermeisterin im Betrieb ihres Vaters. „Viele Leute denken, dass Gebäudereinigung ein Job ist, für den man keine Ausbildung braucht. Das stimmt aber nicht. Wir Gebäudereiniger absolvieren wie Bäcker, Friseur oder Mechatroniker eine dreijährige handwerkliche Ausbildung, die sehr anspruchsvoll ist und mit einer Gesellenprüfung abgeschlossen wird.“

Wie alle anderen rund 330 anerkannten Ausbildungsberufe in Deutschland ist auch die Ausbildung zum Gebäudereiniger dual. Dual heißt, dass die Ausbildung sowohl in einem Betrieb als auch in der Berufsschule stattfindet. „Im Betrieb habe ich vor allem praktische Dinge gelernt. Zum Beispiel, wie ich mit den schweren Maschinen umgehe, die für unsere Arbeit mittlerweile eine riesige Rolle spielen.“ In der Berufsschule wurde Hatice dagegen eher theoretisches Wissen vermittelt. „Dort habe ich beispielsweise gelernt, was man bei der Reinigung wertvoller Teppiche beachten muss oder wie verschiedene Verunreinigungen gereinigt werden.“

Das duale Ausbildungssystem gibt es in allen deutschsprachigen Ländern und ist weltweit anerkannt. Viele Bildungsexperten im In- und Ausland glauben, dass die Jugendarbeitslosigkeit in



Deutschland, Österreich und in der Schweiz dank der dualen Ausbildung so niedrig ist. Deshalb bilden inzwischen auch andere Länder dual aus oder wollen es in Zukunft tun.

An Hatice sieht man, dass es auch nach Ausbildungsende berufliche Entwicklungsmöglichkeiten gibt. Nachdem sie die Gesellenprüfung mit der Note „sehr gut“ bestanden hatte, bildete sie sich zur Gebäudereiniger-Meisterin weiter. Die junge, ehrgeizige Frau will aber noch höher hinaus: „Weil ich später einmal den Betrieb meines Vaters übernehmen möchte, brauche ich sehr gute betriebswirtschaftliche Kenntnisse. Deshalb werde ich ab Herbst BWL studieren. Ich habe zwar „nur“ einen Hauptschulabschluss, aber mit dem Meisterbrief in der Tasche darf ich trotzdem an die Uni“, erzählt sie stolz

- weiter nach oben bringen.

35
40
45
50

Lektion 2

b Lesen Sie den Text noch einmal und ergänzen Sie die Informationen.

- 1 Die Ausbildung zum Gebäudereiniger (oder zum Bäcker, Friseur, Mechatroniker etc.) dauert _____ Jahre.
- 2 Nach dieser Zeit müssen die Auszubildenden eine Prüfung ablegen: die _____.
- 3 Eine Ausbildung im handwerklichen oder in einem anderen Bereich macht man in einem _____ und in einer _____.
- 4 Dieses Ausbildungssystem, das den Erwerb von praktischem und theoretischem Wissen verbindet, nennt man _____.
- 5 Zurzeit gibt es in Deutschland ungefähr 330 _____.
- 6 Wenn man die Gesellenprüfung bestanden hat, kann man sich zum _____ fortbilden.
- 7 Hat man die Meisterprüfung erfolgreich abgelegt, darf man _____ – auch ohne Abitur zu haben.

c Ein Freund von Ihnen muss sich gerade entscheiden, welche Ausbildung er machen möchte. Sie meinen, Gebäudereiniger könnte ein passender Beruf für ihn sein. Schreiben Sie ihm eine E-Mail und berichten Sie ihm über die Inhalte der Ausbildung und die Karrieremöglichkeiten. ★★★ → D2 Schreiben / Mediation

17 | a Lesen Sie die Redemittel im Schüttelkasten und ordnen Sie sie zu. → D2 Redemittel

Entschuldigen Sie, das habe ich leider nicht gewusst. Geht in Ordnung.

Darf ich fragen, was genau Sie damit meinen? Ja, das ist klar.

Oh, das tut mir leid. Das habe ich völlig vergessen! Verstehe ich Sie richtig? Bedeutet das, dass ...?

zustimmen/Verstehen signalisieren 😊	Bedauern ausdrücken 😞	nachfragen 🗨️

b Was passt? Lesen Sie und ergänzen Sie.

- 1 Haben Sie nicht gewusst, dass Sie für die Reinigung der Bildschirme ein spezielles Tuch verwenden müssen?
 😞 _____
 Dann wissen Sie es jetzt!
- 2 Ihnen ist klar, dass Sie für diese Tätigkeit absolut schwindelfrei sein müssen?
 Schwindelfrei? 😞 _____
 Nun, damit meine ich, dass Sie keine Höhenangst haben dürfen.
- 3 Für diese Arbeit ziehen Sie bitte Handschuhe an, o. k.?
 😊 _____
- 4 Ich weiß, dass Sie das nicht gern hören. Aber Herr Dupré ist krank. Sie müssen deshalb seine Aufgaben übernehmen.
 😞 _____ ich am Wochenende arbeiten muss?
 Ja, so ist es.



5 ○ Bitte wählen Sie für diese Arbeit das richtige Werkzeug. Sonst machen Sie die Oberflächen kaputt, verstehen Sie?



6 ○ Ich hatte Sie gestern gebeten, mich noch einmal anzurufen. Was war denn los mit Ihnen?



○ Nun ja. Denken Sie bitte beim nächsten Mal daran.

Lesen Sie die Anzeige der Gebäudereinigung TipTop GmbH und ergänzen Sie die fehlenden Adjektivendungen.

→ D3 Adjektivdeklinaton

☰

Alles aus einer Hand und nach Ihren Wünschen:
Die Gebäudereinigung TIPTOP GmbH liefert sauber _____ Arbeit (1)
zu niedrig _____ Preisen (2)

Unsere Zuverlässigkeit und unser groß _____ fachlich _____ Wissen (3) sind der Grund für unseren Erfolg. Wir stehen für eine lang-jährig _____ Erfahrung (4) und eine sauber _____ Arbeitsweise (5) rund um Ihr Gebäude. Unsere Dienstleistungen im Überblick:

Unterhaltsreinigung
 Mit unserer günstig _____ und professionell _____ Unterhaltsreinigung (6) stellen wir die Pflege der Innen- und Außenbereiche Ihres Betriebes sicher. Damit Sie und Ihre Mitarbeiter sich an Ihrem Arbeitsplatz wohlfühlen und Ihr Betrieb seinen Wert behält.

Glasreinigung
 Eine gepflegt _____ Fassade (7) und sauber _____ Fenster (8) sind die Visitenkarte Ihres Betriebs. Mit umweltschonend _____ Reinigungsmitteln (9)

und Technologien garantieren wir Ihnen und Ihren Kunden Sauberkeit auf höchst _____ Niveau (10).

Treppenhausreinigung
 Das Treppenhaus ist oft der erst _____ Eindruck (11), den Ihr Kunde, Geschäftspartner oder Gast von Ihnen und Ihrem Betrieb erhält. Was auch immer Ihr Treppenhaus an Pflege benötigt: Wir haben die Erfahrung und die Mittel, um auf die unterschiedlichst _____ Bodenbeläge und Pflegebedürfnisse (12) einzugehen.

Als Ihr Dienstleister entwickeln wir für Ihr Gebäude das passend _____ Reinigungskonzept (13) und planen gemeinsam mit Ihnen den Umfang und die Häufigkeit sowie den Zeitpunkt der Reinigung. Nehmen Sie mit uns Kontakt auf!

Lesen Sie die Situation. Bitten Sie um weitere Informationen zum Angebot der Firma und schreiben Sie dann anhand der Punkte 1 bis 4 eine E-Mail an die TipTop GmbH. ★★★

→ D3 Schreiben / Mediation

Sie arbeiten im Büro einer Grundschule mit 360 Schülerinnen und Schülern und 20 Lehrkräften. Der Schulleiter hat Sie gebeten, die Gebäudereinigungsfirma TipTop GmbH zu kontaktieren und einige Fragen vorab zu klären.

- 1 Erklären Sie, wer Sie sind und dass Sie auf der Suche nach einer Firma sind, die die Räumlichkeiten der Schule (Eingangsbereich, Klassen- und Lehrerzimmer, Treppenhaus) fünfmal wöchentlich am Nachmittag reinigt – mit Ausnahme der Schulferien, in denen die Räumlichkeiten nicht so oft gereinigt werden müssen.
- 2 Schreiben Sie, dass das Gebäude sehr viele Fenster hat und fragen Sie, wie oft diese nach Ansicht der Reinigungsfirma geputzt werden sollten.
- 3 Erkundigen Sie sich, ob die Firma schon Erfahrungen mit der Reinigung von Kunsträumen, Sporthallen und Sportgeräten sowie der Pflege von Außenanlagen (Sportplätzen, Pausenhöfen) hat.
- 4 Achten Sie auf die richtige Anrede und wählen Sie die passende Grußformel am Ende Ihres Schreibens.

Lernwortschatz

S. 16 | Sorin Mateis' erster Arbeitstag

Nomen

das Arbeitsklima (Sg.) _____
 der Arbeitstag, -e _____
 das Bürogebäude, - _____
 der Eindruck, -e _____
 Personelles (Sg.) _____
 der Rundgang, -e _____
 der Zeitdruck (Sg.) _____

Verben

eine Stelle antreten* _____
 einen guten/schlechten Eindruck machen
 bei (+ Dat.) _____

Adjektive

(gut/schlecht) gekleidet _____

weitere Wörter

bis auf Weiteres _____

S. 17 | **A** Ratschläge verstehen und geben**Nomen**

der Abteilungsleiter, -/
 die Abteilungsleiterin, -nen _____

 der Ansprechpartner, -/
 die Ansprechpartnerin, -nen _____

 der Arbeitgeber, -/die Arbeitgeberin, -nen _____

 der Arbeitnehmer, -/die Arbeitnehmerin, -nen

 die Arbeitskleidung (Sg.) _____
 das Arbeitsverhältnis, -se _____
 die Arbeitszeit, -en _____
 die Betriebsvereinbarung, -en _____
 die Formalität, -en _____
 das Führungszeugnis, -se _____
 die Gleitzeit (Sg.) _____
 die Hierarchie, -n _____
 die Kernarbeitszeit (meist Sg.) _____
 der Kommunikationsstil, -e _____
 die Kopie, -n _____
 die Krankenversicherungskarte, -n _____

die Mittagspause, -n _____
 die Motivation (Sg.) _____
 die Pausenregelung, -en _____
 die Pflicht, -en _____
 der Rat(schlag), Ratschläge _____
 das Recht, -e _____
 die Regelung, -en _____
 der Sozialversicherungsausweis, -e _____

die Spielregel, -n _____
 die Steueridentifikationsnummer, -n _____

der Tarifvertrag, -e _____
 die Überstunde, -n _____
 die Unterlagen (meist Pl.) _____
 die Verwaltung (meist Sg.) _____
 der/die Vorgesetzte, -n _____

Verben

ankommen* auf (+ Akk.) _____
 sich anpassen (+ Dat.)/an (+ Akk.) _____

beantworten _____
 beobachten _____
 berücksichtigen _____
 bestehen* (das Arbeitsverhältnis besteht seit ...)

erwarten _____
 einen Rat(schlag) geben* (+ Dat.) _____

genehmigen _____
 sich halten* an (+ Akk.) _____
 Augen und Ohren offen halten* _____

nachfragen wegen (+ Gen./bei + Dat.) _____

regeln _____
 umgehen* mit (+ Dat.)/miteinander _____

zugehen* auf (+ Akk.) _____

Adjektive

interessiert _____
 sachlich _____
 verbindlich _____

3 Informationen zum ersten Arbeitstag verstehen

Nomen

der Ablauf, -e _____

die Anweisung, -en _____

das Notwendigste (Sg.) _____

die Regel, -n (in der Regel) _____

Verben

besprechen* _____

unterstützen _____

Adjektive

frühzeitig _____

zeitlich _____

Welche Wörter möchten Sie noch lernen? Notieren Sie:

Tip

Sie verstehen ein wichtiges Wort nicht, beispielsweise Tarifvertrag? Suchen Sie die Bedeutung in einem einsprachigen Wörterbuch.

Notieren Sie zu dem Begriff auch typische Verbindungen, zum Beispiel Verben:



Tarifvertrag der, -(e)s,
 Tarifverträge *schriftliche Vereinbarung zwischen Gewerkschaft und Arbeitgebern bzw. Arbeitgeberverband über die Höhe der Löhne und Gehälter, die Arbeitgeber Arbeitnehmern zahlen müssen.*

Typische Verbindungen finden Sie im Wörterbuch oder auch im Internet.

Lektion 3

A einen Lebenslauf verfassen

1 Lebenslauf – Was ist was? Verbinden Sie.

- 1 Wer sind Sie?
- 2 Wann sind Sie geboren?
- 3 Welchen Beruf haben Sie gelernt?
- 4 Wie sehen Sie aus?
- 5 Wie gut haben Sie ihre Prüfung bestanden?
- 6 Welche beruflichen Erfahrungen haben Sie gesammelt?

- A Bewerbungsfoto
- B Berufserfahrung
- C Geburtsdatum
- D Berufsausbildung
- E persönliche Daten
- F Abschlussnote



→ A1 Wortschatz

2 Was passt? Überfliegen Sie den Lebenslauf und ergänzen Sie.

- EDV-Kenntnisse
- E-Mail-Adresse
- Familienstand
- Schulbildung/Studium
- Sprachkenntnisse
- Staatsangehörigkeit
- Weiterbildung

→ A2 a Wortschatz

LEBENS LAUF

PERSÖNLICHE DATEN

Name	Jeanette Winter	
Adresse	Bahnhofstr. 44, 65195 Wiesbaden	
Telefon	0611/34 25 12 98	
<i>E-Mail-Adresse</i>	j.winter@lgmx.de	
	ledig	
Geburtsdatum/-ort	deutsch	
	13. November 1998 in Marburg	
2017 – 2020	Studium im Fachbereich Wirtschaft, Fachhochschule Gießen-Friedberg	
2015 – 2017	Landschulheim Steinmühle, Marburg (Abschluss: Abitur)	
2008 – 2015	Gesamtschule Kirchhain, Kirchhain	
2004 – 2008	Grundschule Südschule, Stadtallendorf	
	Qualifikation zur Werbekauffrau, Privates Institut für Marketing, Wiesbaden (Abschluss: Juli 2022)	
seit 09/2020		
BERUFSERFAHRUNG		
10/2021 – 03/2022	Praktikantin im Bereich Marketing bei der Reisen und Urlaub GmbH, Wiesbaden	
09/2020 – 07/2021	Telefoninterviewerin beim Institut für Konsumforschung	
08/2017 – 07/2020	Flugbegleiterin auf Zeit bei der Condor Flugdienst GmbH, Kelsterbach	
07/2014, 2015, 2016	Ferientätigkeit im Versand bei der Schoppe AG, Stadtallendorf	
	Englisch in Wort und Schrift	
	Französisch Grundkenntnisse	
	Word, Excel, PowerPoint	
	InDesign Grundkenntnisse	
Wiesbaden, 2. April 20..	<i>Jeanette Winter</i>	

Wie heißt das Nomen? Ergänzen Sie an der richtigen Stelle.

→ A2 a Wortschatz / Wortbildung

ausbilden erfahren zufrieden sprechen ~~anfordern~~ wahrscheinlich
 bewerben kennen richtig beschäftigen abschließen sicher ausbilden
 übersichtlich studieren tätig krank unterschreiben

-ung	-keit	-heit	andere
die Anforderung			

Was passt? Ergänzen Sie das passende Verb.

→ A2 a Wortschatz

angeben anpassen beherrschen entscheiden gehören
 haben machen sein ~~spielen~~ verfassen

- 1 eine wichtige Rolle bei der Bewerbung spielen
- 2 über eine Einladung zum Bewerbungsgespräch _____
- 3 eine Chance _____
- 4 formal in Ordnung _____
- 5 an die Stellenanzeige _____
- 6 die Adresse und Telefonnummer _____
- 7 zu den persönlichen Daten _____
- 8 sich ein Bild vom Bewerber _____
- 9 eine Sprache _____
- 10 den Lebenslauf selbst _____

Ergänzen Sie die Satzanfänge mit den Wendungen in a.

- 1 Der Lebenslauf spielt bei der Bewerbung eine wichtige Rolle.
- 2 Oft _____ er _____
- 3 Nur mit einem guten Lebenslauf _____
- 4 Er muss _____
- 5 Er muss _____
- 6 Man sollte unbedingt _____
- 7 Geburtsort und -datum und Familienstand _____
- 8 Anhand der persönlichen Daten kann sich der Personaler _____
- 9 Man sollte angeben, welche _____
- 10 Mit der Unterschrift bestätigen Sie, _____

Was passt? Lesen Sie und ergänzen Sie.

Monat und Jahr Ausbildung ~~Berufserfahrung~~ Muttersprache
 Persönliche Daten Foto Unterschrift Lebenslauf

→ A2 a Lesen / Landeskunde / Mediation

... Richtig bewerben: Tipps für mehr Erfolg ...

- 1. Ein Lebenslauf sollte eine Seite lang sein. Wenn jemand viel Berufserfahrung hat, können es auch zwei Seiten sein. Alle Anlagen zusammen sollten nicht größer als 5 MB sein.
- 2. Man kann auf dem Lebenslauf ein _____ von sich einfügen. Darauf sollte man freundlich aussehen und gut gekleidet sein. Das Foto ist nicht verpflichtend. Wenn man sich aber für ein Foto entscheidet, lässt man es am besten von einem Fotografen machen.
- 3. Wichtig bei einem Lebenslauf ist, dass man die Informationen zur Person, zu ihrer _____ und ihrer beruflichen Laufbahn schnell findet.
- 4. Deshalb gibt es in einem Lebenslauf verschiedene Überschriften wie zum Beispiel „Berufserfahrung“, „_____“, „Schulbildung/Ausbildung“.
- 5. Bei Zeitangaben im Lebenslauf ist es am besten, wenn man den Zeitraum mit _____ angibt: „09/2021 bis 12/2021: Praktikum bei der Kranz AG“.

Lektion 3

6. Ein _____ muss „lückenlos“ sein: Auch wenn man eine Zeitlang nicht gearbeitet hat, sollte man das angeben und erklären, was man in dieser Zeit getan hat.
7. Sprachkenntnisse kann man mit den Ausdrücken „_____“, „fließend“, „(sehr) gut“, „Grundkenntnisse“ oder mit Niveaustufen (z.B. B2) beschreiben.
8. Auch zu einem Lebenslauf im pdf-Format gehören am Schluss die Angabe des Ortes, des Datums und die _____.

- b Welche sechs Fehler haben sich hier versteckt? Sehen Sie sich den Lebenslauf an und vergleichen Sie mit dem Ratgeber in 5a. Was hat Moritz Hiemer falsch gemacht oder vergessen? Markieren Sie.

LEBENS LAUF

Persönliche Daten

Name Moritz Hiemer
 Adresse Blumenstr. 45, 93047 Regensburg
 Telefon 0160/754389270
 E-Mail mohiemer@online.de
 Familienstand ledig
 Geburtsdatum/-ort 17.04.2002 / Regensburg
 09/2007–06/2012 Mittelschule Königswiesen
 09/2003–08/2007 Otto-Schwerdtlein-Grundschule

Berufserfahrung

ab 12/2021 Fleischereifachverkäufer bei
 der Metzgerei Hattenberger in Regensburg
 09/2017–08/2020 Duale Ausbildung zum Fleischereifachverkäufer
 ?/2016 Praktikum im Supermarkt Super plus

Sprachkenntnisse

Deutsch (Muttersprache)
 Englisch (geht so)

Regensburg
Moritz Hiemer



- c Lesen Sie die Textnachricht von Moritz Hiemer und antworten Sie.

Hallo! Hast du meinen Lebenslauf angeschaut? Ist alles ok?

Hallo Moritz, ja, habe ich und ich möchte dir gern noch sechs Tipps geben:

1. *Das Foto*
2. _____
3. _____
4. _____
5. _____
6. _____

3 eine Stellenausschreibung verstehen

Was passt nicht? Streichen Sie.

→ B1a Wortschatz

- 1 Bewerbungsanschreiben – Foto – ~~Geburtsurkunde~~ – Lebenslauf
- 2 Arbeitszeugnisse – Bescheinigungen über Praktika und Fortbildungen – Pass – Abschlusszeugnisse (Schule/Studium)
- 3 Mietvertrag – Qualifikation – Bewerbungsmappe – Stellenausschreibung

Welches Wort passt? Ordnen Sie zu.

→ B1a Wortschatz

Kundenberatung Warenpräsentation Qualitätskontrolle Qualifikation
 abgeschlossene Berufsausbildung Berufserfahrung selbstständiges Arbeiten
 gepflegte Umgangsformen Flexibilität Teamfähigkeit

Daphne Nikopolidou ...

- 1 arbeitet gern und gut mit anderen Menschen zusammen. Teamfähigkeit
- 2 passt sich leicht z. B. an wechselnde Arbeitszeiten an. _____
- 3 hat einen Beruf gelernt und eine Abschlussprüfung bestanden. _____
- 4 hat schon oft an der Kasse gearbeitet. _____
- 5 baut Produkte im Geschäft oder im Schaufenster so auf, dass sie gut aussehen und auffallen. _____
- 6 kann das neueste Programm für die Bestellung der Waren bedienen und kann dies durch ein Zeugnis nachweisen. _____
- 7 überprüft, ob die Waren in Ordnung sind. _____
- 8 arbeitet allein, ohne fremde Hilfe. _____
- 9 informiert Kunden über Produkte. _____
- 10 hat ein gutes Benehmen. _____



Welche Anzeige (Seite 176) passt zu welcher Person? Lesen Sie und ordnen Sie zu.
 Es gibt nicht für jede Person eine passende Stellenausschreibung.

→ B1b Lesen

Ein neuer Job ist wie ein neues Leben! Wer weiß was?

 <p>1. Ich habe die Schule beendet und möchte gern in der Küche arbeiten. <i>Melis Esiyok</i></p> <p style="text-align: right;">Anzeige <input checked="" type="checkbox"/></p>	 <p>2. Ich habe meine Lehre als Koch erfolgreich abgeschlossen und möchte gern in einem italienischen Restaurant arbeiten. <i>Michael Weise</i></p> <p style="text-align: right;">Anzeige <input type="checkbox"/></p>
 <p>3. Ich bin Lkw-Fahrer. Ich fahre beruflich und privat gern neue Autos. <i>Diego Álvarez Sánchez</i></p> <p style="text-align: right;">Anzeige <input type="checkbox"/></p>	 <p>4. Ich bin Pflegefachkraft, ich habe jedoch keinen Führerschein. <i>Albina Volkova</i></p> <p style="text-align: right;">Anzeige <input type="checkbox"/></p>
 <p>5. Ich bin Studentin und suche einen Job für den Abend. <i>Paula Schulze</i></p> <p style="text-align: right;">Anzeige <input type="checkbox"/></p>	 <p>6. Ich habe meine Ausbildung zur Pflegefachkraft abgeschlossen und gerade meinen Führerschein gemacht. Ich möchte 30 Stunden pro Woche arbeiten. <i>Henry Smith</i></p> <p style="text-align: right;">Anzeige <input type="checkbox"/></p>

A **Küchenhilfen** (m/w) für den Kantinenbereich in Berlin gesucht.

Ihre Aufgaben:

- Vorbereitung, Zubereitung und Anrichten von Speisen
- Tätigkeiten im Service

Ihr Profil:

- Erfahrung in der Küche von Vorteil
- Zuverlässigkeit, Belastbarkeit, Flexibilität und Teamfähigkeit

Bei Interesse richten Sie Ihre Bewerbung an: bewerbung@hotel-ausblick.de
Hotel Ausblick, Geraer Straße 1, 10908 Berlin

B Für unser Restaurant suchen wir zur Ergänzung unseres Teams **eine/-n Koch / Köchin** in Vollzeit. Wir gehören zu den besten Lokalen Solingens im Bereich deutscher Küche. Wir suchen einen ehrgeizigen, lernwilligen und stresserprobten Koch, der selbstständig arbeitet.

Bewerbung bitte an: personal@lh-seeblick.de
Landhaus Seeblick, An der Uferpromenade 1a, 14122 Berlin

C Wir suchen ab sofort oder später **Taxifahrer/-innen** in Voll- oder Teilzeit. Die Arbeitszeit kann individuell gestaltet werden. Voraussetzungen: gültiger Taxi-/ Personenbeförderungsschein, Flexibilität und Zuverlässigkeit.

Bei Interesse nehmen Sie bitte telefonisch Kontakt auf unter 0 23 23/2 22 22. oder schreiben Sie uns eine E-Mail

D Weiterbildung zum / zur **LKW-Fahrer/-in** (Pkw / Lkw) inkl. aller Führerscheine. Kostenübernahme vom Job-Center. Wir helfen bei Antragstellung. Sie fahren mit modernsten Fahrzeugen und wir vermitteln Sie 100 % in den Job.

Kostenlose Info: mail@kfz-kommerz.de,
Tel.: 030-3 64 1748 14

E Wir suchen zur Verstärkung unseres Teams zum nächstmöglichen Termin

Pflegefachkräfte m/w
Vollzeit, Teilzeit (75 %) oder Aushilfe.

Anforderungen:

- Abgeschlossene Berufsausbildung als Altenpfleger/-in
- Berufserfahrung von mindestens 2 Jahren
- möglichst in der häuslichen Krankenpflege
- Sie besitzen Fach- und Sozialkompetenz und sind aufgeschlossen, in einem motivierten Team zu arbeiten
- Pkw-Führerschein

Wir bieten Ihnen:

- einen modernen Fuhrpark und Diensthandy
- die Möglichkeit, auf Ihre individuellen Arbeitszeitwünsche einzugehen

Weitere Informationen unter:
Tel. 08 79-55 67 74 oder per E-Mail

F Für ein Pflegeheim in der Nähe von Münster wird ab sofort ein/-e **Altenpfleger/-in** in Vollzeit unbefristet gesucht.

Stellenbeschreibung:

- Versorgung pflegebedürftiger Patienten
- Schichtdienst in 3 Schichten

Anforderungen:

- abgeschlossene Berufsausbildung als Pflegefachkraft bzw. Krankenschwester / -pfleger
- selbstständiges Arbeiten und Zuverlässigkeit

Bei Interesse bewerben Sie sich bitte bei der Agentur für Arbeit Münster, Frau Fröhlich, Landstraße 14, 44091 Münster
[zum Kontaktformular](#)

G Wir suchen zuverlässige **Mitarbeiter für unser Restaurant**, auch ohne Berufserfahrung, Teilzeit, für den Abend mit Lust am Beruf, gern weiblich,
Tel. 0163-8998776 oder info@krone-mühlburg.at

b In welchen Anzeigen werden diese Voraussetzungen genannt?
Unterstreichen Sie in den Anzeigen und kreuzen Sie an.

Abgeschlossene Berufsausbildung	A <input type="radio"/>	B <input type="radio"/>	C <input type="radio"/>	D <input type="radio"/>	E <input checked="" type="radio"/>	F <input checked="" type="radio"/>	G <input type="radio"/>
Führerschein	A <input type="radio"/>	B <input type="radio"/>	C <input type="radio"/>	D <input type="radio"/>	E <input type="radio"/>	F <input type="radio"/>	G <input type="radio"/>
Berufserfahrung	A <input type="radio"/>	B <input type="radio"/>	C <input type="radio"/>	D <input type="radio"/>	E <input type="radio"/>	F <input type="radio"/>	G <input type="radio"/>
Zuverlässigkeit	A <input type="radio"/>	B <input type="radio"/>	C <input type="radio"/>	D <input type="radio"/>	E <input type="radio"/>	F <input type="radio"/>	G <input type="radio"/>
Teamfähigkeit	A <input type="radio"/>	B <input type="radio"/>	C <input type="radio"/>	D <input type="radio"/>	E <input type="radio"/>	F <input type="radio"/>	G <input type="radio"/>
Flexibilität	A <input type="radio"/>	B <input type="radio"/>	C <input type="radio"/>	D <input type="radio"/>	E <input type="radio"/>	F <input type="radio"/>	G <input type="radio"/>
Selbstständiges Arbeiten	A <input type="radio"/>	B <input type="radio"/>	C <input type="radio"/>	D <input type="radio"/>	E <input type="radio"/>	F <input type="radio"/>	G <input type="radio"/>

Lesen Sie die Sätze. Schreiben Sie die markierten Sätze in die Tabellen. → B2 Kausale Satzverbindungen

- 1 Ich bewerbe mich auf die Stellenanzeige, weil ich alle erforderlichen Qualifikationen habe.
- 2 Ich bewerbe mich auf die Stellenanzeige. Denn ich habe alle erforderlichen Qualifikationen.
- 3 Ich bewerbe mich auf die Stellenanzeige. Ich habe nämlich alle erforderlichen Qualifikationen.
- 4 Ich habe alle erforderlichen Qualifikationen. Deshalb bewerbe ich mich auf die Stellenanzeige.

Ich bewerbe mich auf die Stellenanzeige,

Nebensatz		
Konjunktion	weitere Satzteile	Verb
weil		

Hauptsatz				
Position 0	Position 1	Verb	Position 3: nach dem Verb	weitere Satzteile
Denn				
			nämlich	
Deshalb				

Lesen Sie den Online-Artikel und ergänzen Sie. → B2 Kausale Satzverbindungen

denn deshalb nämlich weil

Die vier wichtigsten „Soft Skills“

Teamfähigkeit gehört zu den wichtigsten „weichen“ Qualifikationen eines Bewerbers, _____ (1) heutzutage meistens im Team gearbeitet wird. Ein Team, das Aufgaben zusammen löst, ist _____ (2) viel erfolgreicher als eine Gruppe von Individualisten. _____ (3) wird Teamfähigkeit bei den meisten Stellenanzeigen verlangt. Ein anderer „Soft Skill“ ist die **Kommunikationsfähigkeit**, _____ (4) ohne sie die Arbeitsabläufe nicht funktionieren. Zur Kommunikationsfähigkeit gehört nicht nur, dass man klar sagt, was man möchte, sondern auch das Zuhören, _____ (5) man muss auch genau verstehen, was andere wollen.

Auch die **Organisationsfähigkeit** eines Bewerbers ist wichtig, _____ (6) die meisten Menschen in ihrem Beruf sehr viele Aufgaben in kurzer Zeit erledigen müssen. _____ (7) muss man, wenn sehr viel zu tun ist, das Wichtigste zuerst erledigen und unwichtige Arbeiten dann machen, wenn weniger zu tun ist. Die **Flexibilität** eines Bewerbers ist eine wichtige Qualifikation, _____ (8) es in den Unternehmen ständig Veränderungen gibt. _____ (9) müssen die Mitarbeiter immer wieder Neues dazulernen.

Ihr Kommentar

Welche Rolle spielen Soft Skills in Ihrem Herkunftsland? Welche Soft Skills sollten Bewerberinnen und Bewerber unbedingt haben? Schreiben Sie eine Kommentar zum Online-Artikel. ★★★

→ B2 Schreiben / Mediation

Das sollten Sie bei einem Vorstellungsgespräch besser nicht sagen! Bilden Sie Sätze.

→ B2 Kausale Satzverbindungen

Ich möchte gern in Ihrem Unternehmen in Kiel arbeiten

- 1 weil – mein Arbeitgeber kurz vor dem Konkurs stehen
- 2 nämlich – mein/-e Lebenspartner/-in eine Stelle in Kiel haben
- 3 denn – die Lebenshaltungskosten bei uns in München zu hoch sein
- 4 nämlich – dringend irgendeine Stelle brauchen
- 5 weil – Streit mit dem jetzigen Chef haben
- 6 denn – an meinem jetzigen Arbeitsplatz nur unsympathische Kollegen haben
- 7 weil – hier die Arbeit nicht so stressig sein

1 ..., weil mein Arbeitgeber kurz vor dem Konkurs steht.

Lektion 3

12 | a Was ist für Sie bei einer Arbeitsstelle wichtig? Kreuzen Sie an.

→ B2 Kausale Satzverbindungen

- | | |
|--|---|
| <input type="checkbox"/> tägliche Arbeitszeit: Beginn/Ende | <input type="checkbox"/> guter Verdienst: Lohn/Gehalt |
| <input type="checkbox"/> Teilzeit/Vollzeit | <input type="checkbox"/> sicherer Arbeitsplatz, unbefristetes Arbeitsverhältnis |
| <input type="checkbox"/> passend zur Ausbildung | <input type="checkbox"/> Arbeiten im Team |
| <input type="checkbox"/> kurzer Weg zur Arbeit | <input type="checkbox"/> Spaß an der Arbeit |
| <input type="checkbox"/> | |

b Begründen Sie Ihre Entscheidung zu allen Punkten. Schreiben Sie Sätze mit *denn, weil, nämlich, deshalb*.

Ich habe kleine Kinder. Deshalb ist für mich die tägliche Arbeitszeit wichtig.

C ein Anschreiben verstehen und verfassen

13 | a Welches Wort passt zu welchem Abschnitt?

Lesen Sie und ergänzen Sie die Buchstaben B bis K.

→ C1 a Textbausteine / Mediation

A Adresse des Empfängers **B** Einleitung **C** Schluss **D** Absender **E** Ort/Datum
F Hauptteil **G** Anlage **H** Betreff **I** Anrede **J** Unterschrift **K** Gruß

_____ Lara Rau | Bachweg 3 | 51373 Bonn | Tel. 0228/35 49 12 00 | lrau@lgrmx.de

_____ Über eine Einladung zu einem Vorstellungsgespräch würde ich mich sehr freuen.

_____ Ihre Anzeige im Bonner Generalanzeiger vom 23.9.20.. hat mein Interesse sofort geweckt. Weil ich gerne in einem kleinen Fachgeschäft arbeiten würde und die erforderlichen Voraussetzungen für die Stelle mitbringe, möchte ich mich bei Ihnen als Modefachverkäuferin bewerben.

_____ *Lara Rau*

_____ Lebenslauf, Zeugnisse

_____ Bewerbung als Modefachverkäuferin

_____ Meine Ausbildung als Modefachverkäuferin habe ich in Italien absolviert. Anschließend war ich zwei Jahre in einem kleinen Modegeschäft in Mailand tätig. Vor einem Jahr bin ich nach Köln gezogen. Seitdem bin ich dort in einem großen Kaufhaus beschäftigt und für die Bestellung und Annahme von Waren zuständig. Zu meinen Aufgaben gehören auch die Warenpräsentation und die Kundenbetreuung.

_____ Bonn, den 25.09.20..

_____ Sehr geehrter Herr Löwenfeld,

_____ Mit freundlichen Grüßen

A ML Mode
z. Hd. Herrn Markus Löwenfeld
Hauptstr. 7
51373 Bonn

b In welcher Reihenfolge ist ein Anschreiben aufgebaut? Schreiben Sie eine Textnachricht an Lara Rau.

Hi Lara, die Abschnitte aus deinem Anschreiben sind ziemlich durcheinander! Hier mein Tipp für die richtige Reihenfolge:

1. Absender
2. Adresse des Empfängers

...

14 Formulieren Sie typische Sätze in einem Anschreiben.

→ C1a Satzbau

- 1 Meine Ausbildung im Einzelhandel/ich/vor einem Jahr/erfolgreich/abschließen
- 2 Seitdem/bei einer großen Lebensmittelfiliale/sein/ich/tätig/in Frankfurt
- 3 Dort/arbeiten/als Verkäufer/ich
- 4 Meine Hauptaufgabe/die Beratung/sein/von Kunden
- 5 ich/zuständig für/die Annahme und die Bestellung von Waren/sein/Außerdem
- 6 Meine Arbeit/mir,/gefallen//habe/ich/weil/gerne/Kundenkontakt
- 7 Gute Deutschkenntnisse/wichtig/sein/für meine Tätigkeit als Verkäufer
- 8 Deshalb/zu einem Deutschkurs/ablegen/anmelden/im letzten Jahr/und/die B2-Prüfung/ich



1 Meine Ausbildung im Einzelhandel habe ich vor einem Jahr erfolgreich abgeschlossen.

15 Lesen Sie und ergänzen Sie die passende Präposition.

→ C1b Präpositionen

auf an bei für im im -mit mit zu zum/als

Mit (1) Interesse habe ich Ihre Stellenanzeige _____ (2) Ihrer Webseite gelesen. Meine Ausbildung _____ (3) Hotelfachmann habe ich gerade erfolgreich abgeschlossen. Da ich denke, dass ich gut _____ (4) Ihrem Unternehmen passe, möchte ich mich _____ (5) Ihnen bewerben. Während meiner Ausbildung hat mir der Umgang _____ (6) Hotelgästen großen Spaß gemacht, vor allem auch, wenn ich meine Fremdsprachenkenntnisse einsetzen konnte. Gerne habe ich _____ (7) der Rezeption und _____ (8) Service gearbeitet. Ich interessiere mich sehr _____ (9) die Hotellerie und arbeite gerne und erfolgreich _____ (10) Team.

16 Lesen Sie das Stellenprofil im Internet und vergleichen Sie mit dem Anschreiben in 15. Welche Voraussetzungen erwähnt der Bewerber nicht? Finden Sie drei Beispiele. ★★★

→ C1b Lesen/Schreiben

- 1 _____
- 2 _____
- 3 _____

Ihr Profil:

- Ihre Ausbildung im Hotelfach haben Sie erfolgreich abgeschlossen.
- Sie verfügen über mehrjährige Berufserfahrung.
- Sie achten auf ein gepflegtes Aussehen und haben sichere Umgangsformen gegenüber unseren Gästen.
- Sie lieben es, selbstständig zu arbeiten.
- Sie identifizieren sich mit unserer Hotelkette und haben gute Kenntnisse in Englisch, einer weiteren Fremdsprache sowie allen MS-Office-Anwendungen.

17 Welcher Formulierungstipp passt zur Frage? Ergänzen Sie die Buchstaben A–E.

→ C2 Textbausteine

- 1 Wo habe ich die Anzeige gelesen? Textbaustein _____
- 2 Warum bin ich für die Stelle besonders geeignet? Textbaustein _____, _____
- 3 Welche Kenntnisse und Erfahrungen habe ich, die für die Stelle wichtig sind? Textbaustein B
- 4 Wie soll es weitergehen? Textbaustein _____

Hier ein paar Tipps für die Formulierung eures Anschreibens:

- A Die Stellenausschreibung passt sehr gut zu meinem bisherigen Werdegang.
- B** Bei meiner Tätigkeit bei/als ... habe ich viele praktische Erfahrungen gesammelt/ Kenntnisse in ... erworben.
- C Ihre Stellenanzeige vom ... in ... hat mich sofort angesprochen.
- D Für weitere Auskünfte stehe ich Ihnen in einem persönlichen Gespräch gern zur Verfügung.
- E Ich war von ... bis ... bei/in ... als ... tätig.

18 | a Überfliegen Sie die Tipps für Bewerbungsanschreiben.
Welche Überschrift gehört zu welchem Tipp? Ergänzen Sie.

→ C2 Lesen / Landeskunde / Mediation

Wechseln Sie die Perspektive. Machen Sie keine Fehler. Seien Sie auch bei der Anrede und der Anschrift ganz genau. Fassen Sie sich kurz und verwenden Sie feste Ausdrücke.

Tipp 1: _____

Ihr Anschreiben muss absolut fehlerlos sein. Lassen Sie es deshalb von einer muttersprachlichen Freundin / einem muttersprachlichen Freund korrigieren, bevor Sie Ihre Bewerbung abschicken.

Tipp 2: _____

Auch bei der Anrede und der Adresse dürfen Sie keine Fehler machen. Nehmen Sie deshalb die Stellenausschreibung und vergleichen Sie, ob Sie den Namen und die Adresse der Person oder der Firma, bei der Sie sich bewerben, richtig geschrieben haben. Wenn die Person eine bestimmte Funktion hat, also zum Beispiel Personalreferent/-in oder Geschäftsführer/-in ist, schreiben Sie diese dazu. Das gilt auch für Firmennamen. Manchmal ist eine Firma eine „GmbH“, also eine Gesellschaft mit beschränkter Haftung“. Diese Abkürzung gehört zum Firmennamen und zur Adresse dazu – vergessen Sie sie also nicht.

Tipp 3: _____

Ein Anschreiben sollte nicht länger als eine Seite sein. Beginnen Sie Ihr Anschreiben nicht mit *Lieber Herr ...* oder *Hallo Frau ...*, sondern mit *Sehr geehrte Frau ... / Sehr geehrter Herr ...*. Wenn Sie nicht wissen, wer Ihr Ansprechpartner ist, schreiben Sie *Sehr geehrte Damen und Herren*. Beenden Sie Ihr Anschreiben auch nicht mit *Herzliche Grüße*, sondern verwenden Sie zum Schluss die Grußformel *Mit freundlichen Grüßen*. Nur das ist professionell. Denken Sie auch daran, Ihr Anschreiben zu unterschreiben.

Tipp 4: _____

Wenn Sie sich bewerben, können Sie sicher sein, dass es neben Ihnen noch andere Bewerber gibt. Machen Sie also in Ihrem Anschreiben ganz deutlich, dass Ihre Berufserfahrung und Ihre Ausbildung genau zu den Aufgaben und Voraussetzungen, wie sie in der Anzeige beschrieben sind, passen. Lesen Sie Ihr Anschreiben mit den Augen der Person, bei der Sie sich bewerben. Würden Sie sich selbst einstellen?

b Bei welchem Tipp steht das? Lesen Sie noch einmal und ergänzen Sie die Zahlen 1 bis 4.

- Tipp _____: Ein Anschreiben darf nicht zu lang sein und muss unterschrieben werden.
- Tipp _____: Das Anschreiben sollte genau zum Inhalt der Stellenausschreibung passen.
- Tipp _____: Es ist wichtig, anzugeben, welche Funktion die Person hat, bei der man sich bewirbt.
- Tipp _____: Man sollte sein Anschreiben korrigieren lassen, bevor man es losschickt.

c Eine Freundin / ein Freund arbeitet gerade an einer Bewerbung. Fassen Sie die vier Tipps kurz in einer Sprachnachricht zusammen.

Hey Lucía, du schreibst doch gerade Bewerbungen, oder? Ich habe vier Tipps für dich: Also, erstens solltest du ...

19 Schreiben Sie nun selbst ein Bewerbungsanschreiben (Schritte 1–6). ★★★

→ C2 Schreiben

- 1 Recherchieren Sie eine Stellenausschreibung in einer Lokalzeitung oder im Internet (z. B. unter berufenet.arbeitsagentur.de/berufe/), die zu Ihrem Beruf passt.
- 2 Unterstreichen Sie die Aufgaben und Voraussetzungen in der Anzeige.
- 3 Welche der Voraussetzungen bringen Sie mit? Mit welchen Aufgaben haben Sie Erfahrung? Wann und wo konnten Sie die Erfahrungen sammeln? Machen Sie Notizen.
- 4 Schreiben Sie ein Bewerbungsanschreiben. Hilfe finden Sie hier: Übung 18 AB, Aufgabe C1 KB (S. 25).
- 5 Tipp: Verwenden Sie kurze Sätze. Benutzen Sie verschiedene Satzanfänge.
- 6 Haben Sie an alles gedacht? Überprüfen Sie Ihr Anschreiben anhand der Checkliste / der Tipps aus Aufgabe 18.

D Ein Vorstellungsgespräch verstehen und führen

30 Was passt zusammen? Ergänzen Sie. Manche Verben passen zu mehreren Nomen. → D2 a Wortschatz

machen besuchen absolvieren ausüben erwerben spezialisieren ablegen bestehen sammeln

- | | |
|--------------------------------|----------------------------------|
| 1 eine Schule <u>besuchen</u> | 7 eine Fortbildung _____ |
| 2 einen Abschluss _____ | 8 einen Beruf _____ |
| 3 eine Prüfung _____ | 9 Berufserfahrung _____ |
| 4 ein Praktikum _____ | 10 Kenntnisse _____ |
| 5 eine Ausbildung als/zu _____ | 11 sich auf ein Fachgebiet _____ |
| 6 einen Deutschkurs _____ | |

31 Lesen Sie die Fragen. Welche Antwort passt? Ergänzen Sie die Buchstaben A–H. → D2 a Redemittel

- 1 Guten Tag. Mein Name ist Brandl. Es freut mich, Sie kennenzulernen. Haben Sie denn gut zu uns gefunden? Antwort E
- 2 Bitte setzen Sie sich. Darf ich Ihnen einen Kaffee oder ein Glas Wasser anbieten? Antwort _____
- 3 Aus Ihrer Bewerbung geht hervor, dass Sie als Kundenberaterin bei Serviceplus arbeiten. Was sind denn genau Ihre Aufgaben dort? Antwort _____
- 4 Worin sehen Sie Ihre Stärken? Antwort _____
- 5 Warum möchten Sie sich beruflich verändern? Antwort _____
- 6 Warum interessieren Sie sich für eine Stelle in unserer Firma? Antwort _____
- 7 Wann könnten Sie denn bei uns anfangen? Antwort _____
- 8 Haben Sie noch Fragen? Antwort _____



- A Ich bin schon seit fünf Jahren in meiner jetzigen Position. Das ist eine lange Zeit und ich würde gern etwas Neues ausprobieren und mich weiterentwickeln.
- B Ich denke, ich kann gut mit anderen Menschen umgehen. Außerdem arbeite ich sehr genau und bin äußerst zuverlässig.
- C Ja. Mich würde interessieren, welche Entwicklungsmöglichkeiten es für mich geben würde.
- D Meine Kündigungsfrist beträgt sechs Wochen. Ich könnte also am 1. Juli beginnen.
- E Oh ja, das war ganz leicht und ging auch schnell. Ich wohne ja nicht so weit von hier entfernt.
- F Ihre Firma ist in der Entwicklung von neuen Produkten sehr erfolgreich. Das finde ich sehr interessant. Deshalb habe ich mich bei Ihnen beworben.
- G Vielen Dank. Ich nehme gern ein Glas Wasser.
- H Ich bin vor allem für die Betreuung und Beratung von unseren Hauptkunden verantwortlich. Das bedeutet, dass ich viel telefoniere, Fragen per E-Mail beantworte und manchmal auch zu unseren Kunden reise.

32 Ergänzen Sie das richtige Fragepronomen. → D2 b Fragepronomen

- | | A | B |
|---|-----------------------|-----------------------|
| 1 <u>Wie oft</u> bieten Sie Fortbildungen für Ihre Mitarbeiter an? | <input type="radio"/> | <input type="radio"/> |
| 2 _____ Gehaltsvorstellungen haben Sie? | <input type="radio"/> | <input type="radio"/> |
| 3 _____ sind denn die Arbeitszeiten? | <input type="radio"/> | <input type="radio"/> |
| 4 Seit _____ ist die Stelle frei? | <input type="radio"/> | <input type="radio"/> |
| 5 _____ möchten Sie noch über uns wissen? | <input type="radio"/> | <input type="radio"/> |
| 6 _____ würde denn ein typischer Arbeitstag aussehen? | <input type="radio"/> | <input type="radio"/> |
| 7 Aus _____ Grund haben Sie sich entschieden, diese Ausbildung zu machen? | <input type="radio"/> | <input type="radio"/> |
| 8 _____ dauert es, bis ich wieder von Ihnen höre? | <input type="radio"/> | <input type="radio"/> |
| 9 _____ besonderen Kenntnisse haben Sie, die gerade Sie für diese Stelle qualifizieren? | <input type="radio"/> | <input type="radio"/> |

33 Wer fragt das? Der Arbeitgeber (A) oder der Bewerber (B)? Kreuzen Sie in a an.

Lektion 3

23 | a Zu diesen Themen muss man in einem Vorstellungsgespräch keine Auskunft geben. Ergänzen Sie.

→ D2 Landeskunde / Mediation

Betriebsrat Verhältnisse Zugehörigkeit Schwangerschaft Orientierung

- 1 aktuelle oder geplante _____ 4 politische _____
 2 religiöse _____ 5 finanzielle _____
 3 Zugehörigkeit zum _____

b Wie würden Sie reagieren? Eine Freundin / ein Freund bereitet sich gerade auf ein Bewerbungsgespräch vor und fragt Sie, was man sagen kann, wenn man nach der Familienplanung gefragt wird. Recherchieren Sie im Internet, wie man darauf antworten könnte und schreiben Sie eine E-Mail an Ihre Freundin / Ihren Freund. ★★★

24 | a Lesen und ergänzen Sie die Redemittel.

→ D2 b Redemittel / Mediation

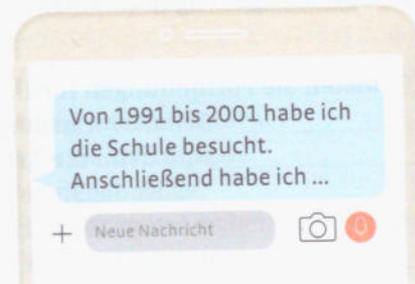
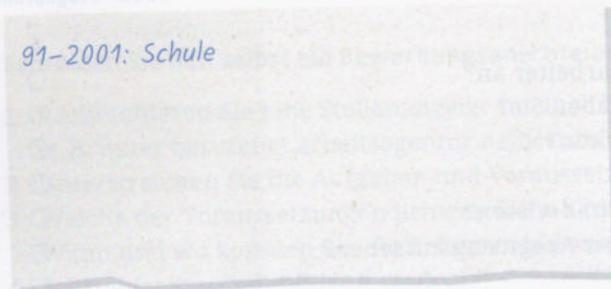
ich würde gern -die Schule besucht- Ausbildung zum ... gemacht
 Mir würde es Spaß machen Praktikum ... gemacht Ich habe ja viel Erfahrung im
 habe ich drei Jahre in ... gearbeitet ich gern mit Menschen umgehe Ich musste

Ich stamme aus Ägypten, bin aber als Kind nach Deutschland gekommen und habe in Köln die Schule besucht (1).
 Nach der Schule habe ich ein _____ in einem Computerladen _____ (2). Die Arbeit hat mir gefallen, deshalb habe ich eine _____ Verkäufer _____ (3). Danach _____ einem Computer-Fachgeschäft _____ (4). _____ Kunden beraten, Reklamationen bearbeiten, Lieferungen entgegennehmen und die gelieferte Ware kontrollieren (5). Durch Zufall habe ich meine jetzige Stelle in einem Großhandel gefunden. Ich bin dort zufrieden, aber _____ mehr Verantwortung übernehmen (6). _____, auch für die Bestellung verantwortlich zu sein (7).
 _____ Verkauf und in der Kundenberatung (8). Ich weiß, welche Ware die Kunden interessiert! Die Stelle als Ladenleiter ist für mich auch deshalb interessant, weil _____, nicht nur mit den Kunden, sondern auch mit den Kollegen ... (9)



Ahmed Kassem hat sich um die Stelle als Ladenleiter in einem Computerfachgeschäft beworben. Im Vorstellungsgespräch erzählt er über seinen beruflichen Werdegang und seine beruflichen Wünsche.

b Was haben Sie bisher beruflich gemacht? Machen Sie zuerst Notizen und schreiben Sie dann über sich oder sprechen Sie einen Text in Ihr Smartphone. Schicken Sie die Nachricht an eine Lernpartnerin / einen Lernpartner: Ist alles gut verständlich? Sie / er gibt Ihnen Feedback. ★★★



3|a Formulieren Sie Fragen aus den Stichpunkten.

→ D3 Fragesätze

- | | |
|--|--|
| 1 Anzahl der Mitarbeiter | 7 Arbeit allein oder Zusammenarbeit mit anderen Personen |
| 2 Länge der Probezeit | 8 Urlaubstage pro Jahr |
| 3 Höhe des Verdienstes | 9 Grund für Kündigung des letzten Angestellten |
| 4 durchschnittliche Anzahl der Überstunden | 10 Arbeitskleidung/Dresscode |
| 5 Bezahlung von Überstunden oder Freizeitausgleich | |
| 6 Aufstiegschancen in der Firma | |

1 Wie viele Mitarbeiter hat die Firma?

b Welche Fragen stellt man besser erst nach der Einstellung?

3|c Wo steht das im Text? Lesen und ergänzen Sie.

→ D5 Lesen / Landeskunde

- 1 Für manche Berufe muss man im Vorstellungsgespräch nicht unbedingt einen Anzug tragen.
- 2 Nicht akzeptiert wird, wenn jemand gar nicht auf sein Aussehen achtet.
- 3 Man sollte besonders dann gut angezogen sein, wenn man sich um eine Position mit viel Kundenkontakt bewirbt.
- 4 Eine gute Ausbildung und Fachkompetenz sind immer noch wichtiger als feine Kleider.

Zeile _____

Zeile _____

Zeile _____

Zeile _____

Richtig gekleidet zum Vorstellungsgespräch

Selbstverständlich zählen im Vorstellungsgespräch Persönlichkeit, Qualifikation und Fachkenntnisse mehr als perfekte Kleider. Trotzdem sollten Sie auf Ihr Aussehen achten. Denn es ist wichtig, einen guten ersten Eindruck zu machen.

Wenn Sie sich um eine Stelle bewerben, bei der Sie viel Kundenkontakt haben, spielt die Kleidung natürlich eine größere Rolle. Halten Sie sich hier an die Klassiker: Dunkler Anzug, Hemd und Krawatte für die Herren, ein Kostüm oder ein Hosenanzug mit Bluse für die Damen. Wenn Sie sich um eine Stelle mit wenig Kundenkontakt bewerben, müssen Sie sich um Ihre Kleidung nicht so viel Gedanken machen. Trotzdem sollten Sie nicht in Freizeitklamotten zum Vorstellungsgespräch kommen. Hier gilt die Regel: lieber zu formell als zu locker. Wer sich im Anzug nicht gut fühlt, kann in bestimmten Branchen auch dunkle Jeans und ein schönes Hemd tragen.

Was gar nicht geht, ist ein insgesamt ungepflegtes Aussehen. Achten Sie deshalb auf saubere Fingernägel, eine ordentliche Frisur, den Sitz Ihrer Kleidung und auf geputzte Schuhe.



Lernwortschatz

S. 22 | Maria Carreras bewirbt sich um eine neue Stelle

Nomen

der Lebenslauf (Sg.) _____

die Daten (hier: Pl.) _____

das Geburtsdatum, Geburtsdaten _____

der Geburtsort, -e _____

die Staatsangehörigkeit (Sg.) _____

die Schulbildung (Sg.) _____

die Ausbildung (Sg.) _____

der Abschluss, -e _____

die Berufserfahrung, -en _____

die Sprachkenntnis, -se (Pl.) _____

die Muttersprache, -n _____

die Fortbildung, -en _____

die Verkaufsabrechnung, -en _____

das Bildungszentrum, Bildungszentren _____

die Warenkunde (Sg.) _____

Bio- _____

die Qualifizierung (Sg.) _____

das Personalbüro, -s _____

das (Bewerbungs-)Anschreiben, - _____

das Telefonat, -e _____

der/die Bekannte, -n _____

das Vorstellungsgespräch, -e _____

die Bescheinigung, -en _____

der Discounter, - _____

die (Bewerbungs-)Mappe, -n _____

Verben

sich bewerben* (um + Akk.) _____

(im Internet) recherchieren _____

Adjektive

persönlich _____

mündlich _____

schriftlich _____

speziell _____

beruflich _____

S. 23 | A einen Lebenslauf verfassen

Nomen

die Abschlussnote, -n _____

die Anforderung, -en an + Akk _____

die Berufsausbildung, -en _____

die Berufserfahrung (Sg.) _____

das Bewerbungsfoto, -s _____

das Bewerbungsgespräch, -e _____

das Geburtsdatum, -daten _____

die Grundkenntnisse (Pl.) _____

die Note, -n _____

der Personaler, - _____

die persönlichen Daten (Pl.) _____

die Rechtschreibung (Sg.) _____

die Richtigkeit (Sg.) _____

die Schulbildung (Sg.) _____

die Sprachkenntnisse (Pl.) _____

die Wahrscheinlichkeit (Sg.) _____

(mit großer Wahrscheinlichkeit) _____

Verben

anpassen an _____

beherrschen (eine Sprache) _____

versehen* mit _____

verfassen _____

Adjektive

formal _____

übersichtlich _____

seriös _____

unseriös _____

professionell _____

eigenhändig _____

S. 24 | B eine Stellenanzeige verstehen

Nomen

die Stellenanzeige, -n _____

das Delikatessengeschäft, -e _____

der Einzelhandel (Sg.) _____

die Beratung (Sg.) _____

die Berufsausbildung, -en _____

die Präsentation (hier: Sg.) _____

die Ware, -n _____

die Qualifikation, -en _____

die Erfahrung, -en (in + Dat.) _____

die Teamfähigkeit (Sg.) _____

zu Händen (z. Hd.) _____

die Einzelhandelskauffrau, -en _____

der Einzelhandelskaufmann, -er _____

Einzelhandelskaufleute (Pl.) _____

der Leiter, -/die Leiterin, -nen _____

die Lebensmittelabteilung, -en _____

das Kaufhaus, -er _____

der Erziehungsurlaub (Sg.) _____

die Kette, -n _____

die Hilfskraft, -e _____

die Chance, -n _____

Verben

richten (an + Akk.) _____

Adjektive

fachkundig _____

erfolgreich _____

üblich _____

vollkommen _____

flexibel _____

überqualifiziert _____

geeignet (für + Akk.) _____

weitere Wörter

ab sofort _____

idealerweise _____

S. 25 | C ein Anschreiben verstehen und verfassen

Nomen

die Anlage, -n _____

der Betreff (Sg.) _____

die Annahme (hier: Sg.) _____

die Stärke, -n _____

die Probezeit (Sg.) _____

Verben

auffüllen _____

Adjektive

erforderlich _____

weitere Wörter

anschließend _____

S. 26 | D ein Vorstellungsgespräch verstehen und führen

Nomen

die Vorliebe, -n _____

die Fähigkeit, -en _____

Verben

umgehen* (mit + Dat.) _____

Welche Wörter möchten Sie noch lernen? Notieren Sie:

Tipp

Lernen Sie die Vokabeln in Gruppen.

Beispiele:

sich um eine Stelle bewerben

die persönlichen Daten: Geburtsort, Geburtsdatum, ...

Lektion 4

A eine Besprechung verstehen

1 Finden Sie neun verschiedene Besprechungsthemen und schreiben Sie die Wörter mit Artikel.

→ A1 Wortschatz

- | | | |
|----------------------|---------|---------|
| 1 <u>das Projekt</u> | 4 _____ | 7 _____ |
| 2 _____ | 5 _____ | 8 _____ |
| 3 _____ | 6 _____ | 9 _____ |

GHIOK **PROJEKT** KLJARBEITSPPLANOLMQUALITÄTSPROBLEMESTFORTBILDUNGSBEDARF
 UMURLAUBSPPLÄNEIMINFORMATIONSAUSTAUSCHEINEPROAUFBLEM
 BETRIEBSAUSFLUGBEIAUFGABENVERTEILUNGTRAMARBEITSABLAUF

2 Lesen Sie die Tagesordnung. Ordnen Sie die markierten Nomen im Singular und mit Artikel in die Tabelle ein und ergänzen Sie das passende Verb.

→ A1 Wortschatz

Tagesordnung

TOP 1 **Einrichtung** einer Cafeteria

TOP 2 **Anmeldung** von Urlaub

TOP 3 **Teilnahme** am Fort- und Weiterbildungsprogramm

TOP 4 **Vorschläge** zur Arbeitsverteilung

TOP 5 **Unterstützung** von Rollstuhlfahrern

TOP 6 **Organisation** des Sommerfestes

TOP 7 **Planung** des Betriebsausflugs

TOP 8 **Werbung** für unser Unternehmen

TOP 9 **Verkauf** in den Sommermonaten

TOP 10 **Reaktion** auf Beschwerden

TOP 11 **Beschluss** über die Sachausgaben im nächsten Jahr

TOP 12 **Veranstaltungen** zum „Tag der offenen Tür“

TOP 13 **Renovierung** im ersten Stock

TOP 14 **Dienstreisen**

Nomen auf -ung	<i>die Einrichtung, einrichten</i>
Nomen auf -ion	
Nomen auf -e	
Nomen ohne Endung	

3 Wo steht was in der Tagesordnung? Ordnen Sie zu.

→ A1 Textmerkmale

Besprechungsart Datum Tagesordnungspunkte Ort Uhrzeit Teilnehmer

Dienstbesprechung _____
 27.06.20.. _____
 9.00 Uhr – 11.30 Uhr _____
 Raum E.125 _____
 Aishe Coskun, Tom Dunkin, Andrea Siems, Cornelia Weller _____
 Tagesordnung _____
 TOP 1 Bericht über Fortbildungsangebote _____
 TOP 2 Betriebsausflug _____
 TOP 3 Arbeitsplan für Juli _____

- 4 Herr Meixner hat Vorschläge für die Teamsitzung gesammelt und eine Tagesordnung gemacht. Lesen Sie die E-Mails. Welcher Vorschlag gehört zu welchem Tagesordnungspunkt? Für einen TOP gibt es keinen Vorschlag. → A1 Lesen

Tagesordnung

TOP 1	Dienstreise zur Rostocker Messe	Vorschlag <u>C</u>
TOP 2	Reparaturarbeiten im ersten Stock	Vorschlag _____
TOP 3	Erfahrungsberichte IT-Schulungen	Vorschlag _____
TOP 4	Erneuerung unserer Software	Vorschlag _____
TOP 5	Beschädigungen in unserem Haus	Vorschlag _____

B

Re: Besprechungsvorschläge

Hallo Herr Meixner,
von unserem Textverarbeitungsprogramm gibt es eine neue Version. Sie soll viel besser sein. Wäre das ein Thema für die Teambesprechung?

Herzliche Grüße
Viola Funke

C

Re: Besprechungsvorschläge

Lieber Herr Meixner,
im Herbst findet in Rostock die Pflegemesse statt. Vielleicht sollte der eine oder andere von uns da hinfahren und sich über die neuesten Produkte informieren.

Gruß
Melanie Hartmann

Re: Besprechungsvorschläge

Lieber Herr Meixner,

wie Sie wissen, habe ich in der letzten Woche eine Excel-Fortbildung gemacht. Sie war wirklich schlecht. Ich würde gern wissen, ob andere Kollegen dieselbe Erfahrung gemacht haben. Vielleicht sollten wir überlegen, den Anbieter zu wechseln.

Viele Grüße
Carinna Schünke

D

Re: Besprechungsvorschläge

Hallo Herr Meixner,

im ersten Stock gibt es Probleme mit den Waschräumen, vieles funktioniert nicht. Es sieht so aus, als ob die Sachen absichtlich kaputt gemacht worden sind. Darüber sollte man mit allen mal sprechen.

Viele Grüße
George Smith

- 5 Lesen Sie die Gespräche. In welchem Gespräch sind sich alle am Ende einig? Kreuzen Sie an.

→ A2 Redemittel

- Wollen wir im nächsten Jahr den Betriebsausflug nach Weimar machen?

Das halte ich für eine gute Idee. Das wird bestimmt allen Spaß machen. Außerdem waren die meisten noch nicht in Weimar.

Da bin ich mir aber nicht so sicher. Ich zum Beispiel war schon mal da.
- Wir könnten die Weihnachtsfeier diesmal im Restaurant „Bali“ ganz hier in der Nähe machen.

Guter Vorschlag.

Dann erkundige ich mich, was das kostet.

Einverstanden.
- Frau Schneider, Sie werden bald zu viert in Ihrem Büro arbeiten müssen. Frau Becker zieht zu Ihnen.

Aber das Büro ist für vier Personen doch viel zu klein.

Das sehe ich genauso. Sehen Sie vielleicht eine andere Lösung?

Frau Becker könnte doch in das kleine Zimmer im ersten Stock ziehen.

Ja, aber das wäre keine so gute Lösung. Dann wäre sie die einzige mit einem eigenen Büro.

- 6 Unterstreichen Sie in a die Wendungen, mit denen Meinungsverschiedenheiten ausgedrückt werden, und die Wendungen, mit denen Zustimmung ausgedrückt wird.

- Diskussionen leiten Pünktlich Schluss machen Die Tagesordnung beachten
 Beim Thema bleiben Die Tagesordnung vorstellen Rechtzeitig anfangen

WARUM DIE TAGESORDNUNG SO WICHTIG IST

Die sechs wichtigsten Regeln für eine gute Besprechung

„Oje, das war wieder mal eine unendliche Geschichte, eine Besprechung, die nicht enden wollte, und das Ganze ohne Ergebnis!“ Haben Sie dies oder Ähnliches nicht schon auch mal gesagt oder gedacht, wenn Sie aus einer Besprechung bei der Arbeit oder im Verein gekommen sind?

Damit so etwas nicht wieder passiert, müssen die folgenden Regeln beachtet werden:

Regel 1:

Eine Besprechung muss immer pünktlich, wie in der Tagesordnung angekündigt, beginnen, denn damit wird gezeigt, dass der zeitliche Ablauf festgelegt und gut überlegt ist.

Regel 2:

Ganz wichtig ist, dass die Tagesordnungspunkte in derselben Reihenfolge besprochen werden, wie sie auf der Tagesordnung angekündigt sind. Andere oder neue Punkte können entweder unter dem Tagesordnungspunkt „Verschiedenes“ behandelt werden oder sie müssen auf die nächste Sitzung verschoben werden.

Wenn man sich an diese Regel nicht hält, kommt der Konferenzablauf durcheinander. Es werden Themen besprochen, die nicht vorbereitet sind, und andere Punkte von der Tagesordnung können nicht mehr besprochen werden.

Regel 3:

Die Tagesordnung sollte zu Beginn der Sitzung noch einmal vorgelesen werden. Dabei sollte kurz gesagt werden, worum es bei den einzelnen Punkten gehen wird. Allerdings sollte nicht schon jetzt angefangen werden, über die Punkte zu sprechen. Das würde zu Doppelungen führen, die viel Zeit kosten.

Regel 4:

Wenn eine Diskussion nicht weiterkommt, sondern immer wieder dieselben Argumente wiederholt werden, sollte ein Moderator bzw. der Chef die Argumente zusammenfassen und eine Lösung vorschlagen. Ansonsten kann eine Diskussion endlos werden und ohne Ergebnis enden.

Regel 5:

Es sollte darauf geachtet werden, dass nur über den Tagesordnungspunkt gesprochen wird und über nichts anderes. Wenn neue Themen angesprochen werden, müssen die Redner gestoppt und das neue Thema auf den Punkt Verschiedenes oder eine andere Sitzung verlegt werden. Wichtig ist auch, darauf zu achten, dass einzelne Personen nicht zu lange sprechen. Hier muss der Moderator eingreifen.

Regel 6:

Das Ende der Sitzung ist in der Tagesordnung festgelegt und die Konferenz muss auch pünktlich beendet werden. Gelingt dies einmal nicht, sollte man nicht einfach, ohne etwas zu sagen, länger machen, sondern man sollte um eine zusätzliche Viertelstunde bitten, um das Thema abschließen zu können.

b Lesen Sie noch einmal. Sind die Aussagen richtig oder falsch? Kreuzen Sie an.

- 1 Besprechungen sind meistens ohne Ergebnis.
- 2 Die Sitzung muss immer zu dem Zeitpunkt beginnen, der in der Tagesordnung steht.
- 3 Die Tagesordnungspunkte müssen besprochen werden, die Reihenfolge ist aber egal.
- 4 Unter dem Punkt „Verschiedenes“ können neue Themen behandelt werden.
- 5 Zu Beginn der Sitzung sollten alle Tagesordnungspunkte erklärt werden.
- 6 Man sollte zu Beginn der Sitzung über alle Tagesordnungspunkte kurz sprechen, damit man nachher Zeit spart.
- 7 Der Moderator soll immer eine Lösung vorschlagen, damit die Diskussion nicht ohne Ergebnis endet.
- 8 Wird über neue Themen gesprochen, müssen sie auf die nächste Sitzung verschoben werden.
- 9 Wann die Sitzung endet, steht in der Tagesordnung. Die Sitzung sollte nicht länger dauern.

3 ein Protokoll verstehen

Welche Verben passen zu welchen Nomen? Ergänzen Sie.

Manchmal gibt es mehrere Möglichkeiten.

→ B1b Wortschatz

- A zugreifen auf B speichern auf C abstürzen D senden E öffnen F starten
 G herunterladen/downloaden H (ein)scannen I löschen J einschalten K herunterfahren

- | | |
|-----------------------|-----------------------|
| 1 die Datei: _____ | 5 das Foto: _____ |
| 2 das Dokument: _____ | 6 das Programm: _____ |
| 3 die Daten: _____ | 7 die E-Mail: _____ |
| 4 der Computer: _____ | 8 der Server: _____ |

Unterstreichen Sie die Zeitangaben. Schreiben Sie die Wendungen in die Tabelle.

→ B1b Zeitangaben

Liebe Patienten,
 in der Zeit vom 02.11. bis 14.11.
 bleibt unsere Praxis geschlossen.
 Während dieser Zeit übernimmt
 Dr. W. Wenzel die Vertretung.

Liebe Kunden,
 nächsten Monat eröffnet hier
 ein Delikatessengeschäft.
 Am 15. Oktober ist die Eröffnung
 mit Sekt, Saft und Knabberlejen.
 Wir freuen uns auf Sie!

Liebe Gäste,
 einmal pro Monat ist bei uns
 Fischtag, und zwar immer am
 ersten Freitag im Monat.
 Wir bieten Ihnen ausgefallene
 Gerichte zu günstigen Preisen.

Akkusativ	Dativ	Genitiv
	<i>in der Zeit vom ... bis ...</i>	

Ergänzen Sie in den Verkehrsmeldungen die passende Endung.

→ B1b Zeitangaben

Dies ____ Monat bleibt die Autobahn A1 Richtung Süden wegen Bauarbeiten gesperrt.
 Die Fahrbahn in Richtung Norden ist ab kommend ____ Dienstag für den Verkehr wieder frei.
 Der Zugverkehr auf der Linie S 1 Richtung Oranienburg ist in d ____ Zeit (von) ____ erst ____
 bis fünfzehnt ____ Dezember unterbrochen. Es ist ein Ersatzverkehr mit Bussen eingerichtet.
 Die Linie S 45 fährt ab nächst ____ Woche nur zweimal pro Stunde. Während dies ____ Zeit
 werden zusätzliche Busse eingesetzt.

Was gehört in ein Protokoll? Ordnen Sie zu.

→ B1b Textmerkmale

- | | | |
|--------------------------------|---------------------------|--|
| 1 Verfasser/-in des Protokolls | 4 Namen der Teilnehmenden | 7 Datum, wann das Protokoll geschrieben worden ist |
| 2 Datum der Besprechung | 5 Art der Besprechung | |
| 3 Besprechungsergebnisse | 6 Überschrift der TOP | |

____ Protokoll Teambesprechung

____ Termin: 14.07.20..

____ Teilnehmende: Edgar Schmitz, Raffael Schön, Simon Plews, Öznur Birol, Karla Schumann

____ TOP 1 Mutwillige Beschädigungen

____ Der Eingangsbereich ist von Unbekannten mit Farbe beschmiert worden. Herr Gorden soll Anzeige bei der Polizei erstatten und eine Malerfirma beauftragen, die den Schaden beseitigt.

____ 16.07.20..

____ gez. Karla Schumann

11 Ergänzen Sie das passende Verb in der richtigen Form.

beachten sein abbauen erkundigen nehmen liegen rechnen vertreten

Was sollte man bei der Arbeit beachten ?

- 1 In vielen Unternehmen müssen Sie Ihren Urlaub bis zum Jahresende _____.
- 2 Überstunden werden meistens nicht extra bezahlt, sondern Sie müssen die Überstunden _____ und dafür Freizeit nehmen.
- 3 In einer Besprechung sollten Sie nicht zu vorsichtig sein, sondern Ihre Meinung _____ und auch sagen, wenn Sie anderer Meinung _____.
Ansonsten müssen Sie damit _____, dass etwas beschlossen wird, was Sie nicht wollen.
- 4 Wenn es zu Konflikten und Ärger kommt, _____ das oft daran, dass Informationen nicht an alle weitergegeben worden sind. Deshalb: Seien Sie aktiv, fragen Sie, _____ Sie sich bei Ihren Kollegen! Das ist besonders dann wichtig, wenn Sie ein paar Tage nicht gearbeitet haben.

12 Lesen Sie das Protokoll und die Aufgaben. Welche Antwort (a, b oder c) passt am besten?

Kreuzen Sie an.

Protokoll

12. Februar 20.., 6.00 – 6.45 Uhr
Vinzentius-Krankenhaus, Abteilung *Innere*, Pausenraum

Anwesende:

Klaus Lingen (KL, Chefarzt *Innere*), Olga Aktas (OA, Oberärztin), Nura Abadi (NA, Stationsleitung), Lia Gerhardt (LG, Pflegefachfrau), Louis Zero (LZ, Pflegefachmann), Nelli Nuhr (NN, Azubi), Leon Loos (LL, Azubi)
Gast: Alina Ganter (AG, Leiterin *Physiotherapie*)
Protokollant: Louis Zero

Tagesordnung

- | | |
|--|-------------------------------|
| TOP 1 Begrüßung | TOP 4 Physiotherapie-Programm |
| TOP 2 Bericht aus dem Chefarzt-Jour fixe | TOP 5 Schichtplan |
| TOP 3 Urlaub und Überstunden | TOP 6 Sonstiges |

TOP 1 Begrüßung

KL begrüßt die Anwesenden und weist darauf hin, dass sich um 6.30 Uhr die neue Leiterin der Physiotherapie-Abteilung, Frau Ganter, vorstellt. Außerdem weist KL darauf hin, dass die wöchentliche Teambesprechung ab nächsten Monat von Mittwoch auf Donnerstag 9.00 Uhr verschoben wird.

TOP 2 Bericht aus dem Chefarzt-Jour fixe

KL berichtet aus dem Chefarzt-Jour fixe: Die Anzahl der Patientinnen und Patienten ist im Krankenhaus im letzten Monat um 7 Prozent gestiegen, wobei die durchschnittliche Verweildauer (Aufenthaltsstage im Krankenhaus) der Patientinnen und Patienten sich von 8,3 auf 7,2 Tage reduziert hat. Besonders in unserer Abteilung *Innere Medizin* ist die Verweildauer gesunken. Sie hat im letzten Monat bei 5,2 Tagen gelegen. Dies, so KL, ist auf die Anschaffung moderner Medizintechnik und die dadurch möglich gewordenen neuen, besonders schonenden Operationsmethoden zurückzuführen, die die Patientinnen und Patienten nicht mehr so stark belasten. KL führt diese erfreuliche Entwicklung aber auch auf das neue Mobilisierungsprogramm der Physiotherapie zurück.

TOP 3 Urlaub und Überstunden

OA erinnert, dass der Urlaub für dieses Jahr bis spätestens 31.03. angemeldet werden soll. Alle Urlaubswünsche werden entgegengenommen, allerdings haben Urlaubswünsche in den Schulferien von Eltern mit schulpflichtigen Kindern Vorrang. Überstunden sollen möglichst schnell abgebaut werden, am besten noch innerhalb desselben Monats, in dem sie angefallen sind. Vergütet werden sie nur im Notfall. Überstunden können ausnahmsweise zusammen mit dem Urlaub genommen werden.

TOP 4 Physiotherapie-Programm

AG stellt sich vor: Sie hat schon viel Erfahrung als Physiotherapeutin, insbesondere mit frisch operierten Patientinnen und Patienten, gewonnen und bisher in drei großen Krankenhäusern gearbeitet. Ihr Konzept für das neue Mobilisierungsprogramm sieht folgendermaßen aus: Die Patientinnen und Patienten erhalten, soweit es medizinisch möglich ist, bereits am gleichen Tag kurz nach der Operation zwei- bis dreimal am Tag eine Physiotherapie. Wenn es möglich ist, verlassen sie unter Aufsicht und Anleitung das Bett, gehen erste Schritte oder sogar Treppen. Können sie das Bett noch nicht verlassen, leitet eine Physiotherapeutin oder ein Physiotherapeut sie zu ersten Bewegungsübungen an. Dadurch erholen sich die Patientinnen und Patienten schnell von ihrer Operation. AG kündigt an, mit ihrem Team weitere Programme zu entwickeln, um den Heilungs- und Genesungsprozess zu beschleunigen und die Verweildauer im Krankenhaus weiter zu reduzieren. Gedacht ist dabei auch an ambulante Therapieangebote, um den Patientinnen und Patienten auch nach dem Krankenhausaufenthalt weitere Unterstützung während des Heilungsprozesses anzubieten.

TOP 5 Schichtplan

NA schlägt vor, in der Nachtschicht eine Pflegefachkraft mehr einzusetzen als bisher. Dies ist erforderlich, weil die Patientenzahl gestiegen ist und überwiegend sehr pflegebedürftige Personen zu betreuen sind. OA stimmt zu; der Schichtplan wird ab der nächsten Woche entsprechend angepasst.

TOP 6 Sonstiges

NN und LL geben am Freitag ihren Einstand. Das ganze Team ist eingeladen. Der Einstand findet im Pausenraum ab 6.30 Uhr statt. Dort ist Kaffee und Kuchen, auch zum Mitnehmen, wenn nicht genug Zeit ist. NA bittet um Vorschläge für den nächsten Betriebsausflug. Er soll im Sommer stattfinden, kurz vor den Sommerferien. Vorschläge sollen per E-Mail an NA geschickt werden.

- 1 Die Sitzung
 - a fand in der Abteilung Physiotherapie statt.
 - b wurde vom Chefarzt eröffnet.
 - c fand nur mit Beschäftigten aus der Abteilung *Innere* statt.
- 2 Die Anzahl
 - a der Mitarbeiterinnen und Mitarbeiter im Krankenhaus hat sich erhöht.
 - b der Patientinnen und Patienten in der Abteilung *Innere Medizin* hat sich reduziert.
 - c der Tage, die Patientinnen und Patienten im Krankenhaus verbringen, ist gesunken.
- 3 Urlaub
 - a darf nicht mit dem Abbau von Überstunden verbunden werden.
 - b soll möglichst nicht in den Sommerferien genommen werden.
 - c soll von allen spätestens bis Ende März angemeldet werden.
- 4 Die Physiotherapeutinnen und -therapeuten
 - a haben sich gegen Bewegungsübungen im Bett ausgesprochen.
 - b sorgen dafür, dass alle Patientinnen und Patienten gleich nach der Operation ihr Bett verlassen.
 - c wollen den Patientinnen und Patienten, die nicht mehr im Krankenhaus sind, in Zukunft eine Therapie anbieten.
- 5 Nura Abadi
 - a braucht in der Nachtschicht weniger Personal.
 - b lädt das Team zu Kaffee und Kuchen ein.
 - c möchte von den Kolleginnen und Kollegen Ideen für den Betriebsausflug.

C an einer Besprechung teilnehmen, Ergebnisse zusammenfassen

13 | a Ordnen Sie das Gespräch.

→ C1 Redemittel

- ___ ○ Ich habe da ganz andere Erfahrungen gemacht: Als meine Kinder noch zur Schule mussten, haben meine Frau und ich immer besonders langfristig geplant. Ich glaube, es ist umgekehrt: Wenn man keine Kinder hat, ist man eher spontan.
- ___ ■ Ja, aber gerade Eltern mit schulpflichtigen Kindern können vielleicht nicht so langfristig planen.
- 1 ○ Kommen wir zu unserem ersten Thema: Es ist jedes Mal ein Drama mit dem Urlaub. Z.B.: Frau Dohm ist alleinerziehend und hat zwei Kinder von 8 und 9 Jahren. Sie wollte Urlaub in den Herbstferien nehmen, aber für diese Zeit hatte sich schon ihre Kollegin Frau Schmitz, die keine Kinder hat, in den Urlaubskalender eingetragen. Nun ist halt die Frage, wer in den Ferien Urlaub bekommt: derjenige, der sich zuerst in den Urlaubskalender einträgt, oder Eltern mit schulpflichtigen Kindern.
- ___ ◆ Ich finde es aber schon wichtig, dass der Betrieb Eltern mit schulpflichtigen Kindern besonders schützt, denn sie können nicht Urlaub nehmen, wann sie wollen. Wie wäre es, wenn wir es im nächsten Jahr mal mit einer klaren Urlaubsregelung versuchen und den Beschäftigten mitteilen, dass in den Schulferien Eltern mit schulpflichtigen Kindern das Recht auf Urlaub haben. Ich denke, dann können wir Konflikte vermeiden. Ansonsten gibt es immer Streit. Was meinen Sie?
- ___ ○ Gut, machen wir das so. – Wir kommen zum nächsten Punkt. ...
- ___ ◆ Ich meine, dass jeder dieselben Rechte haben sollte. Jeder kann sich ja schließlich rechtzeitig um seinen Urlaub kümmern. Wer zu lange wartet, hat halt Pech!
- ___ ■ Ja, das hört sich gut an. Es ist einen Versuch wert.

b Markieren Sie die Redemittel und ergänzen Sie die Tabelle.

zustimmen	widersprechen	die eigene Position darstellen	nach der Meinung fragen
			<i>Was meinen Sie?</i>

c In Ihrer Firma können sich alle Mitarbeiterinnen und Mitarbeiter in einem Forum miteinander über Neuigkeiten austauschen. Schreiben Sie einen Forumsbeitrag zum Thema „Urlaub“. Begründen Sie Ihre Meinung und nennen Sie passende Beispiele. Gliedern Sie Ihren Text in sinnvolle Abschnitte.

→ C1 Prüfung: Schreiben

Thema „Urlaub“

In der letzten Teambesprechung wurde festgelegt, dass nur Mitarbeiter/innen mit Kindern in den Schulferienzeiten Urlaub nehmen dürfen.

3 a Ergänzen Sie das passende Redemittel. → C1 Redemittel / Mediation

Woran liegt das? Manchmal denke ich, dass ... Ich finde, dass ... recht hat.

Ich finde es schon wichtig, dass ... Ich glaube, das stimmt nicht so ganz!

Was meinen Sie? Ja, das hört sich gut an. Wie wäre es, ...

- 1 ○ Kommen wir zum ersten Tagesordnungspunkt unserer Besprechung: In der letzten Zeit stehen an der Kasse immer sehr viele Kunden und müssen warten. _____
◆ Ich denke, dass wir zu wenig Personal haben. Wir können uns ja nicht alle gleichzeitig an die Kassen setzen. Wir müssen ja auch die Ware in die Regale räumen, den Laden sauber machen, die Lieferung ...
- 2 ○ _____ Wir sind sechs Personen und verkaufen nicht mehr als vor einem Jahr.
- 3 ■ _____ wir besonders morgens, wenn wir kommen, sofort mit der Arbeit beginnen und die Kaffeepause später machen sollten. Denn dann sind noch keine Kunden im Laden und wir können in Ruhe die neue Ware einräumen.

- 4 ◆ _____ wir uns morgens gleich zu einer Tasse Kaffee zusammensetzen. Dabei besprechen wir ja auch, was alles gemacht werden muss.
- 5 ▲ _____ Frau Szubert _____
 _____ wenn wir etwas früher mit der Arbeit beginnen?
- 6 ○ Ja, das hört sich gut an.
◆ Ja, einverstanden. Es ist einen Versuch wert.

3 Ihre Kollegin, Janina Meister, konnte an der Besprechung nicht teilnehmen. Schreiben Sie ihr eine kurze Textnachricht und informieren Sie sie über das Ergebnis der Besprechung.

3 a Bilden Sie Sätze und schreiben Sie. → C2 Redemittel

- 1 Kommen/zum ersten Punkt/wir/://Es/vorgeschlagen/wurde,/zu machen/
regelmäßig/mit den Bewohnern/Ausflüge
 - 2 Regelmäßige Ausflüge/zu teuer/für uns/sind
 - 3 Für größere Ausflüge/wir/viel zu wenig Personal/haben
 - 4 Ein Besuch im Museum oder in der Oper/das Gedächtnis der Bewohner/fördert
 - 5 Es/gut/tut/den Bewohnern,//wenn/als nur das Heim/sehen/mal etwas anderes/sie
 - 6 Es/die Aufgabe der Verwandten/ist, //zu machen/mit ihren Angehörigen/Ausflüge
 - 7 Vielleicht/zusammenarbeiten/sollten/mit den Verwandten/wir/?
- 1 *Kommen wir zum ersten Punkt:*

3 Sagen Sie Ihre Meinung mit den Argumenten 2 bis 7 in a. Ergänzen Sie die Sätze.

- 1 Ich meine, dass regelmäßige Ausflüge _____
- 2 Ich bin der Ansicht, dass _____
- 3 Ich bin sicher, dass _____
- 4 Manchmal denke ich, _____
- 5 Ich bin der Meinung, dass _____
- 6 Ich finde es wichtig, dass _____

3 Welches Wort kann das markierte ersetzen? Verbinden Sie. → C3 a Wortschatz

- | | |
|--|-----------------|
| 1 Deine Erklärung hat mich überzeugt. | A das Thema |
| 2 Diese Frage finde ich auch wichtig. | B der Vorschlag |
| 3 Welche Entscheidung wollen wir treffen? | C das Argument |
| 4 Wer hat eine Idee , wie wir das Problem lösen können? | D der Beschluss |
| 5 Der Gegenstand dieser kurzen Präsentation ist ... | E der Punkt |

17 | a Lesen Sie die Notiz. Unterstreichen Sie die *dass*-Sätze und die Infinitivsätze mit *zu*. → C3 a *dass* / Infinitiv + *zu*

Liebe Kolleginnen und Kollegen,
 es hat sich in der Firma ja schon herumgesprochen, dass wir in diesem Jahr wieder ein Sommerfest veranstalten wollen. Gestern haben wir uns getroffen und besprochen, dass Klaus die Verantwortung für die Organisation übernimmt. Wir waren uns auch darin einig, das Fest auf einen Freitagnachmittag zu legen. Das ist immer eine gute Zeit, zu der die meisten kommen können. Allerdings waren wir nur zu dritt. Deshalb möchten wir euch bitten, bei der Organisation mitzuhelfen. Es macht euch bestimmt auch Spaß, den Ablauf des Fests mitbestimmen zu können.
 Wir hoffen sehr, euch überzeugt zu haben. Tragt euch bitte möglichst zahlreich in die Liste ein!
 Euer Organisationskomitee

Ich mache mit:

1. Fred Finkenstein

2. _____

b Schreiben Sie die Sätze mit *dass* und mit Infinitiv + *zu* in die Tabelle.

dass-Satz

Hauptsatz	Konjunktion		Verb
...	<i>dass</i>	<i>wir in diesem Jahr ein Sommerfest</i>	<i>veranstalten wollen.</i>
...			

Infinitivsatz

Hauptsatz	Infinitivsatz	
		zu + Infinitiv
...		
...		
...		
...		

c Formulieren Sie die Infinitivsätze in *dass*-Sätze um.

d Markieren Sie bei den Sätzen in c das Subjekt im Haupt- und Nebensatz.

18 *dass*-Satz oder Infinitivsatz? Ergänzen Sie die Sätze.

Formulieren Sie Infinitivsätze, wenn möglich.

→ C3 b *dass* / Infinitiv + *zu*

- 1 (fast alle Beschäftigten zum Sommerfest gekommen sein)
 Es ist schön, _____
- 2 (leckere Würste grillen) Sie versucht, _____
- 3 (es nicht geregnet haben) Er ist froh, _____
- 4 (mit allen Kollegen und Kolleginnen zusammen feiern)
 Ich freue mich darauf, _____
- 5 (keinen Sitzplatz bekommen)
 Er hasst es, _____
- 6 (alle beim Aufräumen mithelfen sollen)
 Er vertritt die Meinung, _____
- 7 (feiern und mal nicht arbeiten) Es tut gut, _____
- 8 (alle kommen, die zugesagt haben)
 Er zweifelt daran, _____
- 9 (im nächsten Jahr wieder ein Sommerfest machen)
 Wir haben beschlossen, _____
- 10 (das nächste Mal in einem Restaurant mit Garten feiern)
 Es gibt die Möglichkeit, _____

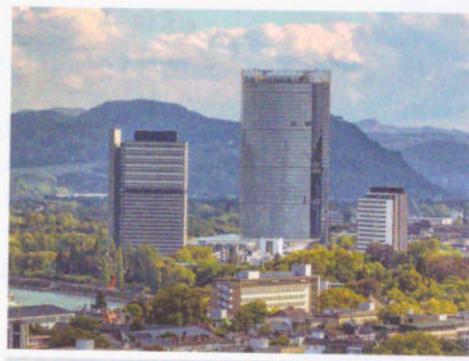
3a Bilden Sie Sätze mit Infinitiv + zu.

→ C3 b Infinitiv + zu

- 1 gefunden haben/eine neue Arbeit/in Bonn
Ich bin froh, *in Bonn eine neue Arbeit gefunden zu haben.*
- 2 mit der Arbeit/anfangen können/erst im November
Allerdings finde ich es schade, _____
- 3 übernehmen/viel Verantwortung/im neuen Betrieb
Denn ich bekomme die Möglichkeit, _____
- 4 umziehen/nach Bonn/möglichst bald
Ich versuche, _____
- 5 möglichst schnell/kennenlernen/meinen Arbeitsplatz
Denn ich habe vor, _____
- 6 treffen/meine neuen Kollegen/in der Firma
Ich freue mich sehr darauf, _____
- 7 bekommen haben/endlich/eine neue Chance
Es ist toll, _____

b Ihre Freundin hat eine neue Arbeit in Bonn gefunden. Schreiben Sie die Aussagen in a über Ihre Freundin. Benutzen Sie dieselben Einleitungssätze.

- 1 *Ich bin froh, dass sie in Bonn eine neue Arbeit gefunden hat.*
- 2 *Allerdings finde ich es schade, ...*



3 Ergänzen Sie zu, wenn nötig. ★★★

- 1 Ist es möglich, etwas später _____ kommen?
- 2 Könnten Sie mir kurz _____ helfen?
- 3 Sie brauchen sich nicht _____ beeilen!
- 4 Haben Sie kurz Zeit, mit dem Kunden _____ sprechen?
- 5 Sie müssen auf der Arbeit die Pausenregelungen _____ beachten.
- 6 Werden Sie mit mir morgen essen _____ gehen?

3a Welche Einleitung passt? Verbinden Sie.

→ C3 b Infinitiv + zu

- 1 Er genießt, dass er interessante Menschen bei der Arbeit kennenlernen kann.
- 2 Er möchte seine Arbeit gut machen.
- 3 Er ist froh, dass er mit netten Kollegen zusammenarbeitet.
- 4 Er sagt, dass es ihm leid tut, dass er die Besprechung verpasst hat.
- 5 Er bittet um Entschuldigung, weil er die Aufgabe zu spät erledigt hat.
- 6 Er will jeden Tag pünktlich sein.

- A Er bemüht sich, ...
- B Er freut sich, ...
- C Er entschuldigt sich dafür, ...

b Formulieren Sie die Aussagen in a mit passenden Infinitivsätzen.

- 1 *Er freut sich, bei der Arbeit interessante Menschen kennenlernen zu können.*

D ein Protokoll verfassen

22 Lösen Sie das Silbenrätsel.

→ D1 Wortschatz

ben ber bil blick dungs en laub ~~laubs~~ rang schau schrei ur ~~wunsch~~ wunsch

- 1 wann man Urlaub haben möchte: der Urlaubswunsch
- 2 Übersicht: der Übersicht
- 3 noch etwas Urlaub übrig haben: der Rest
- 4 Fortbildung, die man machen möchte: der Fort
- 5 vorziehen, besondere Behandlung: der Vor
- 6 eine Anzeige für eine Stelle in die Zeitung setzen: aus der Zeitung
- 7 lesen, in ein Heft sehen: rein

23 | a Aufträge aus der Teambesprechung –

Ergänzen Sie das passende Verb in der richtigen Form..

→ D1 Wortschatz / Mediation

anmelden bekommen besprechen feststellen haben ~~haben~~ machen sammeln

- 1 _____ Sie bitte _____, wie viel Resturlaub Sie noch haben.
- 2 Bitte _____ Sie mir eine Liste, wer wie viel Resturlaub hat, damit ich einen Überblick _____.
- 3 _____ Sie die Urlaubswünsche von allen Mitarbeitern, damit wir das nächste Mal darüber sprechen können.
- 4 _____ Sie die Urlaubsplanung. Denken Sie daran, dass Mitarbeiter mit Kindern Vorrang _____.
- 5 _____ Sie Ihre Fortbildungswünsche noch in diesem Monat bei der Personalabteilung _____.

b Ihr Kollege war krank und konnte an der Teambesprechung nicht teilnehmen. Geben Sie ihm die Aufträge aus der Teambesprechung in einer Sprachnachricht weiter.



Wir sollen feststellen, wie viel Urlaub wir noch haben. Außerdem ...

24 | a Lesen Sie den Text aus einem Internet-Ratgeber und die Auszüge aus einem Protokoll. Welcher Auszug stammt aus einem Ergebnisprotokoll (E), welcher aus einem Verlaufsprotokoll (V)?

→ D1 Lesen / Landeskunde



Das richtige Protokoll für den richtigen Zweck

Es gibt viele verschiedene Formen von Protokollen. Die häufigsten Typen sind das Ergebnis- und das Verlaufsprotokoll. Das Ergebnisprotokoll enthält ausschließlich die Resultate einer Besprechung, also nur die Kernaussagen und Beschlüsse. Die Besprechungsergebnisse werden in einer inhaltlich logischen (nicht zeitlichen) Reihenfolge wiedergegeben. Was inhaltlich zusammengehört, steht im Ergebnisprotokoll auch zusammen. Wer was gesagt hat, lässt sich einem Ergebnisprotokoll nicht entnehmen. Besonders geeignet ist das Ergebnisprotokoll für Besprechungen, bei denen

Entscheidungen getroffen werden. Der Vorteil dieses Protokolltyps liegt auf der Hand: Man erhält einen schnellen Überblick über die wichtigsten Resultate einer Besprechung.

Anders ist dies beim Verlaufsprotokoll: Hier wird der Ablauf einer Besprechung in seiner zeitlichen Reihenfolge knapp und sachlich aufgeschrieben. Im Gegensatz zum Ergebnisprotokoll wird notiert, wer welche Redebeiträge geleistet hat. Daher ist ein Verlaufsprotokoll immer länger als ein Ergebnisprotokoll und auch nicht so übersichtlich. Ein Verlaufsprotokoll schreibt man über Besprechungen und Diskussionen, bei denen

es wichtig ist, wie man zu einem Ergebnis kommt. Aber auch in den Naturwissenschaften spielt diese Protokollform eine wichtige Rolle, weil es hier darum geht, alle Abläufe in ihrer tatsächlichen Reihenfolge exakt festzuhalten.

Was man noch wissen sollte: Die eigene Meinung gehört nicht ins Protokoll. Ein Protokoll sollte auch immer so kurz wie möglich sein. Protokolle werden stets im Präsens verfasst und, wenn sie Redebeiträge enthalten, werden diese meistens in der indirekten Rede wiedergeben.

zu TOP 1

Herr Brand schlägt vor, den Slogan „Wer will denn schon zu viel bezahlen“ für die neue Werbekampagne zu nehmen. Er begründet dies damit, dass niemand mehr zahlen möchte als nötig sei, und der Slogan ausdrücke, was Kunden denken. Herr Schuster spricht sich dagegen aus, weil der Slogan zu lang und zu umständlich sei, findet die Idee aber grundsätzlich gut. Er schlägt vor, nach einer besseren Formulierung zu suchen und diese bei der nächsten Besprechung zu präsentieren. ...

zu TOP 1

Herr Schuster präsentiert bei der nächsten Besprechung einen Slogan für die neue Werbekampagne, der auf die Sparsamkeit der Kunden zielt.

Welche Aussage passt zum Ergebnis-, welche zum Verlaufprotokoll, welche zu beiden? Kreuzen Sie an.

	Ergebnisprotokoll	Verlaufprotokoll
1 Es gibt nur die Ergebnisse einer Besprechung wieder.	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
2 Die Reihenfolge, in der die Themen besprochen werden, ist unwichtig.	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
3 Es enthält auch die Wiedergabe von Redebeiträgen.	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
4 Man bekommt nicht so schnell einen Überblick über das Resultat der Besprechung.	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
5 Man benutzt es auch zur Beschreibung biologischer Experimente.	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
6 Es soll sachlich und möglichst knapp geschrieben werden.	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
7 Man verwendet das Präsens.	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
8 Man benutzt die indirekte Rede.	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>

Lesen Sie die Notizen. Formulieren Sie dann die Ergebnisse in ganzen Sätzen.

→ D2 Schreiben

TOP	Wer?	Was?	Wann?
1 Vertretungsregelung	Frau Müller	Herrn Noack im Kundenservice vertreten (Herr Noack mindestens drei Wochen krank); dort Telefondienst übernehmen	ab sofort
2 Materialbedarf	Herr Scholz	alle Beschäftigten per E-Mail anschreiben und fragen, welche Materialien sie benötigen (z.B. Stifte, Papier, Kleber, Kassenrollen, PC-Zubehör etc.), anschließend Materialien bestellen	bis spätestens Anfang Dezember
3 aktueller Urlaubsplan	Frau Kilian	alle restlichen Urlaubsanträge bearbeiten und aktuellen Urlaubsplan in Pausenraum hängen	bis 10.11.
4 Fortbildung	Frau Kilian	in einigen Fortbildungen noch Plätze frei; alle Beschäftigten per E-Mail anschreiben und fragen, wer noch Interesse hat	sofort
5 Austausch alter PCs	Herr Scholz	drei neue PCs sind bestellt, kommen Anfang nächster Woche; Daten von alten PCs auf DVDs speichern	bis spätestens 8.11.

TOP 1: Vertretungsregelung

Herr Noack ist mindestens drei Wochen krank. Frau Müller soll ihn ab sofort im Kundenservice vertreten und ...

Lernwortschatz

S. 32 | Galina Schewchenko ist in einer Besprechung

Nomen

- der Arbeitsplan, -e _____
 der Austausch, -e _____
 der Bedarf, -e _____
 der Jour fixe _____
 die Krise, -n _____
 die Planung, -en _____
 das Projekt, -e _____
 das Qualitätsproblem, -e _____
 die Sitzung, -en _____
 die Station, -en _____

Adjektive

- aktuell _____
 einzeln _____

weitere Wörter

- pro (+ Akk. oder Dat.) _____

S. 33 | **A** eine Besprechung verstehen**Nomen**

- die Einrichtung, -en _____
 die Meinungsverschiedenheit, -en _____

 die Nachtschicht, -en _____
 die Rückmeldung, -en _____
 die Tagesordnung, -en _____
 der Tagesordnungspunkt (TOP), -e _____
 der Teilnehmer, - _____
 der Versuch, -e: es ist einen Versuch wert _____

Verben

- abschließen* (Handlung, Zustand) _____

 ausfallen* _____
 beschließen* _____
 sich einig sein* _____
 einstellen (einen Kurs) _____

 entscheiden* über (+ Akk.) _____

 sich erkundigen _____
 sich herumsprechen* _____

- kommen* zu (zum nächsten Punkt) _____

- liegen* an (+ Dat.) _____
 mitmachen bei _____
 weitersehen* _____
 ziehen* in (+ Akk.) _____

Adjektive

- einig _____
 hauptsächlich _____
 probeweise _____

weitere Wörter

- indem _____
 sobald _____

S. 34 | **B** ein Protokoll verstehen**Nomen**

- der Beschluss, -e _____
 die Datei, -en _____
 das Dokument, -e _____
 die Festplatte, -n _____
 das Firmengelände, - _____
 die IT-Abteilung, -en _____
 das Kabel, - _____
 die Konferenz, -en _____
 der Kundenservice (Sg.) _____
 das Modell, -e _____
 das Netzwerk, -e _____
 das Protokoll, -e _____
 das Sekretariat, -e _____
 der Server, - _____
 die Übersicht, -en _____

Verben

- abbauen (Überstunden) _____
 abstürzen (Computer) _____
 austauschen _____
 beachten _____
 fertigstellen _____
 melden bei (+ Dat.) _____
 Urlaub nehmen* _____
 rechnen mit (+ Dat.) _____
 speichern auf (+ Dat.) (Daten) _____

 verbringen* _____

vertreten* (Meinung) _____

zugreifen* auf (+ Akk.) _____

Adjektive

anliegend _____

anwesend _____

eingeschränkt _____

energisch _____

lokal _____

schulpflichtig _____

selten _____

übrig _____

unbedingt _____

zeitweise _____

weitere Wörter

für / gegen etwas sein _____

jeweils _____

spätestens _____

während (+ Gen.) _____

3.35 | C an einer Besprechung teilnehmen, Ergebnisse zusammenfassen

Nomen

die Ansicht, -en _____

das Argument, -e _____

das Thema, die Themen _____

die Veranstaltung, -en _____

Welche Wörter möchten Sie noch lernen? Notieren Sie:

Tipp

Bei manchen Nomen kann man an der Endung das Genus erkennen.

Beispiele:	die -ung	der -er	das -ment
	die <u>Abteilung</u>	der <u>Mitarbeiter</u>	das <u>Dokument</u>

Welche weiteren Wörter und Endungen kennen Sie? Legen Sie eine Tabelle an.

der Vorschlag, -e _____

die Zusammenfassung, -en _____

Verben

fördern _____

motivieren _____

Adjektive

bestimmt _____

eigentlich _____

halbstündig _____

weitere Wörter

genauso _____

S. 36 | D ein Protokoll verfassen

Nomen

die Ausstattung (Sg.) _____

der Fortbildungswunsch, -e _____

der Resturlaub (Sg.) _____

der Urlaubswunsch, -e _____

der Überblick (Sg.) _____

der Weihnachtsmarkt, -e _____

Verben

ausschreiben* (eine Stelle) _____

bekommen* (einen Überblick) _____

reinschauen _____

Lektion 5

A Anweisungen geben und darauf reagieren

1 Welches Verb passt? Verbinden Sie.

→ A1a Wortschatz

- | | |
|----------------------------|-------------|
| 1 eine Anweisung | A schaffen |
| 2 eine schwere Aufgabe | B auskennen |
| 3 die Arbeit rechtzeitig | C geben |
| 4 einen Stammgast zu etwas | D reagieren |
| 5 eine Woche | E freihaben |
| 6 sich am Empfang | F meistern |
| 7 auf Wünsche von Gästen | G bewegen |

2 | a Ergänzen Sie die Präpositionen.

→ A1b Verben mit Präpositionen / Mediation

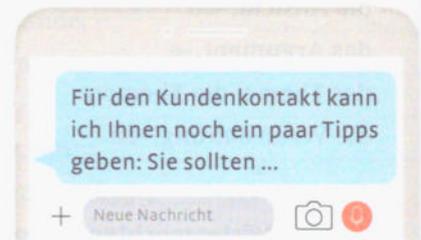
zu zum auf auf an

Tipps für den Kundenverkehr

Sie sollten ...

- _____ Wünsche der Kunden sofort reagieren.
- immer etwas _____ Schreiben haben, um die Wünsche der Kunden zu notieren.
- einen Kollegen dar _____ aufmerksam machen, wenn er zu einem Kunden unhöflich ist.
- den Kunden sagen, dass sie sich bei Problemen immer _____ Sie wenden können.
- schwierige Kunden da _____ bewegen, auch zu Ihnen höflich zu sein.

b Sie arbeiten eine neue Kollegin ein. Geben Sie ihr die Tipps aus 2 a weiter. Sprechen Sie Ihre Einweisung in Ihr Smartphone. Schicken Sie die Nachricht an eine Lernpartnerin / einen Lernpartner: Ist alles gut verständlich? Sie / er gibt Ihnen Feedback.



→ A2 Negation

3 | a Was ist das Gegenteil? Verbinden Sie.

- | | |
|-----------------------|----------------------|
| 1 jemand | A nirgendwo/nirgends |
| 2 überall | B nie/niemals |
| 3 ein | C nichts |
| 4 schon | D niemand/keiner |
| 5 sowohl ... als auch | E noch nicht |
| 6 immer | F weder ... noch |
| 7 alles/etwas | G kein |

b Das kann ja wohl nicht wahr sein! ... Sagen Sie das Gegenteil.

- Herr Sahin ist schon nach Hause gegangen!
Nein, Herr Sahin ist noch nicht nach Hause gegangen.
- Überall ist es schmutzig!

- Hier muss alles geändert werden!

- Sowohl Herr Brunner als auch Frau Möller fehlen zu oft!

- Jemand hat den Drucker kaputt gemacht!



4 | a nicht oder kein-? Ergänzen Sie die Antworten.

→ A2 Negation

Können Sie einspringen?

- 1 Ich habe morgen keine Zeit.
- 2 Deshalb kann ich _____ für meinen Kollegen einspringen.
- 3 Ich kann auch übermorgen _____ arbeiten, weil ich _____ Betreuung für meinen Sohn habe.
- 4 Aber am Freitag könnte ich arbeiten, weil ich noch _____ Termin habe.
- 5 Allerdings weiß ich noch _____, ob meine Schwiegermutter zu Besuch kommt.
- 6 Ich habe zwar _____ Lust auf sie, aber ich kann sie _____ vor der Tür stehen lassen.
- 7 Also: Wenn sie _____ kommt, dann komme ich am Freitag zur Arbeit.



b Wie ist die Regel richtig? Kreuzen Sie an.

- nicht kein- steht nur bei Nomen mit unbestimmtem Artikel (ein-) oder ohne Artikel, in allen anderen Fällen steht nicht kein-.

5 | a Welches Wort wird im ersten Satz betont. Unterstreichen Sie.

→ A2 Negation

- 1 Frau Karl hat mit Herrn Schön nicht telefoniert. Sie hat ihm geschrieben.
- 2 Nicht Frau Karl hat mit Herrn Schön telefoniert. Ich war es.
- 3 Frau Karl hat nicht mit Herrn Schön telefoniert. Sie hat mit Frau Schön telefoniert.

b Was passt? Verbinden Sie. ★★★

- | | |
|--|---|
| 1 Ich habe mit dem Kunden heute <u>nicht</u> gesprochen. | A Mein Kollege hat mit ihm gesprochen. |
| 2 Nicht <u>ich</u> habe mit dem Kunden heute gesprochen. | B Ich habe mit einem anderen Kunden gesprochen. |
| 3 Ich habe mit dem Kunden nicht <u>heute</u> gesprochen. | C Ich habe gestern mit ihm gesprochen. |
| 4 Ich habe heute nicht mit <u>dem</u> Kunden gesprochen. | D Er war heute noch nicht im Laden. |

6 nicht oder nichts? Kreuzen Sie an.

→ A2 Negation

- | | | |
|---------------------|---|--|
| 1 Max weiß | <input type="radio"/> nicht <input checked="" type="radio"/> nichts | über die Arbeit im Hotel. |
| 2 Er weiß | <input type="radio"/> nicht <input type="radio"/> nichts, | was am Empfang zu tun ist. |
| 3 Er weiß | <input type="radio"/> nicht <input type="radio"/> nichts | über die Aufgaben von Hotelfachleuten. |
| 4 Er weiß | <input type="radio"/> nicht <input type="radio"/> nichts, | was im Restaurant zu tun ist. |
| 5 Er weiß | <input type="radio"/> nicht <input type="radio"/> nichts | von den Problemen mit den Gästen. |
| 6 Er weiß | <input type="radio"/> nicht <input type="radio"/> nichts | darüber, was eine Hausdame macht. |
| 7 Er weiß überhaupt | <input type="radio"/> nicht <input type="radio"/> nichts | - aber er will Hotelmanager werden! |

7 nicht, nichts oder kein-? Antworten Sie mit einer Negation.

→ A2 Negation

- 1 Wissen Sie, wo man in München gut und preiswert essen kann?
Nein, das weiß ich leider nicht.
- 2 Gibt es hier eine U-Bahn?

- 3 Bekomme ich nach 24 Uhr im Restaurant noch warmes Essen?

- 4 Ist hier alles reserviert?

- 5 Haben Sie etwas über das neue Theaterstück gehört?

Lektion 5

8 Rund um die Arbeit. Was passt? Schreiben Sie.

→ A3 Wortschatz

sich krankmelden freihaben Arbeit übernehmen
für einen Kollegen einspringen sich freinehmen

- 1 Ich muss heute nicht zur Arbeit. – Ich habe frei.
- 2 Ich bin krank und kann nicht arbeiten. – _____
- 3 Ich vertrete jemanden. – _____
- 4 Ich möchte morgen nicht arbeiten. – _____
- 5 Ich mache morgen zusätzlich die Arbeit an der Kasse. – _____

9 Rund ums Telefon. Finden Sie zehn Wörter.

→ A3 Wortschatz

IS (DURCHWAHL) DER VOWEITERLEITEN STECKUM TELEFONIEREN VERNEUBER VERBINDEN
IM STANLEN ZURÜCKRUFEN BESCHNORD TELEFONNUMMER ARSBD
TELEFONDienstABSORICHTeANRUFENEISSMATUAPPARATRÜMMTENANRUF

10 Wo wird etwas abgesagt / eingewendet (a), wo wird nachgehakt (n) oder wo wird eingelenkt (e)? Ergänzen Sie.

→ A4 Redemittel

- 1 ____ O.k. Ich versuche es. Ich übernehme die Arbeit.
- 2 ____ Das geht leider nicht. Ich habe einen Zahnarzttermin.
- 3 n Könnten Sie nicht etwas später zum Elternabend gehen?
- 4 ____ Vielleicht gibt es doch eine Möglichkeit. Ich werde mit meinem Mann sprechen.
- 5 ____ Das macht nichts. Sie können ruhig etwas später kommen.
- 6 ____ Das würde ich ein andermal gern tun, aber heute Abend bekomme ich Besuch.
- 7 ____ Wäre es vielleicht möglich, den Termin zu verschieben?
- 8 ____ Aber ich habe noch nie an der Kasse gearbeitet.

11 Ergänzen Sie die passende Information.

→ A4 Redemittel

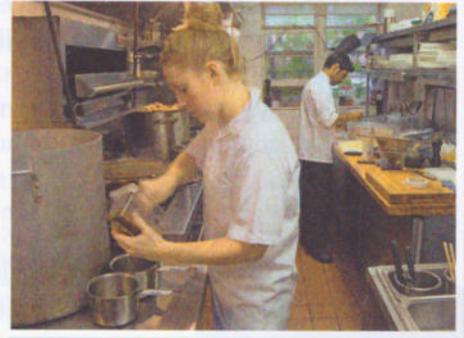
Ihre Frau anrufen und fragen, ob ... etwas später kommen können
die Handwerker kommen Termin verschieben bei Problemen Frau Özmir fragen
pünktlich gehen müssen, weil Gäste kommen noch nie im Lager gearbeitet haben

- 1 Herr Schmidt, könnten Sie heute etwas länger bleiben? Die Lieferung muss noch eingeräumt werden.
 - Das geht leider nicht. Ich muss pünktlich gehen, weil heute Gäste kommen.
 - Könnten Sie nicht _____?
- 2 Paul, kannst du morgen vielleicht für mich einspringen? Meine Frau ist krank und ich muss mich um die Kinder kümmern.
 - Das würde ich ein andermal gern tun, aber wir renovieren die Wohnung und morgen _____ . Da muss ich zu Hause sein.
 - Vielleicht wäre es möglich, _____ .
Vielleicht bekommst du schnell einen neuen Termin.
- 3 Frau García Álvarez, könnten Sie morgen ausnahmsweise im Lager arbeiten?
 - Aber ich _____ .
 - Das macht nichts. Sie können _____ . Die wird Ihnen helfen.
 - O.k., ich versuche es.

12 Schreiben Sie kleine Gespräche wie in 11.

→ A4 Redemittel / Schreiben

- 1
 - (heute bis 17.00 Uhr arbeiten?)
 - ◆ (Kind um 16.00 Uhr vom Kindergarten abholen müssen)
 - (Kind eine Stunde später abholen?)
 - ◆ (im Kindergarten anrufen und fragen, ob es möglich ist ...)
- 2
 - (morgen Nachtschicht übernehmen?)
 - ◆ (morgen mit Freunden zum Essen verabredet sein)
 - (das Essen auf Samstag verschieben?)
 - ◆ (O.k.)
- 3
 - (heute in der Küche arbeiten?)
 - ◆ (noch nie in der Küche gearbeitet)
 - (die Kollegen fragen)
 - ◆ (O.k.)



B sich erkundigen, weiterverbinden

13 Was passt? Verbinden Sie. Einmal gibt es zwei Möglichkeiten.

→ B1a Wortschatz

- | | |
|-------------------------|-------------|
| 1 Halbwissen als Wissen | A machen |
| 2 einen Fehler | B geben |
| 3 eine Antwort | C bestrafen |
| 4 sich schlau | D zugeben |
| 5 jemanden für etwas | E ausgeben |

14 | a Lesen Sie den Online-Artikel. Welche Überschrift passt? Kreuzen Sie an.

→ B1b Lesen

- | | |
|--|--|
| <input type="radio"/> Perfekte Menschen sind erfolgreich | <input type="radio"/> Man muss nicht perfekt sein |
| <input type="radio"/> Nur wer perfekt ist, ist glücklich | <input type="radio"/> Wer sich anstrengt, hat zu viel Stress |

● ● ●

t k

Wir wollen immer – in Beruf, Familie, Sport – möglichst perfekt sein. Doch das bedeutet Stress und wir haben zu wenig Zeit für die schönen Dinge des Lebens: einfach mal spazieren gehen, einfach mal im Bett liegen, sich einfach mal mit Freunden treffen. Wir denken ständig, nicht gut genug zu sein.

Natürlich sollen wir uns anstrengen. Natürlich sollen wir die Dinge gut machen. Es macht ja auch Spaß, ein Instrument gut zu spielen oder in einer Sportart oder in einem Spiel besonders gut zu sein. Wer möchte nicht mal der Beste sein? Gesunder Ehrgeiz, also gut sein zu wollen, ist ein wichtiger Motor im Leben. Doch wir sollten keine Angst davor haben, auch einmal einen Fehler zu machen oder vielleicht sogar etwas einmal nicht zu schaffen. Auf das richtige Maß kommt es an. Denken Sie an Folgendes:

- Meistens reichen 80 Prozent Anstrengung aus, um gut zu sein.
- Menschen, die nicht ganz so perfekt sind, sind den meisten sympathischer als Perfektionisten.

- Erinnern Sie sich nicht nur an Situationen, in denen Sie einen Fehler gemacht haben, sondern überlegen Sie, wie viele – auch kleine – Dinge Sie gut gemacht haben.
- Wenn Ihnen ein Fehler passiert, sollten Sie nicht zu lange darüber nachdenken.
- Vergessen Sie nicht, was für Sie wichtig ist und was Sie glücklich und zufrieden macht.

Wir müssen lernen, das nicht völlig Perfekte zu akzeptieren und auch zu sehen, was wir alles schon erreicht haben. Nur so können wir innerlich ruhig, glücklich und zufrieden sein. Das heißt nicht, dass wir faul sein und uns nicht mehr bemühen sollen. Jeder soll die Dinge so gut machen, wie er kann. Aber perfekt ist niemand und muss auch niemand sein!

25

30

35

40

Lektion 5

b Was steht im Text? Kreuzen Sie an.

- Wer perfekt sein will, hat Stress.
- Viele Menschen glauben, besser sein zu müssen.
- Man sollte immer versuchen, am besten zu sein. Das macht Spaß.
- Fehler sollten vermieden werden.
- Wer einen Fehler macht, sollte darüber nachdenken, warum er passiert ist, damit er denselben Fehler nicht noch einmal macht.
- Man sollte immer daran denken, was man im Leben schon alles geschafft hat.
- Man sollte die Dinge gut machen, man braucht aber nicht perfekt zu sein.

15 Welches Redemittel passt? Ordnen Sie zu.

→ B3 b Wortschatz / Redemittel

Da verbinde ich Sie am besten gleich mit ... Die Kollegen dort ...

Da muss ich kurz nachfragen. Möchten Sie einen Augenblick warten oder soll ich Sie zurückrufen?

Einen kleinen Moment bitte, ich schaue mal nach ... Da kann Ihnen ... besser Auskunft geben. Darf ich Sie mit ... verbinden? Da muss ich mich selbst erst erkundigen. Kann ich Sie in ... Minuten zurückrufen?

Das kann ich Ihnen im Moment nicht sagen. Ich erkundige mich und melde mich dann wieder bei Ihnen.

sich erkundigen	weiterverbinden

16 | a Welches Verb passt? Ergänzen Sie die richtige Form.

→ B3 b Wortschatz / Mediation

verbinden beantworten können nachfragen warten
zurückrufen sollen nachschauen Auskunft geben

- 1 Alexander Sober weiß nicht, ob der Gast eine Rückenmassage buchen kann. Er _____ den Gast mit der Spa-Abteilung. Die Kollegen dort können ihm besser _____.
- 2 Er weiß, wo man parken kann, und _____ die Frage des Kunden sofort _____.
- 3 Alexander Sober muss _____, ob der Gast früher einchecken kann. Er fragt den Gast, ob er _____ möchte oder ob er ihn _____.
- 4 Er _____ im Computer _____, ob es vom 8. bis zum 11. Juli noch ein Einzelzimmer gibt.

b Alexander Sober informiert seine Kollegen. Schreiben Sie zwei kurze E-Mails zu den Sätzen 1 und 3.

1 *Liebes Spa-Team, ein Gast möchte ...*

17 | a Lesen Sie das Telefongespräch. Was sagt der Gast (G), was sagt die Hotelmanagerin (H)? Ordnen Sie zu.

→ B3 b Redemittel

- ___ ___ Einen kleinen Moment bitte, ich schaue mal nach ...
- ___ ___ Ja, in dem Zeitraum ist noch ein Doppelzimmer frei.
- ___ ___ ... Hier bin ich wieder. Also: Die Küche schließt um 23.00 Uhr. Wenn Sie aber vorbestellen, kann Ihnen auch später ein Menü auf Ihrem Zimmer serviert werden.
- ___ ___ Ja, das wäre gut. Wann kann man denn bei Ihnen einchecken?
- 1 H Hotel Nordstern, Weiß am Apparat, guten Tag. Was kann ich für Sie tun?
- ___ ___ So ab 14.00 Uhr.
- ___ ___ Was kostet das denn pro Nacht?
- ___ ___ Ja natürlich. Die Rezeption ist bei uns rund um die Uhr besetzt.
- ___ ___ So früh werden wir nicht da sein. Geht das auch um 23.00 Uhr?
- ___ ___ Ja. Wenn Sie Fragen dazu haben, verbinde ich Sie am besten weiter. Die Kollegen dort können Ihnen alle Fragen beantworten. ...
- ___ ___ Wenn wir dann so gegen 23.00 Uhr ankommen, können wir dann noch etwas Warmes zu essen bekommen oder ist das nicht möglich?
- ___ ___ 135 Euro mit Frühstück. Soll ich es für Sie reservieren?



- ___ ___ Da muss ich kurz nachfragen. Möchten Sie einen Augenblick warten oder soll ich Sie zurückrufen?
- 2 6 Kroll, guten Tag. Ich bräuchte vom 30. Dezember bis 2. Januar ein Doppelzimmer. Hätten Sie da was frei?
- ___ ___ Ich warte. ...
- ___ ___ Das ist gut. Nur noch eine kurze Frage. Haben Sie auch einen Wellnessbereich?

b Ordnen Sie das Gespräch. Welche Redemittel aus 15 werden benutzt? Unterstreichen Sie sie.

18 Ergänzen Sie die Telefongespräche. Verwenden Sie passende Redemittel aus 15.

→ B3 b Redemittel

- 1 Haben Sie meine Reservierung bekommen? Ich hatte Sie per E-Mail geschickt.
 (nachschaun) _____
- 2 Bieten Sie auch Rückengymnastik an?
 (weiterverbinden an Wellnessbereich) _____
- 3 Wie warm ist Ihr Schwimmbad?
 (erkundigen) _____
- 4 Gibt es bei Ihnen auch verschiedene vegetarische Hauptgerichte?
 (nachfragen) _____



19 Was fragen die Gäste? Ordnen Sie die Sätze und schreiben Sie sie.

→ B4 Wortschatz

- 1 auch vor 12.00 Uhr / Kann / einchecken / bei Ihnen / ich / ?
 - 2 im Wellnessbereich / Sie / Bieten / an / auch Rückenmassagen / ?
 - 3 es / Was / kostet / pro Tag / / ins Zimmer / Sie / wenn / stellen / ein Kinderbett / ?
 - 4 der Weg / Wie weit / bis in die Innenstadt / von Ihrem Hotel / ist / ?
 - 5 bezahlen / Was / ich / muss / / erst zwei Tage vorher / ich / storniere / die Buchung / wenn / ?
- 1 Kann ich bei Ihnen ...

20 Sie hören eine telefonische Mitteilung. Informieren Sie Ihre Kollegen. Notieren Sie die Informationen auf dem Formular. Wählen Sie die richtige Lösung (a, b oder c). Kreuzen Sie an. Schreiben Sie Name, Telefonnummer, weitere Informationen und tragen Sie im Feld „zu erledigen“ ein, was zu erledigen ist.

→ B4 Prüfung: Hören und Schreiben

Telefonnotiz

Der Grund für den Anruf a Angebot b Bestellung c Beschwerde

Namen Frau / Herr _____

Kontakt Telefon _____

Weitere Informationen

• _____

• _____

• _____

• _____

Zu erledigen

• _____

Lektion 5

b Was steht im Text? Kreuzen Sie an.

- Wer perfekt sein will, hat Stress.
- Viele Menschen glauben, besser sein zu müssen.
- Man sollte immer versuchen, am besten zu sein. Das macht Spaß.
- Fehler sollten vermieden werden.
- Wer einen Fehler macht, sollte darüber nachdenken, warum er passiert ist, damit er denselben Fehler nicht noch einmal macht.
- Man sollte immer daran denken, was man im Leben schon alles geschafft hat.
- Man sollte die Dinge gut machen, man braucht aber nicht perfekt zu sein.

15 Welches Redemittel passt? Ordnen Sie zu.

→ B3 b Wortschatz / Redemittel

Da verbinde ich Sie am besten gleich mit ... Die Kollegen dort ...

Da muss ich kurz nachfragen. Möchten Sie einen Augenblick warten oder soll ich Sie zurückrufen?

Einen kleinen Moment bitte, ich schaue mal nach ... Da kann Ihnen ... besser Auskunft geben. Darf ich Sie mit ... verbinden? Da muss ich mich selbst erst erkundigen. Kann ich Sie in ... Minuten zurückrufen?

Das kann ich Ihnen im Moment nicht sagen. Ich erkundige mich und melde mich dann wieder bei Ihnen.

sich erkundigen	weiterverbinden

16 | a Welches Verb passt? Ergänzen Sie die richtige Form.

→ B3 b Wortschatz / Mediation

verbinden beantworten können nachfragen warten
zurückrufen sollen nachschauen Auskunft geben

- 1 Alexander Sober weiß nicht, ob der Gast eine Rückenmassage buchen kann. Er _____ den Gast mit der Spa-Abteilung. Die Kollegen dort können ihm besser _____.
- 2 Er weiß, wo man parken kann, und _____ die Frage des Kunden sofort _____.
- 3 Alexander Sober muss _____, ob der Gast früher einchecken kann. Er fragt den Gast, ob er _____ möchte oder ob er ihn _____.
- 4 Er _____ im Computer _____, ob es vom 8. bis zum 11. Juli noch ein Einzelzimmer gibt.

b Alexander Sober informiert seine Kollegen. Schreiben Sie zwei kurze E-Mails zu den Sätzen 1 und 3.

1 *Liebes Spa-Team, ein Gast möchte ...*

17 | a Lesen Sie das Telefongespräch. Was sagt der Gast (G), was sagt die Hotelmanagerin (H)? Ordnen Sie zu.

→ B3 b Redemittel

- _____ Einen kleinen Moment bitte, ich schaue mal nach ...
- _____ Ja, in dem Zeitraum ist noch ein Doppelzimmer frei.
- _____ ... Hier bin ich wieder. Also: Die Küche schließt um 23.00 Uhr. Wenn Sie aber vorbestellen, kann Ihnen auch später ein Menü auf Ihrem Zimmer serviert werden.
- _____ Ja, das wäre gut. Wann kann man denn bei Ihnen einchecken?
- _____ 1 H Hotel Nordstern, Weiß am Apparat, guten Tag. Was kann ich für Sie tun?
- _____ So ab 14.00 Uhr.
- _____ Was kostet das denn pro Nacht?
- _____ Ja natürlich. Die Rezeption ist bei uns rund um die Uhr besetzt.
- _____ So früh werden wir nicht da sein. Geht das auch um 23.00 Uhr?
- _____ Ja. Wenn Sie Fragen dazu haben, verbinde ich Sie am besten weiter. Die Kollegen dort können Ihnen alle Fragen beantworten. ...
- _____ Wenn wir dann so gegen 23.00 Uhr ankommen, können wir dann noch etwas Warmes zu essen bekommen oder ist das nicht möglich?
- _____ 135 Euro mit Frühstück. Soll ich es für Sie reservieren?



- ___ Da muss ich kurz nachfragen. Möchten Sie einen Augenblick warten oder soll ich Sie zurückrufen?
- 2 G Kroll, guten Tag. Ich bräuchte vom 30. Dezember bis 2. Januar ein Doppelzimmer. Hätten Sie da was frei?
- ___ Ich warte. ...
- ___ Das ist gut. Nur noch eine kurze Frage. Haben Sie auch einen Wellnessbereich?

b Ordnen Sie das Gespräch. Welche Redemittel aus 15 werden benutzt? Unterstreichen Sie sie.

18 Ergänzen Sie die Telefongespräche. Verwenden Sie passende Redemittel aus 15.

→ B3 b Redemittel

- 1 Haben Sie meine Reservierung bekommen? Ich hatte Sie per E-Mail geschickt.
 ♦ (nachschaun) _____
- 2 Bieten Sie auch Rückengymnastik an?
 ♦ (weiterverbinden an Wellnessbereich) _____
- 3 Wie warm ist Ihr Schwimmbad?
 ♦ (erkundigen) _____
- 4 Gibt es bei Ihnen auch verschiedene vegetarische Hauptgerichte?
 ♦ (nachfragen) _____



19 Was fragen die Gäste? Ordnen Sie die Sätze und schreiben Sie sie.

→ B4 Wortschatz

- 1 auch vor 12.00 Uhr / Kann / einchecken / bei Ihnen / ich / ?
- 2 im Wellnessbereich / Sie / Bieten / an / auch Rückenmassagen / ?
- 3 es / Was / kostet / pro Tag / ins Zimmer / Sie / wenn / stellen / ein Kinderbett / ?
- 4 der Weg / Wie weit / bis in die Innenstadt / von Ihrem Hotel / ist / ?
- 5 bezahlen / Was / ich / muss / erst zwei Tage vorher / ich / storniere / die Buchung / wenn / ?

1 Kann ich bei Ihnen ...

20 Sie hören eine telefonische Mitteilung. Informieren Sie Ihre Kollegen. Notieren Sie die Informationen auf dem Formular. Wählen Sie die richtige Lösung (a, b oder c). Kreuzen Sie an. Schreiben Sie Name, Telefonnummer, weitere Informationen und tragen Sie im Feld „zu erledigen“ ein, was zu erledigen ist.

→ B4 Prüfung: Hören und Schreiben

Telefonnotiz

Der Grund für den Anruf a Angebot b Bestellung c Beschwerde

Namen Frau / Herr _____

Kontakt Telefon _____

Weitere Informationen

• _____

• _____

• _____

• _____

Zu erledigen

• _____

Richtig telefonieren

Richtiges Telefonieren will gelernt sein. Hier die sieben goldenen Regeln:

1. (1) Sie sich am Telefon mit Firma, Namen und Grußformel.
2. Gehen Sie nicht beim ersten Klingeln an das Telefon, damit sich der Anrufer konzentrieren (2).
3. Haben Sie den Namen des Anrufers nicht richtig (3), sollten Sie freundlich nachfragen, z.B. „Wie war Ihr Name?“
4. Sprechen Sie den Anrufer mit seinem Namen an. Das ist persönlich und (4).
5. Hören Sie gut zu und halten Sie etwas zum (5) bereit, denn oft müssen Sie sich während des Telefonats Notizen machen.
6. Wenn das Gespräch länger dauert, sollten Sie dem Anrufer zeigen, dass Sie ihm gut (6), indem Sie manchmal „mhm“, „ja“ oder „Ich verstehe.“ sagen.
7. Bei Fragen, die Sie nicht beantworten können, sollten Sie den Anrufer mit einem Kollegen (7), der Bescheid weiß.



- | | | | |
|--|-------------------------------------|---------------------------------|--|
| 1) <input checked="" type="radio"/> Melden | 3) <input type="radio"/> verstanden | 5) <input type="radio"/> Lesen | 7) <input type="radio"/> weiterverbinden |
| <input type="radio"/> Sagen | <input type="radio"/> gelesen | <input type="radio"/> Schreiben | <input type="radio"/> weiterleiten |
| <input type="radio"/> Verabschieden | <input type="radio"/> bemerkt | <input type="radio"/> Schrift | <input type="radio"/> weitersprechen |
-
- | | | |
|-------------------------------|-------------------------------------|----------------------------------|
| 2) <input type="radio"/> darf | 4) <input type="radio"/> ordentlich | 6) <input type="radio"/> anhören |
| <input type="radio"/> kann | <input type="radio"/> lieb | <input type="radio"/> hören |
| <input type="radio"/> muss | <input type="radio"/> höflich | <input type="radio"/> zuhören |

C eine Beschwerde verstehen und beantworten

A AN AN AN AN AUS BE BEN CHERN DE DE DER DI ENT FALLS GE GE GE
LE GEN GUNG HEIT JE LI MES NIS RE RECHTS REN SCHÄ SCHWER SEN SI SICHT
STÄND TÄT ÜBER VER VER WALT ZEIT

- 1 versprechen, zusagen: ver
- 2 Mitteilung, dass man mit etwas unzufrieden war: Be
- 3 was man sieht, wenn man aus dem Fenster schaut: Aus
- 4 passend, ausreichend: an
- 5 Wirklichkeit: Re
- 6 das, was man für einen Schaden bekommt: Ent
- 7 wenn nicht: an
- 8 Sache, Tatsache, Problem, das z.B. gelöst werden muss: An
- 9 immer: je
- 10 Person, die andere über Gesetze informiert und ihnen vor Gericht hilft: Rechts
- 11 Fähigkeit, zu verstehen und zu akzeptieren, was ein anderer denkt oder fühlt: Ver
- 12 jemandem zur Erledigung weiterleiten: über

- | | |
|-------------------|--|
| 1 berechtigt sein | A man kann z.B. telefonisch immer angerufen werden |
| 2 beruflich | B die richtige Menge, nicht zu viel und nicht zu wenig |
| 3 erreichbar sein | C immer |
| 4 jederzeit | D normalerweise |
| 5 angemessen | E das Recht zu etwas haben |
| 6 in der Regel | F wegen des Berufs |

24 | a Lesen Sie die Beschwerde.
Ergänzen Sie die Verben in der passenden Form.

→ C2 b Wortschatz / Lesen

- stornieren bestellen sprechen erreichen versichern
zurückrufen ankommen sein versuchen liefern

Von: j.dohl@lgm.de
An: kundenservice@bueromoebelexpress.de
Betreff: Fehlende Lieferung

Sehr geehrte Damen und Herren,

Anfangssituation vor einer Woche habe ich bei Ihnen 12 Schreibtische ST109983A
Mir war telefonisch _____ worden, dass sie am Dienstag
_____ werden.

Leider ist die Lieferung bis heute noch nicht _____. Ich habe
mehrfach vergeblich _____, Sie telefonisch zu
_____ und habe auf die Mailbox
_____. Aber niemand hat _____.

Wenn die Schreibtische bis morgen 18.00 Uhr nicht hier _____,
werde ich die Bestellung _____.

Mit freundlichen Grüßen
Jens Dohl

b Wie ist eine schriftliche Beschwerde aufgebaut? Ergänzen Sie in a.

- Grußformel Absender ~~Anfangssituation~~ Adressat
Betreff Folgen/Drohung Anrede Problem

25 | a Was wird durch das Futur ausgedrückt: die Sicherheit der Aussage (S),
eine Vermutung (V) oder eine Aufforderung (A)? Kreuzen Sie an.

→ C3 b Futur

- | | S | V | A |
|---|-----------------------|-----------------------|-----------------------|
| 1 Ich werde die Bestellung stornieren. | <input type="radio"/> | <input type="radio"/> | <input type="radio"/> |
| 2 Morgen wird die Lieferung <u>voraussichtlich</u> bei uns ankommen. | <input type="radio"/> | <input type="radio"/> | <input type="radio"/> |
| 3 Sie, Herr Klein, werden die Lieferung bitte zusammen mit Herrn Mugdan verladen. | <input type="radio"/> | <input type="radio"/> | <input type="radio"/> |
| 4 Der Karton wird für Sie allein bestimmt zu schwer sein, Herr Mugdan. | <input type="radio"/> | <input type="radio"/> | <input type="radio"/> |
| 5 Herr Mugdan ist noch nicht da. Er wird wohl krank sein. | <input type="radio"/> | <input type="radio"/> | <input type="radio"/> |
| 6 Du wirst dich um die Stühle kümmern, ich werde die Tische reintragen. | <input type="radio"/> | <input type="radio"/> | <input type="radio"/> |
| 7 Wir werden uns morgen um sieben Uhr hier treffen. | <input type="radio"/> | <input type="radio"/> | <input type="radio"/> |

b Unterstreichen Sie die Wörter, mit denen ausgedrückt wird, dass es sich bei der Aussage
um eine Vermutung handelt. Schreiben Sie die Wörter.

voraussichtlich,

c Schreiben Sie die Sätze 1 bis 3 in die Tabelle.

POS 1	POS 2	Ende
Ich	werde	die Bestellung stornieren.

Lektion 5

26 Ordnen Sie die Sätze und schreiben Sie sie im Futur.

→ C3 b Futur

Versprochen!

- 1 jetzt/immer pünktlich/am Arbeitsplatz/Ich/sein
- 2 Herr Stoll/abends/ins Bett/früher/gehen
- 3 sein/Zu den Kunden/wir/besonders freundlich
- 4 streiten/nicht mehr/ihr/miteinander/Über die Arbeitspläne
- 5 die Kollegen/zusammen/Einmal in der Woche/essen gehen
- 6 in der Toilette/Du/nicht mehr/rauchen/heimlich
- 7 Herr Mugdan/endlich mal/seinen Schreibtisch/aufräumen
- 8 mehr Sport/Alle/treiben/und/mehr/für die Gesundheit/tun
- 9 mit ihren Freundinnen/so lange/nicht mehr/telefonieren/Sie
- 10 Wir/Urlaubspläne/machen/schon im Januar

1 Ich werde jetzt immer pünktlich am Arbeitsplatz sein.

27 Was sollen die Mitarbeiter tun? Schreiben Sie Aufforderungen im Futur.

→ C3 b Futur

- 1 Arbeiten Sie heute bitte an der Kasse!
Sie werden heute bitte an der Kasse arbeiten.
- 2 Räum bitte die Regale auf der rechten Seite ein!
- 3 Packen Sie bitte den Kunden die Waren ein!
- 4 Bestellt heute bitte die neue Ware!
- 5 Mach heute bitte deine Pause erst um 12.30 Uhr!

28 Lesen Sie die Antwort auf die Beschwerde in 24. Ergänzen Sie die Textbausteine.

→ C4 Textbausteine

~~Mit freundlichen Grüßen~~ Leider war es in Ihrem Fall nicht möglich. Sehr geehrter
möchten Ihnen als Entschädigung ... anbieten. Es tut mir sehr leid, dass Normalerweise

Betreff: AW Fehlende Lieferung

_____ Herr Dohl,

vielen Dank für Ihre E-Mail vom 25. 07. 20...
die Schreibtische bis jetzt noch nicht geliefert worden sind.

_____ liefern wir pünktlich.

_____, weil wir
die Schreibtische nicht auf Lager haben und unser Lieferant Probleme mit den Lkw hatte.

Wir können aber übermorgen liefern und _____
einen Rabatt von 1% _____.

Mit freundlichen Grüßen

Karl Tausch

29 | a Lesen Sie die untere E-Mail. Welche Lösung passt am besten? Kreuzen Sie an. → C4 Prüfung: Lesen und Schreiben

08:35

Von: Domuit
An: ...
Betreff: FW: Unzuverlässige Lieferungen

Hallo,

bitte antworten Sie Frau Steinmetz (s. unten stehende E-Mail) höflich. Mit der Firma JetztBau haben wir eine langjährige, sehr gute Geschäftsbeziehung. Ich möchte den Kunden auf keinen Fall verlieren. Sie können Frau Steinmetz ruhig die Gründe für die verspäteten Lieferungen mitteilen und schreiben Sie ihr auch, wie wir die Probleme beheben.

Vielen Dank und viele Grüße

Volker Domuit

Von: Steinmetz Gesendet: Gestern, 15:41 Uhr
An: Domuit
Betreff: Unzuverlässige Lieferungen

Sehr geehrter Herr Domuit,

wie Sie wissen, arbeiten unsere Firmen seit Jahren gut zusammen. Allerdings ist es im letzten halben Jahr immer wieder zu verspäteten Lieferungen gekommen. Die letzte Bestellung erreichte uns vier Tage nach dem vereinbarten Liefertermin. Dies hat dazu geführt, dass wir kurzfristig unsere Bauplanung völlig umstellen mussten. Wie Sie sich vorstellen können, bedeuten solche Verzögerungen erhebliche Mehrarbeit und kosten uns auch Geld. Außerdem sind wir gegenüber unseren Kunden verpflichtet, die vereinbarten Fristen einzuhalten.

Wenn Sie sich nicht in der Lage sehen, die Liefertermine einzuhalten, müssen wir uns leider einen neuen Lieferanten suchen.

Mit freundlichen Grüßen
Karla Steinmetz
Geschäftsführerin JetztBau GmbH

- 1 Frau Steinmetz
- a möchte mit Herrn Domuit nicht mehr zusammenarbeiten.
 - b möchte Geld für die Verzögerungen.
 - c beschwert sich über verspätete Lieferungen.
- 2 Die Probleme
- a bestehen seit drei Tagen.
 - b gibt es seit einem halben Jahr.
 - c sind in den letzten Jahren immer wieder vorgekommen.

b Lesen Sie die obere E-Mail Ihres Teamleiters Herrn Domuit an Sie. Schreiben Sie eine E-Mail an die Kundin und setzen Sie dabei alle Punkte Ihres Teamleiters um. Achten Sie darauf, dass Sie der Kundin gegenüber eine angemessene Sprache verwenden (Anrede, Höflichkeit, formelle Sprache). Verwenden Sie Redemittel in 28.

Gründe: seit Herbst einige Fahrer wiederholt krank; letzte Woche Lkw in der Werkstatt
Problemlösung: neuer Lkw wird angeschafft; im Dienstplan wird ab sofort für jeden Fahrer eine Vertretung eingetragen

An: Steinmetz
Von: ...
Betreff: Unzuverlässige Lieferungen

*Sehr geehrte Frau Steinmetz,
vielen Dank für Ihre E-Mail. Es tut mir leid, dass ...*

D Informationen über Beschwerdemanagement verstehen

30 Rund um die Beschwerde. Finden Sie in der Wortschlange 10 Wörter. → D2 Wortschatz

ESENTTÄUSCHTLEISÄRGERHERBESCHWERENVERREKLAMATIONHEITUNZUFRIEDENLERNRAUBE-
SCHWERDEMANAGEMENTREINPROBLEMKREIREKLAMIERENSUNÄRGERNOMTHSCHLECHTBERRIT

31 Was passt? Verbinden Sie. → D2 Wortschatz

- | | |
|-----------------|--------------------------------|
| 1 griffbereit | A wichtig genommen |
| 2 unvermeidbar | B dringend nötig |
| 3 unerlässlich | C schnell erreichen können |
| 4 unzufrieden | D man kann es nicht verhindern |
| 5 ernstgenommen | E nicht gefallen |

32 Adjektive auf **-bar**. Sagen Sie es anders. ★★★ → D2 Wortschatz / Wortbildung

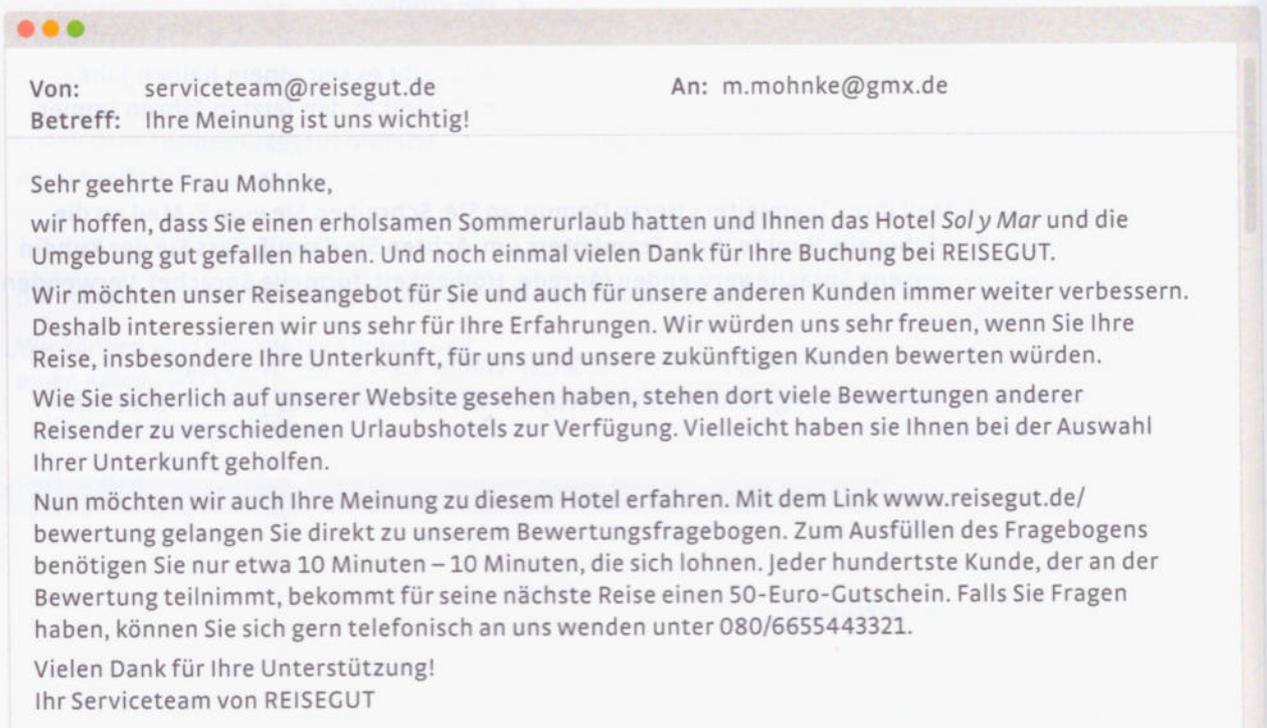
- | | |
|---|--------------------------------------|
| 1 Man kann Fehler nicht vermeiden. | Fehler sind <u>unvermeidbar</u> . |
| 2 Man kann das Wort <i>einkaufen</i> trennen. | Das Wort <i>einkaufen</i> ist _____. |
| 3 Man kann das Ziel erreichen. | Das Ziel _____. |
| 4 Man kann den Pullover waschen. | Der _____. |
| 5 Man kann die Mitarbeiterin belasten. | _____. |
| 6 Man kann den Erfolg sehen. | _____. |

33 Wie heißt das Gegenteil? Manchmal gibt es zwei Möglichkeiten. → D2 Wortbildung, Negation

- | | |
|----------------|---------------------------------------|
| 1 vermeidbar: | <u>nicht vermeidbar, unvermeidbar</u> |
| 2 zufrieden: | _____ |
| 3 gefallen: | _____ |
| 4 griffbereit: | _____ |
| 5 erträglich: | _____ |

34 | a Lesen Sie die E-Mail. Was soll Frau Mohnke machen? Kreuzen Sie an. → D2 Lesen

- | | |
|---|--|
| <input type="radio"/> Den Bewertungsbogen an REISEGUT schicken. | <input type="radio"/> Ihre Bewertung kurz per Mail schicken. |
| <input type="radio"/> Einen Online-Bewertungsbogen ausfüllen. | <input type="radio"/> Ihre Bewertung telefonisch abgeben. |



b Was ist richtig? Kreuzen Sie an.

- 1 Frau Mohnke hat bei REISEGUT einen Sommerurlaub gebucht.
- 2 REISEGUT hat ein Qualitätsmanagement.
- 3 REISEGUT ist sicher, dass Frau Mohnke sich vor der Buchung die Bewertung anderer Kunden angesehen hat.
- 4 Das Ausfüllen des Fragebogens dauert höchstens eine Viertelstunde.
- 5 Wenn Frau Mohnke den Fragebogen ausfüllt, bekommt sie einen Gutschein.

35 | a Lesen Sie den Bewertungsbogen und ergänzen Sie.

→ D2 Wortschatz / Lesen

empfehlen Freundlichkeit ~~Sauberkeit~~ Speisen Reklamationen Zustand
 Einkaufsmöglichkeiten Qualität Hilfsbereitschaft Entfernung Schlafqualität

Ihre Meinung ist uns wichtig!

Vergeben Sie 0 bis 6 Sterne, wenn Sie die Einrichtung genutzt haben.

Hotel(anlage) / Angebot

1 Sauberkeit ★ ★ ★ ★ ★ ★

2 _____ der Anlage ★ ★ ★ ★ ★ ★

Sport, Fitness Animation ★ ★ ★ ★ ★ ★

Pool u. / o. Hallenbad ★ ★ ★ ★ ★ ★

Hotelzimmer

3 _____ ★ ★ ★ ★ ★ ★

Sauberkeit ★ ★ ★ ★ ★ ★

Möbel ★ ★ ★ ★ ★ ★

Lage des Hotels / Umgebung

4 _____ zum Meer ★ ★ ★ ★ ★ ★

5 _____ in der Nähe ★ ★ ★ ★ ★ ★

Restaurants, Bars, Cafés in der Nähe ★ ★ ★ ★ ★ ★

Verpflegung

6 _____ des Essens ★ ★ ★ ★ ★ ★

7 Vielfalt der _____ ★ ★ ★ ★ ★ ★

Getränkeangebot (Bar) ★ ★ ★ ★ ★ ★

Service / Personal

8 _____ ★ ★ ★ ★ ★ ★

9 _____ ★ ★ ★ ★ ★ ★

10 zügiger Umgang mit _____ ★ ★ ★ ★ ★ ★

11 Weiterempfehlung: Ich würde das Hotel Sol y Mar meinen Freunden und Bekannten _____

b Füllen Sie den Bewertungsbogen aus.

Sie haben Ihren Urlaub im Hotel Sol y Mar verbracht. Die Hotelanlage hat Ihnen sehr gut gefallen, es gab einen Fitnessraum und einen Pool. Das Hotelzimmer war allerdings mit alten Möbeln ausgestattet, sodass Sie immer mit Rückenschmerzen wach wurden. Im Hotel wurde jeden Tag gut geputzt. Zum Meer waren es fünf Minuten, abends gingen Sie in eine nahe Bar. Das Personal war freundlich. Als der Fernseher kaputtging, kam sofort ein Techniker. Das Einzige, was Ihnen nicht gefiel, war das Essen: Es gab zum Frühstück immer dasselbe. Die Hotelbar besuchten sie nie.

c Schreiben Sie eine Hotelbewertung für ein Reiseportal. ★★★

→ D2 Schreiben / Mediation

Schönes Hotel, guter Service – Das Hotel Sol y Mar kann ich nur weiterempfehlen: Tolle Anlage, super Fitnessraum, klasse Pool. Die Zimmer ...

Lernwortschatz

S. 38 | Sophie Martin sucht eine Vertretung

Nomen

- die Akte, -n _____
- die Aktentasche, -n _____
- das Büffet, -s _____
- der Geschäftsfreund, -e _____
- der Konferenzraum, -e _____
- das Markenzeichen, - _____
- die Notsituation, -en _____

Verben

- abhandenkommen* _____
- erfüllen (Wunsch) _____
- improvisieren _____
- mitteilen _____
- stehlen* _____
- verärgern _____

Adjektive

- vielfältig _____
- vielseitig _____

S. 39 | A Anweisungen geben und darauf reagieren

Nomen

- die Anfrage, -n _____
- der Ausschnitt, -e _____
- die Durchwahl, -en _____
- der Kompromiss, -e _____
- die Möglichkeit, -en _____
- die Reservierung, -en _____
- die Stornierung, -en _____
- der Telefondienst, -e _____
- die Unklarheit, -en _____

Verben

- ablehnen _____
- absagen _____
- jemanden auf etwas aufmerksam machen _____
- sich auskennen* _____
- sich bedanken _____
- jemanden zu etwas bewegen _____
- eingehen* (Reservierungen, Anfragen) _____
- einlenken _____

- einspringen* für (einen Kollegen) _____
- einwenden _____
- freihaben* _____
- sich freinehmen* _____
- sich krankmelden _____
- meistern (eine Aufgabe) _____
- nachhaken _____
- planen _____
- reagieren auf (+ Akk.) _____
- reservieren _____
- schaffen (bewältigen) _____
- sich sicher sein* _____
- stornieren _____
- übernehmen* (eine Arbeit) _____
- sich wenden an (+ Akk.) _____
- zurückrufen* _____

Adjektive

- kompromissbereit _____

weitere Wörter

- ansonsten _____
- bereit _____
- als Erstes _____
- übrigens _____
- zunächst _____

S. 40 | B sich erkundigen, weiterverbinden

Nomen

- die Buchung, -en _____
- das Halbwissen (Sg.) _____
- der Internetzugang, -e _____
- die Kompetenz, -en _____
- der Rückruf, -e _____
- die Vermutung, -en _____

Verben

- sich ausgeben* als _____
- Bescheid wissen* (geben*, sagen) _____
- bestrafen _____
- bieten* (Leistung) _____
- bitten* um (+ Akk.) _____
- einchecken _____

sich erweisen* als _____
 sich schlau machen _____
 überprüfen _____
 verbinden* mit (+ Dat.) _____
 weiterverbinden* mit (+ Dat.) _____
 wirken _____
 zugeben* (Fehler) _____

Adjektive

inkompetent _____
 kompetent _____
 kostenfrei _____
 offen (ehrlich) _____
 vorrätig _____

weitere Wörter

bereits _____
 dabei (Konjunktion, Gegensatz) _____
 demnächst _____

S. 41 | **C** eine Beschwerde verstehen und
 beantworten

Nomen

die Angelegenheit, -en _____
 die Aufforderung, -en _____
 die Beschwerde, -n _____
 die Drohung, -en _____
 die Entschädigung, -en _____
 die Realität, -en _____
 das Versprechen, - _____
 das Verständnis (Sg.) _____

Verben

es ist nicht daran zu denken, dass _____

 schiefgehen* _____
 jemandem etwas übergeben* _____
 versichern (zusagen) _____

Adjektive

angemessen _____
 berechtigt _____
 erreichbar _____

weitere Wörter

andererseits _____
 jederzeit _____

S. 42 | **D** Informationen über
 Beschwerdemanagement verstehen

Nomen

das Beschwerdemanagement (Sg.) _____
 der Markt, -e _____
 soziale Medien _____

Adjektiv

griffbereit _____
 unvermeidbar _____
 unerlässlich _____

Verb

auswerten _____
 ernst nehmen* _____
 belegen (eine Studie) _____

Präposition

zufolge (+ Dat.) _____

Welche Wörter möchten Sie noch lernen? Notieren Sie:

Tipp**Gleiches & Gegensätze**

Üben Sie Wörter zusammen mit ihrem Gegenteil.

Beispiele: jemand – *niemand* irgendwo – *nirgendwo*

Oder üben Sie Wörter oder Redemittel zusammen mit Ausdrücken gleicher Bedeutung.

Beispiel: in der Regel = *normalerweise*

Lektion 6

A eine Bedienungsanleitung verstehen

1 Ein Gerät bedienen: Finden Sie zwölf Verben.

→ A1 Wortschatz

h	u	i	y	b	r	d	y	f	j	m	e	x	j	h	e	i	n
e	i	n	s	t	e	l	l	e	n	j	f	z	v	i	z	a	t
r	e	n	v	w	t	r	x	r	d	z	b	u	b	j	e	u	f
a	ß	k	e	a	z	f	ü	i	o	r	v	r	t	b	ß	s	a
u	i	l	c	i	u	g	c	h	s	t	ü	ü	h	v	i	s	n
s	m	ö	k	x	n	h	v	e	r	h	d	c	n	h	m	c	s
z	z	p	j	q	s	s	b	d	e	e	w	k	k	u	h	h	c
i	t	o	h	e	i	c	t	r	f	m	n	s	p	e	t	a	h
e	h	i	h	ß	o	j	h	e	i	n	q	e	l	v	n	l	l
h	r	u	g	i	p	k	n	l	c	g	s	t	m	b	h	t	i
e	e	z	f	m	ü	l	m	i	i	k	c	z	n	t	l	e	e
n	w	t	d	w	a	ö	w	c	n	e	e	e	j	h	i	n	ß
n	e	i	n	s	e	t	z	e	n	r	ß	n	o	n	e	f	e
i	b	r	e	e	s	ä	e	s	c	h	i	e	b	e	n	d	n
r	o	h	e	r	a	u	s	n	e	h	m	e	n	n	v	c	x



2 Wie heißt das Gegenteil? Ordnen Sie zu. Manchmal passen 2 Verben.

→ A2 Wortschatz

- ausschalten herausziehen (die Einstellungen) zurücksetzen
- zumachen herausnehmen schließen

- 1 den Deckel öffnen _____
- 2 das Gerät einschalten _____
- 3 die Speicherkarte einsetzen _____
- 4 das Batteriefach aufmachen _____
- 5 den Stecker hineinstecken _____
- 6 die Lautstärke einstellen _____
- 7 den Kopfhörer anschließen _____
- 8 die CD hineinlegen _____

3 | a Was macht man zuerst, was dann?
Bringen Sie die Schritte A–I in die richtige Reihenfolge.

→ A2 Wortschatz / Schreiben / Mediation

Den Tintenstrahldrucker in Betrieb nehmen

- _____ A Druckertreiber (Software) auf PC installieren; USB-Kabel erst anschließen, wenn Software installiert!
- _____ B Papiereinzug (Vorderseite) aufmachen und Papier einlegen – fertig!
- _____ C Druckerabdeckung (Oberseite) öffnen, Patronen einsetzen
- 1 _____ D Drucker auspacken; prüfen, ob alle Teile geliefert!
- _____ E Tüte mit Tintenpatronen öffnen und Patronen herausnehmen
- _____ F Druckerabdeckung (Oberseite) schließen
- _____ G Stecker in Steckdose stecken und Drucker mit Steckdose verbinden
- _____ H Drucker und PC mit USB-Kabel verbinden
- _____ I Drucker einschalten

b Erklären Sie Ihren Kundinnen und Kunden, wie man den Tintenstrahldrucker in Betrieb nimmt. Schreiben Sie die Anleitung. ★★★

- 1 Packen Sie den Drucker aus und prüfen Sie, ob alle Teile geliefert worden sind.
- 2 Stecken Sie ...

4 | a Lesen Sie die Bedienungsanleitung. Ordnen Sie die Überschriften zu.

→ A2 Lesen / Mediation

Einstellen und Beenden des Sprachmodus Einstellen der Lautstärke
Ankommender Anruf Stumm-/Privat-Modus Anrufen

Telefonat annehmen, führen, beenden

Ankommender Anruf

Wenn ein Anruf ankommt, klingelt Ihr Smartphone. Außerdem wird die Telefonnummer des Anrufers im Display angezeigt. Wenn Sie das Gespräch annehmen (grüne Taste ) , können Sie mit den Lautstärke-Tasten  die Lautstärke einstellen. Das Gespräch wird mit der roten Taste  beendet.



Sie können entweder über den Sprachmodus oder über das Menü jemanden anrufen.

Um den Sprachmodus einzuschalten, drücken Sie die Sprachmodus-Taste  . Sagen Sie dann „Wähle Nummer“ und danach die Telefonnummer, die Sie wählen wollen.

Um einen Anruf über das Menü zu starten, können Sie die Nummer mit der Telefonbuch-Taste  wählen.

Durch kurzes Drücken der Sprachmodus-Taste  wird der Sprachmodus eingeschaltet. Mit der roten Taste  wird er wieder beendet.

Die Lautstärke lässt sich – auch während des Telefonats – mit den Lautstärke-Tasten  einstellen.

Während Sie telefonieren, können Sie mit der grünen Taste  in den Stumm- oder in den Privat-Modus wechseln. Im Stumm-Modus kann Ihr Gesprächspartner Sie nicht mehr hören, im Privat-Modus können Ihre Mitfahrer das Gespräch nicht mithören. Wenn Sie die grüne Taste  noch einmal drücken, wird der Stumm- bzw. Privat-Modus beendet.

b Wie heißen die Tasten? Welche Funktionen haben die Tasten? Ergänzen Sie.

Taste	Tastenbezeichnung	Funktion der Taste
	Telefonbuch-Taste	
		
		
		
		

c Schreiben Sie für sich und Ihre Kolleginnen und Kollegen die wichtigsten Informationen aus der Anleitung auf einen Notizzettel. ★★★

5 Was gehört zusammen? Verbinden Sie. → A2 Wortschatz
 Schreiben Sie die zusammengesetzten Nomen.

- | | |
|---------------------|-------------------|
| 1 der Anschluss | A der Steckplatz |
| 2 der Auswurf | B der Hörer |
| 3 der Kopf | C die Buchse |
| 4 die Karte | D die Anzeige |
| 5 die Speicherkarte | E das Fach |
| 6 der Betrieb | F der Mechanismus |

1 die Anschlussbuchse, -n

6 | a Hilfe aus der Bedienungsanleitung. Lesen Sie den Online-Artikel. → A2 Lesen / Mediation
 Welche Überschrift passt? Kreuzen Sie an.

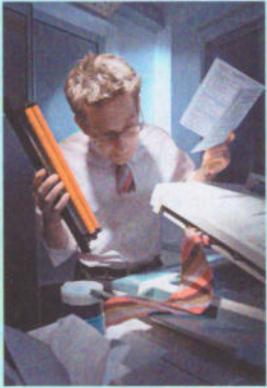
- | | | | |
|--|-----------------------|--------------------------------------|-----------------------|
| 1 Der Kauf eines neuen Gerätes | <input type="radio"/> | 3 Automatische Übersetzungsprogramme | <input type="radio"/> |
| 2 Unverständlichkeit von Bedienungsanleitungen | <input type="radio"/> | 4 Inhalt von Bedienungsanleitungen | <input type="radio"/> |

k

Suche

Wer kennt das nicht? Sie haben ein Gerät gekauft, packen es zu Hause aus, wollen es aufbauen, aber – Sie haben Probleme mit der Bedienungsanleitung. Gerade bei Produkten aus Asien sparen die Hersteller oft an guten Übersetzungen. Stattdessen verwenden sie automatische Übersetzungsprogramme. So heißt es beispielsweise in der Anleitung für eine Digitaluhr: „Zeiger auswählbar durch das Besitzers Operation. Drückt auf den Knopf Set um die gespalte Zeit zu fassen, wenn sie Stille innerlich.“ Was soll das heißen? Was ist des „Besitzers Operation“? Ihnen gehört zwar die Uhr, aber Sie werden nicht operiert! Sie wollen die Uhr doch nur bedienen! Was ist „gespalte Zeit“? Sie haben das Wort „gespalt“ noch nie gehört? – Das ist auch kein Wunder, denn dieses Wort gibt es nicht! An gute Bedienungsanleitungen denken die Hersteller oft nicht: Die Anleitungen sind schlecht übersetzt, voller Fehler und Fachwörter. Dabei sind die Hersteller verpflichtet, ein Produkt zusammen mit einer verständlichen Anleitung zu verkaufen. Die Bedienungsanleitung ist Teil des Produktes. Sie muss deshalb ebenso wie das Produkt selbst von guter Qualität sein. Dazu gehört, dass die Anleitung in deutscher Sprache

geschrieben, verständlich verfasst und logisch aufgebaut ist. Wenn Ihre Bedienungsanleitung voller Fehler oder unverständlich ist und Sie das Gerät deswegen falsch bedienen und dadurch ein Schaden entsteht, kann der Hersteller schadenersatzpflichtig sein. D.h. er muss den entstandenen Schaden bezahlen. Eine unverständliche Bedienungsanleitung berechtigt Sie übrigens auch, das gekaufte Produkt dem Händler zurückzugeben. Viele Hersteller von teuren Markenprodukten haben das Problem mit den unverständlichen Bedienungsanleitungen erkannt: Sie stellen neuerdings technische Redakteure ein, die verständliche Anleitungen verfassen sollen. Damit wollen Sie erreichen, dass die Kunden weiterhin Markenprodukte von ihnen kaufen. Denn leicht verständliche, einfache Bedienungsanleitungen sind wichtig für die Kundenzufriedenheit.



b Lesen Sie noch einmal. Was ist richtig? Kreuzen Sie an.

- | | |
|---|-----------------------|
| 1 Hersteller aus Asien haben gute Übersetzer. | <input type="radio"/> |
| 2 Bedienungsanleitungen sind oft voller Fehler und Fachwörter. | <input type="radio"/> |
| 3 Die Hersteller müssen zu einem Gerät eine verständliche Bedienungsanleitung liefern. | <input type="radio"/> |
| 4 Entsteht ein Schaden durch falsche Bedienung, so muss der Hersteller den Schaden bezahlen. | <input type="radio"/> |
| 5 Wenn die Bedienungsanleitung unverständlich ist, dürfen Sie das Gerät zurückgeben. | <input type="radio"/> |
| 6 Viele Markenhersteller lassen verständliche Bedienungsanleitungen von Fachleuten schreiben. | <input type="radio"/> |

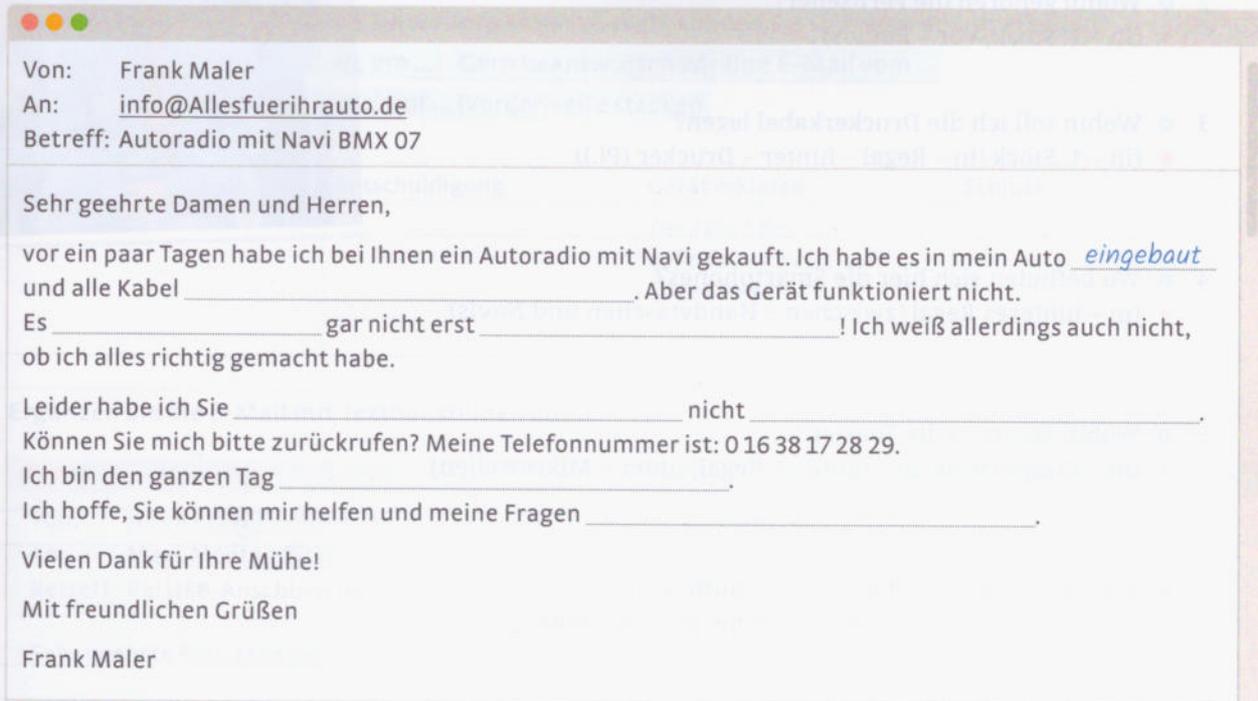
c Übersetzen Sie den Online-Artikel in Ihre Muttersprache. An welchen Textstellen hatten Sie Probleme? Sprechen Sie dann im Kurs. ★★★

B ein technisches Gerät beschreiben und erklären

7 Ergänzen Sie die Wörter in der richtigen Form.

→ B1 Wortschatz

-einbauen- beantworten erreichen angehen erreichbar anschließen telefonisch



8 | a Ergänzen Sie die Artikelwörter.

→ B2 Wechselpräpositionen

Wenn neue Ware mit dem Lkw geliefert wird, muss der Fahrer zuerst in d _____ Laden (1) gehen und den Filialleiter über die Ankunft der Lieferung informieren. Denn bevor die Ware abgeladen wird, muss der Filialleiter kontrollieren, ob die Anzahl der Pakete in d _____ Lkw (2) mit der Anzahl auf d _____ Lieferschein (3) übereinstimmt. Alles muss in d _____ Papieren (4) notiert werden. Erst dann wird die Ware abgeladen und in d _____ Lager (5) gebracht. Jetzt muss die Lieferung in d _____ Laden (6) eingeräumt werden. Die Mitarbeiter und Mitarbeiterinnen nehmen die Ware aus den Kartons, kleben Preisschilder auf d _____ Produkte (7) und räumen sie in d _____ Regale (8). Sonderangebote kommen auf ein _____ Sonderfläche (9) und werden auffällig präsentiert, damit die Kunden sie sofort sehen, wenn sie in d _____ Geschäft (10) kommen. Solche Sonderflächen sind oft direkt an d _____ Eingängen (11) oder vor d _____ Kassen (12).



b Schreiben Sie die Präpositionen mit den ergänzten Artikelwörtern und mit den Nomen aus a in die Tabelle.

wohin + Akk.	wo + Dat.
(1) in den Laden	

Lektion 6

9 Der Praktikant Leo Meister hilft beim Auspacken der Lieferung und hat viele Fragen. Was antwortet der Chef? Schreiben Sie.

→ B2 Wechselpräpositionen

- 1 ○ Wo stehen die Waschmaschinen?
◆ (in – 2. Stock/neben – Kühlschränke)
Im zweiten Stock neben den Kühlschränken.
- 2 ○ Wohin gehören die Fernseher?
◆ (in – 1. Stock/vor – Radios)

- 3 ○ Wohin soll ich die Druckerkabel legen?
◆ (in – 1. Stock/in – Regal – hinter – Drucker (Pl.))

- 4 ○ Wo befinden sich hier die Smartphones?
◆ (in – hinteres Regal/zwischen – Handytaschen und Navis)



- 5 ○ Wohin kommen die Toaster?
◆ (in – Erdgeschoss/in – hinteres Regal/unter – Mikrowellen)

- 6 ○ Wo soll ich die Kaffeemaschinen aufbauen?
◆ (in – Erdgeschoss/auf Sonderfläche/vor – Kassen)

- 7 ○ Wo sind hier die Monitore?
◆ (in – 1. Stock/neben – Computer (Pl.)/unter – Tastaturen)

- 8 ○ Wohin soll ich die elektrischen Zahnbürsten hängen?
◆ (in – rechtes Regal/über – Föhne)

10 Ergänzen Sie die Artikelwörter und das passende Verb. Benutzen Sie die Informationen aus 9.

→ B2 Wechselpräpositionen

sitzen (sich) setzen stehen (sich) stellen hängen liegen (sich) legen ~~stehen~~

Der Chef kontrolliert die Arbeit des Praktikanten Leo Meister.

- 1 Die Waschmaschinen stehen (neben) neben den Spülmaschinen. Der Chef _____ sie (neben) _____ Kühlschränke.
- 2 Die elektrischen Zahnbürsten _____ (an) _____ Regal (unter) _____ Föhnen. Er _____ sie (über) _____ Föhne.
- 3 Die Druckerkabel _____ (in) _____ Regal (vor) _____ Druckern. Er _____ sie (in) _____ Regal (hinter) _____ Drucker.
- 4 Der Praktikant _____ müde (auf) _____ Stuhl. Der Chef ist noch müder und _____ (auf) _____ Stuhl daneben.

11 | a Wie funktioniert das? Was passt zu „Einleitung“, „Entschuldigung“, „Gerät erklären“, „Schluss“? Ordnen Sie zu.

→ B3 Textbausteine

- Die / Der / Das ... befindet sich / ist auf ... (Ober)seite
- Um Musik vom USB-Stick zu hören, müssen Sie ...
- Der Anschluss für die Lautsprecher befindet sich / ist ...
- Bitte entschuldigen Sie, dass ...
- Bei weiteren Fragen können Sie sich gern an uns wenden.
- Vielen Dank für Ihre E-Mail vom ...
- Es tut uns leid, dass ...
- Wenn Sie weitere Fragen haben, können Sie sich gern an uns wenden.
- Die / Den / Das ... benutzt man, um ...
- Gern beantworten wir Ihre E-Mail vom ...
- Sie müssen die / den / das ... in ... auf ... (Vorder)seite stecken

Einleitung	Entschuldigung	Gerät erklären	Schluss
		Der / Die / Das ... befindet sich / ist auf ... (Ober)seite	

b Ergänzen Sie die E-Mail mit Textbausteinen aus a.

Von: service@HiFi-Müller.de
 An: Maxi.Montag@lgm.de
 Betreff: Re: USB-Anschluss der Musikanlage

Sehr geehrte Frau Montag,

27.08.20..

die Bedienungsanleitung nicht mitgeliefert worden ist. Wir schicken Ihnen die Anleitung sofort zu.

Zu Ihren Fragen:

1. Der USB-Anschluss _____ der Oberseite neben dem Speicherkartensteckplatz. Um _____ auf der Fernbedienung die „Source-Taste“ so oft drücken, bis im Display „USB“ erscheint.
2. Der Anschluss für den Lautsprecher _____ der Rückseite. Sie müssen darauf achten, dass Sie den rechten und den linken Lautsprecher in den passenden Anschluss („R“ bzw. „L“) stecken.

Mit freundlichen Grüßen
 Gerhard Müller

12 | a Woran liegt das? Was hat Herr Öztürk auf die Mailbox der Firma HIFI Müller gesprochen? Lesen Sie und ordnen Sie die Aussagen.

→ B3 Lesen / Schreiben

- _____ Aber wenn ich auf der Fernbedienung die Ein-/Aus-Taste drücke, passiert nichts – überhaupt nichts. Ich kann die Anlage nur an den Tasten auf der Vorderseite der Anlage bedienen.
- 1 _____ Öztürk, guten Tag Herr Müller. Eigentlich hätte ich Sie gern persönlich gesprochen. Ich habe da nämlich ein Problem mit meiner Musikanlage, die ich letzte Woche bei Ihnen gekauft habe.
- _____ Ich habe die Anlage aufgestellt und angeschlossen. Ich denke, ich habe alles richtig gemacht.
- _____ Ich habe in den nächsten Tagen Nachtschicht. Können Sie mir bitte per E-Mail antworten – und bitte auch die Bedienungsanleitung zuschicken?
- _____ Können Sie mir sagen, woran es liegen kann, dass die Fernbedienung nicht geht?
- _____ Vielen Dank!

Lektion 6

b Von welchem Problem berichtet Herr Öztürk? Kreuzen Sie an.

- 1 Er kann Herrn Müller telefonisch nicht erreichen.
- 2 Er kann die Musikanlage nicht ohne Hilfe anschließen.
- 3 Die Fernbedienung geht nicht.
- 4 Die Tasten auf der Vorderseite funktionieren nicht richtig.

c Sie konnten Herrn Öztürk telefonisch nicht erreichen. Schreiben Sie ihm eine E-Mail. ★★★

- 1 Wählen Sie einen passenden Betreff.
- 2 Bedanken Sie sich für seinen Anruf.
- 3 Entschuldigen Sie sich dafür, dass er keine Bedienungsanleitung erhalten hat.
- 4 Kündigen Sie an, dass Sie ihm eine Bedienungsanleitung zuschicken.
- 5 Erklären Sie, wie er sein Problem lösen kann: Batteriefach der Fernbedienung öffnen und Batterien herausnehmen, sie aus der Verpackung nehmen und wieder einsetzen.
- 6 Bieten Sie Hilfe bei weiteren Fragen an.
- 7 Denken Sie an eine passende Anrede und Grußformel.

13 | a Wo befindet sich die Ein-/Aus-Taste? Schreiben Sie Fragen. Es gibt mehrere Möglichkeiten.

→ B4 Redemittel

Lautstärke einstellen Fernseher einschalten das Menü sichtbar machen
 Programm wählen Pfeil-Tasten Stumm-Taste OK-Taste

- 1 Wo ist die OK-Taste?
- 2 Wo kann man _____
- 3 Wo finde ich _____
- 4 Mit welcher Taste kann man _____
- 5 Wie kann man _____
- 6 Was muss ich drücken, um _____
- 7 Wozu benutzt man _____



b Eine Kundin / ein Kunde hat Ihnen die Fragen in a gestellt. Beantworten Sie ihr / ihm die Fragen möglichst genau. ★★★

- 1 Die OK-Taste ist oben in der Mitte zwischen den Oben-/Unten- und den Rechts-Links-Tasten.

C ein Problem beschreiben und um Hilfe bitten

14 | a Setzen Sie die Wörter richtig zusammen.

→ C1 Wortschatz

- | | |
|-------------------------------|---------------------------|
| 1 hen-aus-ge: <u>ausgehen</u> | 6 ge-an-hen: _____ |
| 2 hen-auf-ge: _____ | 7 ren-tio-funk-nie: _____ |
| 3 ten-leuch: _____ | 8 hen-ge: _____ |
| 4 ken-blin: _____ | 9 ras-ein-ten: _____ |
| 5 men-klem: _____ | |

b Alles kaputt! Schreiben Sie mit den Verben aus a Sätze.

- | | |
|----------------------------------|------------------------------|
| 1 Der Drucker <u>geht nicht.</u> | 6 Der Hebel _____ |
| 2 Die Nähmaschine _____ | 7 Die Klappe _____ |
| 3 Die Lampe _____ | 8 Die Warnlampe _____ |
| 4 Die Speicherkarte _____ | 9 Das Navigationsgerät _____ |
| 5 Der Kopierer _____ | |

15 Lesen Sie die Gespräche. Können oder müssen? Ergänzen Sie.

→ C1 Modalverben

- Die Warnlampe blinkt – was mache ich denn da am besten?
 - Sie _____ den Drucker mal ausschalten, vielleicht geht es dann wieder.
- Der Drucker druckt nicht und die rote Lampe blinkt. Was kann man da jetzt machen?
 - Sie _____ den Toner wechseln!
- Die Klappe klemmt! Kann ich einfach daran ziehen oder geht sie dann kaputt?
 - Sie _____ sie vorsichtig nach oben ziehen, dann geht es!
- Die Nähmaschine geht nicht an. Woran kann das liegen?
 - Ich weiß es auch nicht. Sie _____ ja mal nachsehen, ob der Stecker fest in der Anschlussbuchse steckt – da rutscht er manchmal raus!

16 Tipps von Kollegen. Können oder müssen? Kreuzen Sie an.

→ C1 Modalverben

Das Wasser läuft durch die Decke – was soll ich tun?

- Sie können müssen die Ware sofort wegräumen.
- Sie können müssen sich ja nachher trockene Sachen anziehen.
- Sie können müssen die Kasse sofort an einen trockenen Platz stellen.
- Sie können müssen ja gleich einen heißen Tee trinken.
- Sie können müssen dem Hausbesitzer Bescheid geben.
- Sie können müssen so schnell wie möglich die Versicherung informieren.
- Sie können müssen den Hauptwasserhahn sofort zudrehen.
- Sie können müssen versuchen, die Ware ins Lager zu bringen, wenn das nicht geht, ist noch hier vorne Platz.
- Ich kann muss Ihnen eigentlich auch helfen, anstatt Ihnen nur Ratschläge zu geben!



17 | a Welche? Die hier vorne links? Ergänzen Sie die Gespräche.

→ C2 Redemittel

dem da hinten links. der rechten da hinten. Das rote da rechts. den großen in der Mitte.
 Die hier vorn. das daneben. diesen da. Dieser? Dieses hier? diese hier? der da links.

- Kannst du die Puppe etwas weiter nach links schieben?
 - Welche Puppe?
 - _____
 - Meinst du _____
 - Ja.
- Dieses Telefon gefällt mir gut.
 - Welches Telefon?
 - _____
 - _____
 - Nein, _____
- Kannst du den Fernseher etwas weiter nach hinten schieben?
 - Welchen Fernseher?
 - Na, _____
 - Ach so, _____ Mach ich!



Lektion 6

- 4 ○ Der Computer sollte etwas weiter nach vorne. Man sieht ihn kaum.
 - ◆ Welcher Computer? _____
 - Ja, _____.
- 5 ○ Auf dem Tischchen würde das Bügeleisen gut aussehen und den Kunden auffallen.
 - ◆ Auf welchem Tischchen?
 - Auf _____.
 - ◆ Aha ...
- 6 ○ Das Smartphone neben der Puppe muss woanders hin?
 - ◆ Neben welcher Puppe? Hier sind drei.
 - Neben _____.

b Ergänzen Sie die Tabelle.

		Nominativ	Akkusativ	Dativ
Singular	maskulin	d <u>er</u>	d _____	d _____
		dies _____	dies _____	dies _____
	feminin	d _____	d _____	d _____
		dies _____	dies _____	dies _____
	neutrum	d _____	d _____	d _____
		dies _____	dies _____	dies _____
Plural		d _____	d _____	d _____
		dies _____	dies _____	dies _____

18 | a Frau Cordes (C) ist neu in der Firma und bittet ihren Kollegen Herrn Schmidt (S) um Hilfe. Wer sagt was?

→ C2 Lesen / Mediation

- _____ Oje, ich sehe gerade, dass Herr Kunz hier auch unterschreiben muss. Aber er ist krank und ich brauche seine Unterschrift! Was mache ich denn da jetzt am besten? Ich kann mit dem Antrag nicht warten, bis er wiederkommt!
- _____ Ja, das liegt hier hinten in diesem Fach hier. Sehen Sie, hier sind alle Formulare.
- _____ Wo hier oben, Frau Cordes?
- _____ Können Sie mir sagen, wo ich das Formular herkriege?
- _____ Danke für den Tipp! Ich hoffe, das klappt auch bei mir ...
- _____ „Hausruf“? – Da müssen Sie die Telefonnummer hier in der Firma reinschreiben, unter der Sie erreichbar sind.
- _____ Dann geben Sie den Antrag einfach ohne seine Unterschrift zum Chef.
Am besten schreiben Sie eine kleine Notiz für den Chef, dass Herr Kunz krank ist.
Bei mir hat das immer funktioniert.
- C Herr Schmidt, ich wollte eben einen Urlaubsantrag stellen. Können Sie mir mal kurz helfen?
- _____ Ach so, das wusste ich nicht. Das Fach hat mir noch keiner gezeigt. Danke! – Herr Schmidt, können Sie mir nochmal kurz helfen? Ich weiß nicht, was ich hier oben reinschreiben soll.
- S Ja klar. Was brauchen Sie denn?
- _____ Na, hier oben links. Da steht „Hausruf“ – was muss ich da schreiben?
- _____ Ihr Vertreter ist Herr Kunz.
- _____ Ach so. Also 5586. – Und was muss ich hier unten schreiben?
- _____ Hier steht „Name der Vertreterin/des Vertreters“. Wer ist denn mein Vertreter?

b Ordnen Sie das Gespräch und schreiben Sie.

C: Herr Schmidt, ich wollte eben einen Urlaubsantrag stellen. Können Sie mir mal kurz helfen?

S: Ja klar. Was brauchen Sie denn?

C:

c Wie bittet Frau Cordes um Hilfe? Unterstreichen Sie die Ausdrücke.

19 | a Lesen Sie den Online-Artikel. Welches Wort passt?
Markieren Sie.

→ C2 Lesen / Landeskunde

🔍

Kollegen um Hilfe bitten – oder besser nicht?

☰

Wer kennt | weiß (1) das nicht: Sie sind auf der Arbeit und haben ein Problem. Könnten | Sollten (2) Sie einen Kollegen um Hilfe bitten oder es lieber selber probieren? – Sie versuchen es erst einmal allein, aber Sie schaffen es nicht. Und jetzt?

Viele Menschen haben Angst, Ihre | ihre (3) Kollegen um Rat zu fragen oder um Hilfe zu bitten. Denn sie glauben, dass sie damit Schwäche zeigen. Experten sehen das andere | anders (4). Sie meinen, das | der (5) Gegenteil ist der Fall: Wer um Hilfe bittet, zeigt Stärke. Denn wen | wer (6) fragt, ist selbstbewusst genug, um anderen zu zeigen, dass er Hilfe braucht.

Sie sollten also den Mut haben und um Hilfe bitten | zu bitten (7). Es stört den Kollegen in der Regel auch nicht, wenn Sie ihn um Rat fragen, sondern er fühlt sich eher geehrt. Durch Ihre Bitte zeigen Sie ihm, dass Sie ihn für geeignet | geeigneten (8) halten, Ihnen zu helfen. Und er sieht, dass Sie ihm | ihn (9) vertrauen. Damit wird die Beziehung zwischen Ihnen und Ihrem Kollegen enger | mehr eng (10).

Manchmal hilft Ihnen das | der (11) Tipp des Kollegen nicht weiter. Dann sollten Sie aber nicht einfach weggehen und das Problem auf eine andere Art lösen. Das könnte Ihren Kollegen verärgern, weil er sich nicht ernst genommen denkt | fühlt (12). Er könnte sich fragen: „Warum fragt er | sie mich, wenn er es doch anders macht?“

Wenn Ihnen ein Kollege ein | einen (13) Rat gibt, dann sollten Sie ihm mitteilen, wie Sie darüber denken, z.B. „Gute Idee, das werde ich so machen.“ oder „Das hört sich gut an, aber ich weiß noch nicht richtig, wie das funktionieren soll.“ oder „Wenn ich das so mache, wie du mir vorschlägst, dann sehe ich aber die folgende | folgenden (14) Probleme ...“ Denken Sie darin | darüber (15): Ihrem Kollegen ist es wichtig, zu erfahren, was Sie an / über (16) seine Idee denken.



b Richtig oder falsch? Kreuzen Sie an.

- | | r | f |
|---|-----------------------|-----------------------|
| 1 Viele Arbeitnehmer glauben, dass man einen Kollegen besser nicht um Hilfe bitten sollte. | <input type="radio"/> | <input type="radio"/> |
| 2 Experten meinen, dass es ein Zeichen von Stärke ist, einen Kollegen um Rat zu fragen. | <input type="radio"/> | <input type="radio"/> |
| 3 Wenn man einen Kollegen um Rat fragt, stört ihn das bei der Arbeit. | <input type="radio"/> | <input type="radio"/> |
| 4 Das Verhältnis zu einem Kollegen, den man um Rat gefragt hat, ist nachher besser. | <input type="radio"/> | <input type="radio"/> |
| 5 Wenn man einen Kollegen um Hilfe bittet, zeigt man ihm, dass man ihn für fähig hält, eine Lösung zu finden. | <input type="radio"/> | <input type="radio"/> |
| 6 Man sollte sich immer so verhalten, wie es der Kollege geraten hat. | <input type="radio"/> | <input type="radio"/> |
| 7 Man sollte dem Kollegen sagen, warum man seinen Rat gut oder nicht so gut findet. | <input type="radio"/> | <input type="radio"/> |



D über Computerkenntnisse sprechen

20 Welches Programm benutzt man wozu? Verbinden Sie.

→ D1 Wortschatz

- | | |
|--------------------------------|-----------------------|
| 1 Textverarbeitungsprogramm | A Anhang senden |
| 2 E-Mail-Programm | B Statistik erstellen |
| 3 Tabellenkalkulationsprogramm | C Vortrag vorbereiten |
| 4 Präsentationsprogramm | D Brief schreiben |

21 | a Was kann man mit E-Mail-, Textverarbeitungs-, Präsentations- und Tabellenkalkulationsprogrammen machen? Finden Sie 11 Verben.

→ D2 Wortschatz

ABERSCHREIBENKOPERFORMATIERENNEUMABSPEICHERNVRENHER
 DRUCKENVERERSTELLENENTLESENNAHKOLVERFASSENBRUNNSEN
 DENSCHREIBERECHNENVERERPRÄSENTIERENRENASLÖSCHEN

b Welche Verben aus a passen zu welchen Nomen? Ordnen Sie zu. Alle Verben passen mehrfach.

- 1 Texte: speichern, erstellen,
- 2 Fußnoten: _____
- 3 Formulare: _____
- 4 Anhänge: _____
- 5 Nachrichten: _____
- 6 Preise: _____
- 7 Folien: _____

22 Wie heißt das Verb?

→ D2 Wortschatz

- 1 Programm: _____
- 2 Voraussetzung: _____
- 3 Anwendung: _____
- 4 Einarbeitung: einarbeiten
- 5 Recherche: _____

23 Welche Präposition passt? Ergänzen Sie.

→ D2 Wortschatz / Präpositionen

an auf bei beim für für im in in in mit über

- 1 Gute IT-Kenntnisse werden bei den meisten Arbeitsplätzen vorausgesetzt.
- 2 Allerdings existiert _____ die Beurteilung, wie gut die IT-Kenntnisse sind, kein anerkanntes System.
- 3 An allen Arbeitsplätzen wird eine schnelle Einarbeitung _____ die notwendigen Programme erwartet.
- 4 Für manche Tätigkeiten muss man _____ Spezialkenntnisse verfügen.
- 5 Die Mitarbeiter beherrschen die Firmensoftware _____ unterschiedlichem Maße.
- 6 Jeder muss versiert _____ Internet recherchieren können.
- 7 Nützliche Informationen gibt es _____ vielen Seiten, insbesondere auch _____ Foren.
- 8 Wenn man sich weiterbilden möchte, kann man Kurse _____ einer Volkshochschule besuchen.
- 9 Wichtig ist, dass man _____ die Weiterbildung ein Zertifikat erhält, _____ dem man seine Kompetenz _____ Arbeitgeber nachweisen kann.



KEVIN

Ich glaube, dass ich ein sehr (1) PC-Nutzer bin. Schon als Kind habe ich (2) PC-gespielt. (3) lernt man zwar nicht, wie man Texte schreibt oder wie man programmiert, (4) man lernt den Umgang mit dem Gerät, mit der Tastatur und mit Programmen. In der Schule (5) ich Informatikunterricht. Hier habe ich ein bisschen (6) gelernt. Dadurch habe ich (7), wie Programme funktionieren und was man mit Programmen so alles machen kann und was (8). Privat und (9) benutze ich die Standardanwendungen *Word, Powerpoint, Outlook* und natürlich einen Internetbrowser. Schon in der Schule haben wir (10) Vorträge gehalten und dazu Präsentationen (11). Stundenlang habe ich an den Folien und vor allem an (12) Layout gesessen. Das hat mir (13) der Vorbereitung der Vorträge am meisten Spaß gemacht. Jetzt arbeite ich in der Personalabteilung (14) großen Unternehmens. Es (15) wie fast überall vorausgesetzt, dass man die Standardanwendungen gut (16). Als ich die Stelle (17), musste ich mich schnell in die Personalsoftware (18). Das war für mich kein Problem, weil ich ja schon (19) Programme kannte. Ich möchte bald eine Fortbildung zu Datenbanken (20), weil ich das für meinen Beruf brauche.



- 1 versierte
 versierter
 versierten

- 2 auf dem
 am
 im

- 3 Wobei
 Daran
 Dabei

- 4 aber
 allerdings
 jedoch

- 5 lernte
 habe
 hatte

- 6 Programm
 Programme
 Programmieren

- 7 versteht
 verstanden
 verstehen

- 8 nichts
 nie
 nicht

- 9 beruflich
 Beruf
 berufstätig

- 10 kleinen
 klein
 kleine

- 11 erstellt
 geschrieben
 formatiert

- 12 ihr
 ihren
 ihrem

- 13 bei
 mit
 zu

- 14 ein
 einem
 eines

- 15 wird
 war
 wurden

- 16 könnte
 verfügt
 beherrscht

- 17 bekommen
 bekomme
 bekam

- 18 lernen
 einarbeiten
 beherrschen

- 19 verschiedenen
 verschiedene
 verschiedener

- 20 tun
 gehen
 machen



Lernwortschatz

S. 44 | Daria Golde hat einen technischen Beruf

Nomen

- der Anteil, -e _____
- der Frauenanteil (Sg.) _____
- der Kfz-Mechatroniker, - _____
- der Pannendienst, -e _____
- die/ das SMS, - _____

Verben

- funktionieren _____
- Geduld haben für (+ Akk.) _____
- gehen* (funktionieren) _____
- hinkommen _____
- liegen* unter/ über _____
- stehen* zu (+ Dat.) _____

weitere Wörter

- irgendetwas _____

- die Verpackung, -en _____
- die Vorderseite, -n _____
- der Zweck, -e _____

Verben

- ausschalten _____
- auswerfen* _____
- sich befinden* auf (+ Dat.) _____
- berühren _____
- einrasten _____
- einschalten _____
- einsetzen _____
- einstellen (die Lautstärke) _____
- leuchten _____
- schieben* _____
- verwenden _____
- zurücksetzen _____

Adjektive

- extern _____
- mini _____
- unter- _____

S. 45 | A eine Bedienungsanleitung verstehen

Nomen

- der Anschluss, -e _____
- die Anschlussbuchse, -n _____
- die Anzeige, -n _____
- der Betrieb (hier: Sg.) _____
- die Betriebsanzeige, -n _____
- die Buchse, -n _____
- der Druck, -e _____
- die Ein-/Aus-Taste, -n _____
- das Fach, -er _____
- das Gerät, -e _____
- die Kraft, -e _____
- das Ladegerät, -e _____
- die Leiste, -n _____
- der Mechanismus, die Mechanismen _____
- die Oberseite, -n _____
- der PC (= Personal Computer), -s _____
- die Richtung, -en _____
- die Rückseite, -n _____
- die Taste, -n _____
- der Touchscreen, -s _____
- die Unterseite, -n _____

S. 46 | B ein technisches Gerät beschreiben und erklären

Nomen

- die Bedienungsanleitung, -en _____

Verben

- angeben* (Nummer) _____
- angehen* _____
- anschießen* _____
- auffallen* _____
- beschreiben* _____
- einbauen _____
- kommen* (Das kommt ins rechte Fach.) _____
- mitgeben* _____
- zuschicken _____

Adjektive

- telefonisch _____
- weiter- _____

S. 47 | C ein Problem beschreiben und um Hilfe bitten

Nomen

der Akku, -s (Akkumulator) _____

der Dienst, -e _____

das Diensthandy, -s _____

die Hauptsache, -n _____

der Hebel, - _____

die Klappe, -n _____

Verben

aufgehen* _____

ausdrucken _____

blinken _____

deuten (auf + Akk.) _____

herausbekommen* _____

herausnehmen* _____

klappen (es klappt) _____

klemmen _____

raten* _____

schütteln _____

um Rat bitten*/fragen _____

ziehen* _____

Adjektive

erneut _____

kräftig _____

ruckartig _____

die Firmensoftware (Sg.) _____

die Fußnote, -n _____

das Inhaltsverzeichnis, -se _____

das Literaturverzeichnis, -se _____

der Nutzer, - _____

das Nutzerforum, -foren _____

das Präsentationsprogramm, -e _____

der Softwarehersteller, - _____

der Standard, -s _____

die Standardanwendung, -en _____

das Standardprogramm, -e _____

das System, -e _____

das Tabellenkalkulationsprogramm, -e _____

das Textarbeitungsprogramm, -e (auch kurz:

die Textverarbeitung, -en) _____

das Verzeichnis, -se _____

Verben

erweitern (Kenntnisse, Kompetenz) _____

erwerben* (ein Zertifikat) _____

formatieren _____

nachweisen* (Kenntnisse) _____

programmieren _____

verfügen über (Kenntnisse) _____

voraussetzen _____

zusammenstellen _____

Adjektive

bekanntlich _____

effektiv _____

systematisch _____

tabellarisch _____

versiert _____

weitere Wörter

darüber hinaus _____

S. 48 | D über Computerkenntnisse sprechen

Nomen

der Anhang, -e _____

das Anleitungsvideo, -s _____

die Anwendung, -en _____

das Berufsleben (Sg.) _____

das Bewertungssystem, -e _____

das E-Mail-Programm, -e _____

die Einarbeitung (Sg.) _____

Tipp**Wort-bild-ung durch-schau-en**

Wenn man bei einem unbekanntem Wort erkennt, wie es gebildet ist, kann man es oft auch ohne Wörterbuch verstehen und man kann es leichter lernen.

Beispiele:

der Anteil – **der** Frauen-anteil

ein-bauen – **aus**-bauen

die Buchse – **die** Anschluss-buchse

auf-gehen – **zu**-gehen

Suchen Sie im Lernwortschatz nach weiteren Beispielen und schreiben Sie auf, wie sie gebildet sind.

Lektion 7

A einen Beruf präsentieren

- 1 Lesen Sie, was Bäcker alles machen.
Bilden Sie Sätze mit *nicht nur ... sondern auch*.

→ A1 nicht nur ..., sondern auch ...

Was wir für unsere Kundinnen und Kunden tun

- 1 (Brot und Brötchen backen)(Torten und Desserts herstellen)
Wir backen nicht nur Brot und Brötchen, sondern stellen auch Torten und Desserts her.



- 2 (die besten Zutaten für unsere Rezepte auswählen)
(diese zu besonders hochwertigen Produkten verarbeiten)

- 3 (für unsere Arbeit traditionelle Rezepte verwenden) (regelmäßig neue Rezepturen entwickeln)

- 4 (laufend die Qualität unserer Backwaren kontrollieren) (streng auf die Hygiene achten)

- 2 |a Wie heißen die Verben? Ergänzen Sie.

→ A1 Wortschatz

Alle unsere Mitarbeiterinnen und Mitarbeiter ...

- 1 erkennen (nenerken) auf den ersten Blick, wenn Zutaten nicht frisch sind oder eine Ware fehlerhaft ist.
2 _____ (beitenar) gern mit den Händen und können den Teig in die richtige Form bringen.
3 können schöne Dekors _____ (tenstalge) und Torten _____ (renziever).
4 wissen, wie man Rührmaschinen und andere Arbeitsgeräte bedient, pflegt und _____ (tetwar), und können leichte Fehler selbst _____ (bebenhe).
5 finden immer die richtigen Worte im Gespräch mit Kunden und können diese _____ (tenrabe).

- b Zu welchem Satz aus a passt das? Ordnen Sie die Zahlen 1 bis 5 zu.

- | | | | |
|---|------------|--------------------------------------|------------|
| 1 ein gutes mündliches Ausdrucks-
vermögen haben | Satz _____ | 3 handwerkliche Fertigkeiten haben | Satz _____ |
| 2 ein Auge für Qualität haben | Satz _____ | 4 technisches Verständnis haben | Satz _____ |
| | | 5 Sinn und Gefühl für Ästhetik haben | Satz _____ |

- 3 Bilden Sie Wörter und ordnen Sie zu.

→ A1 Wortschatz

Arbeits Berufs Haupt Schicht Zugangs aussichten bedingungen
betrieb tätigkeiten voraussetzungen

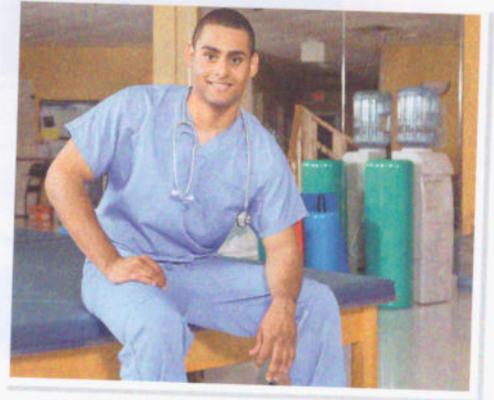
- 1 Wird dieser Beruf im Freien oder in geschlossenen Räumen ausgeübt?
Die _____ sind je nach Beruf sehr unterschiedlich.
2 Ist ein Studium notwendig oder muss man eine Ausbildung absolvieren, um in dem Beruf zu arbeiten? Jeder Beruf hat andere _____.

- 3 In manchen Berufen ist es notwendig, regelmäßig nachts oder am Wochenende in die Arbeit zu gehen, also im _____ zu arbeiten.
- 4 Wer arbeitet, muss bestimmte Aufgaben erledigen. Die wichtigsten Aufgaben werden als _____ bezeichnet.
- 5 Es gibt Berufe, bei denen es leicht ist, Karriere zu machen und immer mehr zu verdienen. Das sind Berufe mit guten _____.

4 | a Ordnen Sie den Redemitteln 1 bis 6 die Textbausteine A bis F zu.

→ A2 c Redemittel / Lesen / Mediation

- 1 Heute möchte ich Ihnen kurz den Beruf „Pflegefachmann und Pflegefachfrau“ präsentieren. C
 - 2 Zuerst möchte ich die Haupttätigkeiten dieses Pflegeberufs vorstellen: _____
 - 3 Jetzt komme ich zu den Arbeitsbedingungen: _____
 - 4 Als nächstes möchte ich die Zugangsvoraussetzungen darstellen. _____
 - 5 Und nun zu den beruflichen Perspektiven: _____
 - 6 Abschließend kann man sagen: _____
- A Pflegefachkräfte verdienen zwischen 1800 und 3700 Euro brutto. Wer mehr verdienen und mehr Verantwortung übernehmen möchte, kann beispielsweise eine Weiterbildung zur Stationsleitung machen.
 - B Die Arbeit als Pflegefachmann / Pflegefachfrau ist körperlich anstrengend, weil man viel heben und schieben muss. Außerdem sind die Arbeitszeiten unregelmäßig: Pflegefachkräfte haben abwechselnd Früh-, Spät- und Nachtschichten und müssen auch an Wochenenden und Feiertagen arbeiten.
 - C Zuerst sage ich etwas zu den Tätigkeiten. Danach komme ich zu den Arbeitsbedingungen. Anschließend stelle ich die Zugangsvoraussetzungen dar und am Schluss spreche ich über die beruflichen Perspektiven.
 - D Pflegefachmann / Pflegefachfrau ist ein interessanter Beruf, der sicher anstrengend ist. Aufgrund der immer älter werdenden Gesellschaft bietet er aber sehr gute Berufsaussichten. Vielen Dank für Ihre Aufmerksamkeit!
 - E Wer Pflegefachmann / Pflegefachfrau werden will, muss eine dreijährige Berufsausbildung an einer Krankenpflegeschule machen. Die Ausbildung wird mit einer theoretischen und einer praktischen Prüfung abgeschlossen.
 - F Pflegefachkräfte betreuen und beobachten kranke und pflegebedürftige Menschen. Sie geben ihnen Medikamente, kontrollieren Blut- und andere Werte und verbinden Wunden. Eine weitere wichtige Aufgabe ist das Schreiben von Pflegeberichten.



b Lesen Sie die Textbausteine in a noch einmal und ergänzen Sie die Präsentationsfolien.

1 Haupttätigkeiten

kranken und pflegebedürftige Menschen betreuen und ...

2 Arbeitsbedingungen

3 Zugangsvoraussetzungen

4 Berufliche Perspektiven

5 Resümee

5 | a Friseur/in oder Industriemechaniker/in? Wählen Sie einen der beiden Berufe. Lesen Sie die Stichpunkte und markieren Sie mit unterschiedlichen Farben: Haupttätigkeiten, Arbeitsbedingungen, Zugangsvoraussetzungen und berufliche Perspektiven. → A3 Schreiben / Mediation



teilweise Schichtarbeit – Weiterbildung zur Friseurmeisterin / zum Friseurmeister – körperlich belastbar – viel im Stehen arbeiten – Haare waschen, schneiden, färben, föhnen – dreijährige Berufsausbildung – Bärte rasieren, pflegen und formen – 1 400 bis 1 800 Euro plus Trinkgeld – Umgang mit gesundheitsschädlichen Mitteln – Kunden über Frisuren und Pflegeprodukte beraten



Schichtarbeit – Weiterbildung zur Industriemeisterin / zum Industriemeister – körperlich belastbar – schwere Geräteteile heben – Geräte und Maschinen bedienen, überwachen und warten – dreieinhalbjährige Berufsausbildung – Geräteteile herstellen und zu Maschinen montieren – 2 300 bis 3 000 Euro – Kollegen und Kunden in die Bedienung der Geräte und Maschinen einweisen

b Schreiben Sie mithilfe der Stichpunkte aus 5 a und der Redemittel in 4 a eine Präsentation und halten Sie sie dann im Kurs.

Heute möchte ich Ihnen kurz den Beruf ... präsentieren. Zuerst möchte ich die Haupttätigkeiten ...

B Werbeaussagen eines Unternehmens verstehen

6 | a Bilden Sie aus den Verben Nomen. → B1 Wortschatz

- | | |
|-------------------------------------|---------------------|
| 1 herstellen <u>die Herstellung</u> | 5 verarbeiten _____ |
| 2 gestalten _____ | 6 verwenden _____ |
| 3 entwickeln _____ | 7 vermeiden _____ |
| 4 umrechnen _____ | 8 überprüfen _____ |

b Ergänzen Sie das passende Nomen aus a.

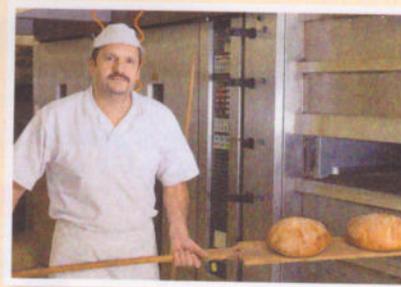
- Die _____ von Kilo in Pfund macht mir manchmal Probleme.
- Zum umweltfreundlichen Konzept gehört die _____ von langen Transportwegen.
- Die _____ von natürlichen Zutaten ist für uns selbstverständlich.
- Backwaren sollen schön aussehen. Deshalb braucht man als Bäcker/in einen Sinn für _____.
- Auch die _____ von neuen Rezepturen gehört zu den Tätigkeiten eines Bäckers / einer Bäckerin.
- Wer ist denn bei Ihnen für die _____ der Qualität zuständig?
- Die _____ unseres Getreides findet in Mühlen statt, die in unserer Nähe liegen.

7 | a Lesen Sie den Text. Was bedeuten die Zahlen? Notieren Sie. ★★★ → B2 Lesen / Adjektivdeklination

- 24 Stunden : wichtig für die Entwicklung der Hefe, garantiert den ausgezeichneten Geschmack
- zwölf _____ :
- zwei _____ :
- 200 _____ :

Qualität braucht Zeit

Unsere Erfahrung hat gezeigt, dass Qualität und Geschmack besonders davon abhängen, wie viel Zeit man sich für das Backen nimmt. Bis unser Teig fertig ist, dauert es 24 Stunden. Diese lange Zeit ist für die natürliche Entwicklung der Hefe wichtig und garantiert den ausgezeichneten Geschmack unserer Produkte.



Bekannt sind wir vor allem für unsere kleinen, runden Bauernbrote. Den Teig dafür stellen wir aus dem feinen Mehl der Hubertus-Mühle und aus anderen ökologischen Rohstoffen her. Alle unsere Zutaten sind frei von künstlichen Zusatzstoffen und kommen von Höfen, die nicht mehr als zwölf Kilometer von uns entfernt liegen.

In unserem traditionellen Steinofen backen wir das Brot dann zwei Stunden lang bei 200 Grad. Denn nur bei dieser niedrigen Temperatur kann sich der feine Geschmack im Brot richtig entwickeln.

Wir nehmen uns für den Teig und das Backen viel Zeit. Nur das beste Mehl und die besten Rohstoffe sind für uns gut genug für das wichtigste Lebensmittel – unser Brot. Probieren Sie selbst.

b Lesen Sie den Text noch einmal und unterstreichen Sie alle Nomen, die ein Artikelwort und ein Adjektiv haben. Verwenden Sie dafür verschiedene Linien für den Nominativ, den Akkusativ und den Dativ.

c Ergänzen Sie die Ausdrücke aus b in der Tabelle. Markieren Sie die Endungen.

	<u>Nominativ</u>	<u>Akkusativ</u>	<u>Dativ</u>
maskulin			
neutral			
feminin	<u>Diese lange</u> Zeit	<u>die natürliche</u> Entwicklung	
Plural			

8 Ergänzen Sie die Adjektivendungen.

→ B2 Lesen / Adjektivdeklination

- Wo hast du denn dieses lecker ___ Brot gekauft?
Das hell ___ hier? Bei dem nett ___ Bäcker, gleich bei uns um die Ecke.
- Für unsere Produkte verwenden wir nur die feinst ___ Zutaten.
Der Grund: Wir wollen unseren Kundinnen und Kunden nur die best ___ Qualität bieten.
- Natürlich ist auch die lang ___ Backzeit für den ausgezeichnet ___ Geschmack unserer Waren verantwortlich.
- Möchten Sie das groß ___ oder das klein ___ Stück Obstkuchen?
- Ich bekomme bitte ein Kilo von dem fein gemahlen ___ Mehl und ein Päckchen Trockenhefe.

9 | a Lesen Sie die Frühstückskarte der Bäckerei „Brot & Co.“ und unterstreichen Sie die Nomen mit Adjektiven mit verschiedenen Linien für den Nominativ, den Akkusativ und den Dativ.

→ B2 Adjektivdeklination

Von unserer Frühstückskarte

1 ZÜRICH
Großes Birchermüsli aus frischem Getreide, dazu Milch oder Joghurt.



3 NEW YORK
Drei kleine, selbst gebackene Pfannkuchen mit süßem Ahornsirup und knusprig gebratenem Speck.

2 WIEN
Selbst gemachte Marillenmarmelade mit Butter und zwei Croissants.



4 ATHEN
Griechischer Joghurt mit feinen Nüssen, Honig und Obst. Dazu Olivenbrot und Butter.



5 MAILAND
Parmaschinken auf leckerer Honigmelone, dazu Bruschetta mit Tomaten und Basilikum.

Zu unserem Frühstücksangebot servieren wir Ihnen gern heiße oder kalte Getränke: schwarzen Tee oder Kaffee, frische Milch (warm oder kalt) oder auch einfach nur ein Glas Sprudel- oder stilles Wasser.

b Ergänzen Sie die Nomen mit den Adjektiven in der Tabelle.

	Nominativ	Akkusativ	Dativ
maskulin			
neutral	<i>großes Birchermüsli</i>		<i>frischem Getreide</i>
feminin			
Plural			

10 Ergänzen Sie die Adjektivendungen in den Anzeigen.

→ B2 Adjektivdeklination

KLEIN _____ SNACKS FÜR GROSS _____ HUNGER

- Piadina (dünn _____ italienisch _____ Brot mit Schinken und Käse)
- Verschieden _____ Sandwiches
- Alle Arten von belegt _____ Broten

HAPPY HOUR

Wir verkaufen in der letzten Stunde vor Ladenschluss übrig geblieben _____, tagfrisch _____ Brot zu niedrig _____ Preisen!

Wir bieten

- knusprig _____ Brote und lecker _____ Brötchen
- selbst gebacken _____ Kuchen und Torten
- Eis aus eigen _____ Herstellung (nur mit frisch _____ Obst zubereitet)

UND WÜNSCHEN IHNEN SCHON JETZT GUT _____ APPETIT!

NEU _____ MÜHLENLADEN ERÖFFNET!

Backmischungen, Mühlenspezialprodukte und Naturprodukte – natürlich hergestellt aus selbst gemahlen _____ Mehl und Getreide aus der Region. Alle Produkte garantiert ohne künstlich _____ Zusatzstoffe!

11 Lesen Sie den Blog und ergänzen Sie die Endungen.

→ B2 Adjektivdeklination

Eine kleine Geschichte vom Brotbacken

Schon vor 6 000 Jahren haben die _____ (alt) (1) Ägypter Brot hergestellt.
 Wie man heute weiß, gab es schon damals _____ (speziell) (2) Räume, in denen gebacken wurde.
 Die _____ (erst) (3) Werkzeuge der Ägypter waren _____ (einfach) (4) Steine.
 Diese brauchten sie, um aus dem _____ (grob) (5) Getreide _____ (fein) (6) Mehl zu machen. Natürlich war es _____ (hart) (7) Arbeit, das Getreide nur mithilfe von Steinen zu mahlen:
 Denn man brauchte zehn Stunden, um zwei Kilogramm Mehl herzustellen.
 Im _____ (alt) (8) Ägypten war Brot deshalb ein sehr _____ (wertvoll) (9) Nahrungsmittel, mit dem man auch bezahlen konnte. Man legte es den _____ (tot, hier als Nomen) (10) auch als Geschenk mit ins Grab.

C ein Beratungsgespräch am Telefon verstehen

12 Sagen Sie es freundlicher! Verwenden Sie dafür den Konjunktiv II der markierten Verben.

→ C2 Konjunktiv II

- hätten*
- 1 Was **haben** Sie denn noch im Angebot?
 - 2 **Können** Sie mir einen Kostenvoranschlag schicken?
 - 3 Ich **brauche** Gebäck für zehn Personen.
 - 4 **Ist** es möglich, bei Ihnen für Donnerstag 20 Brezeln vorzubestellen?
 - 5 Sie **müssen** mir schreiben, was genau Sie benötigen.
 - 6 Das **darf** eigentlich nicht passieren.
 - 7 **Soll** er die Ware nicht lieber morgen schon liefern?

13 | a Frau Krämer möchte ihr zehnjähriges Firmenjubiläum feiern und ihre Kollegen und Vorgesetzten zu einem kleinen Quiche-Essen einladen. Sie ruft bei der Catering-Firma „LA TARTE“ an. Wer sagt / fragt das wohl? Die Kundin Frau Krämer (K) oder die Mitarbeiterin der Catering-Firma (F)? Lesen Sie und kreuzen Sie an.

→ C3 Wortschatz / Redemittel / Mediation

- | | K | F |
|--|-----------------------|-----------------------|
| 1 Haben Sie da einen Erfahrungswert? | <input type="radio"/> | <input type="radio"/> |
| 2 Was haben Sie denn noch in Ihrem Angebot? | <input type="radio"/> | <input type="radio"/> |
| 3 Dann mache ich Ihnen ein Angebot. | <input type="radio"/> | <input type="radio"/> |
| 4 Könnten Sie mir einen Kostenvoranschlag machen? | <input type="radio"/> | <input type="radio"/> |
| 5 Vielen Dank für Ihre Beratung. Sie werden bald wieder von mir hören. | <input type="radio"/> | <input type="radio"/> |
| 6 Ich würde Ihnen raten, ... | <input type="radio"/> | <input type="radio"/> |
| 7 Ich wollte mich erkundigen, ob ... | <input type="radio"/> | <input type="radio"/> |
| 8 Die Quiche Lorraine besteht aus ... | <input type="radio"/> | <input type="radio"/> |
| 9 Nichts zu danken. | <input type="radio"/> | <input type="radio"/> |
| 10 Aus was besteht denn ... | <input type="radio"/> | <input type="radio"/> |
| 11 An Ihrer Stelle würde ich ... nehmen. | <input type="radio"/> | <input type="radio"/> |
| 12 Das ist kein Problem für uns. Sie müssten aber ... | <input type="radio"/> | <input type="radio"/> |
| 13 Welche würden Sie mir denn empfehlen? | <input type="radio"/> | <input type="radio"/> |
| 14 Was kann ich für Sie tun? | <input type="radio"/> | <input type="radio"/> |



Die Quiche Lorraine – eine Spezialität aus Lothringen in Frankreich

b Ergänzen Sie das Gespräch mit den Sätzen / Satzbausteinen aus a.

- 1 ○ Guten Tag, Sie sprechen mit Celine Philippon von der Catering-Firma „LA TARTE“.
- 2 ◆ Guten Tag. Mein Name ist Ina Krämer. _____
_____ ich bei Ihnen für mein zehnjähriges Firmenjubiläum ein paar Quiches bestellen kann.
- 3 ○ Aber selbstverständlich. _____
die Quiches zwei Werktage im Voraus bestellen, damit wir sie rechtzeitig liefern können. Wie viele Quiches möchten Sie denn?
- 4 ◆ Nun, wir sind in unserer Abteilung vierzehn Personen. Wie viele Quiches bräuchte ich denn, damit meine Gäste satt werden? _____
- 5 ○ Also, ich würde sagen, dass jede Person zwei bis drei Stücke isst. Das wären dann 42 insgesamt. Eine Quiche besteht aus sieben Stücken. _____
also sechs Quiches _____
- 6 ◆ Sechs Quiches, okay. Ich habe gehört, dass Sie viele verschiedene Quiches anbieten. _____

- 7 ○ _____
eine Quiche Lorraine zu nehmen, vielleicht auch zwei. Das ist unser Klassiker und sehr beliebt.
- 8 ◆ _____ eine Quiche Lorraine?
- 9 ○ _____ Eiern, Käse und Speck.
Aber gehen Sie doch auf unsere Webseite. Da steht, aus welchen Zutaten unsere Quiches gemacht werden.
- 10 ◆ Das ist eine gute Idee. Das mache ich. _____
Also, ich meine, außer den Quiches.
- 11 ○ Wir bieten zu unseren Quiches auch verschiedene Salate an.
- 12 ◆ Salate? Ja, die passen natürlich auch sehr gut dazu. Wie viel würden denn sieben Quiches und Salat für vierzehn Personen kosten? _____
- 13 ○ Ich muss wissen, welche Quiches Sie nehmen wollen, um Ihnen einen Kostenvoranschlag machen zu können. Schreiben Sie mir doch bitte auf, was Sie bestellen wollen. _____
_____ Wären Sie damit einverstanden?
- 14 ◆ Natürlich. _____
- 15 ○ _____ Auf Wiederhören.

c Was notiert sich Frau Krämer wohl?

Lesen Sie das Gespräch in b noch einmal und notieren Sie Stichwörter.

- Ansprechpartnerin Fr. Philippon
- Menge insgesamt _____
- Besondere Empfehlung _____
- Zutaten _____
- Weitere Angebote _____
- Kosten _____

14 | a Suchen Sie die Sätze in 13b und ergänzen Sie in der Tabelle.

→ C4 Finale Konjunktionen

Hauptsatz	Nebensatz		
	finale Konj.		Verb
1 Sie müssten die Quiches nur zwei Werktage im Voraus bestellen,	damit	wir sie rechtzeitig	liefern können.
2 Wie viele Quiches bräuchte ich denn,			
3 Ich muss wissen, welche Quiches Sie nehmen wollen,			

b Formulieren Sie den dritten Nebensatz mit *damit* und tragen Sie ihn in die Tabelle ein.

c Unterstreichen Sie in den Hauptsätzen und den Nebensätzen in a das Subjekt. Ergänzen Sie dann die Regel.

Wenn das Subjekt im Haupt- und Nebensatz verschieden ist, verwendet man die finale Konjunktion _____.

Wenn das Subjekt im Haupt- und Nebensatz gleich ist, verwendet man die finale Konjunktion _____. Im Nebensatz wird das Subjekt aus dem Hauptsatz nicht mehr genannt.

15 Bilden Sie Sätze mit *um ... zu* oder *damit*.

→ C4 Finale Konjunktionen

- 1 Frau Krämer ruft bei „LA TARTE“ an, (sie erkundigt sich nach Speisen für ihre Feier)

- 2 Frau Krämer sagt, wie viele Personen sie einlädt, (Frau Philippon die Menge kalkulieren können)

- 3 Frau Philippon rät Frau Krämer, eine Quiche Lorraine zu bestellen, (Frau Krämers Gäste diese Spezialität kennenlernen)

- 4 Frau Krämer soll sich die Webseite von „LA TARTE“ ansehen, (einen Überblick über das Angebot bekommen)

- 5 Frau Krämer muss zuerst entscheiden, welche Quiches sie nimmt, (Frau Philippon ein Angebot machen können)

16 | a Bilden Sie Sätze mit *um ... zu* und *damit*. ★★★

→ C4 Finale Konjunktionen

Kunden und Lieferanten können uns anrufen.
 Wir präsentieren die Waren optimal. Die Kunden können zahlen.
 Wir können unsere Abrechnungen machen und die Webseite pflegen.
 Die Kunden haben eine große Auswahl. Wir können Maße und Gewichte umrechnen.

Für die Arbeit brauchen wir ...

- 1 ein Telefon, _____
- 2 einen Verkaufsraum, _____
- 3 eine Kasse, _____
- 4 einen Taschenrechner, _____
- 5 einen Computer, _____
- 6 ein großes Angebot an Produkten, _____

b Welche Arbeitsmittel, Geräte und / oder Räume brauchen Sie für Ihre Arbeit? Wozu? Schreiben Sie Sätze wie in a.

Für meine Arbeit brauche ich ...



D ein Beratungsgespräch am Telefon führen

17 | a Hier haben sich 14 Adjektive versteckt, mit denen man Speisen beschreiben kann. Suchen Sie und markieren Sie. → D1 Wortschatz

aserwbnweichiopdfnhertwscharfaloeitoghbbitterklwertsafaulghtwmkl
 hannhartaufgerwomagerschökledimildlartwensüßpichtorsauerversalnig
 gekochtnumerstafrischblazigfettwerlöschrohebrklertprifessalzig

b Schreiben Sie die Adjektive aus a in die Tabelle. Welche Nahrungsmittel kann man damit beschreiben? Kreuzen Sie an.

	Brot	Obst	Gemüse	Fleisch/ Fisch	Soßen/ Suppen	Käse	Milch	Schoko- lade
b	<input type="checkbox"/>							
fa	<input type="checkbox"/>							
fe	<input type="checkbox"/>							
fr	<input type="checkbox"/>							
g	<input type="checkbox"/>							
h	<input type="checkbox"/>							
ma	<input type="checkbox"/>							
mi	<input type="checkbox"/>							
r	<input type="checkbox"/>							
sa	<input type="checkbox"/>							
sau	<input type="checkbox"/>							
sch	<input type="checkbox"/>							
s	<input type="checkbox"/>							
w	<input type="checkbox"/>							

18 | a Lesen Sie die Textabschnitte. Bringen Sie diese in die richtige Reihenfolge. ★★★ → D1 Lesen / Landeskunde

Flüssig und gesund, international und sehr erfolgreich

5 Dass sich die Suppe zu einer Art Modemahlzeit entwickelt hat, liegt sicherlich auch daran, dass fast alle Anbieter ihre Suppen mit biologischen Zutaten und ohne künstliche Zusatzstoffe kochen. Zu Andreas Reicharts Stammkunden gehören deshalb auch viele, die auf eine gesunde, bewusste und oft auch fleischlose Ernährung Wert legen und fette Mahlzeiten wie Schweinebraten oder Currywurst meiden. „Suppen sind relativ leicht cholesterin- und allergiefrei herzustellen“, so Reichart. „Der Trend zu ökologischen und gesunden Nahrungsmitteln trägt sicher wesentlich zum Erfolg der Suppe bei.“

10



15 Gibt es einen Grund, warum sich Suppengerichte in letzter Zeit einer so großen Beliebtheit erfreuen? „Das Essverhalten am Mittag hat sich in den vergangenen Jahren geändert“, meint Andreas Reichart, der in Schwabing, einem Stadtteil Münchens, seine Suppenküche aufgemacht hat und sehr erfolgreich damit ist. „Gerade die Berufstätigen haben immer weniger Zeit und wollen deshalb in ihrer Mittagspause nur eine Kleinigkeit essen. Eine Suppe lässt sich schnell weglöffeln und macht trotzdem satt.“

20 Es gibt aber noch einen dritten Grund dafür, dass das Interesse an Suppen so zugenommen hat: die Globalisierung. Durch sie sind hierzulande viele Gerichte aus anderen Ländern bekannt geworden. Inzwischen stehen thailändische Glasnudel- und marokkanische Couscous-Suppen, slawische Rote-Bete- oder skandinavische Fischsuppen genauso oft auf den Speisekarten der Suppen-Anbieter wie Gulasch- oder Kartoffelsuppen. „Es klingt zwar komisch“, meint Andreas Reichart, „aber unsere Kundinnen und Kunden sind meistens viel in der Welt herumgekommen und offen für andere Länder und deren Esskultur“.

25 Bis vor Kurzem noch galt sie als altmodisch und als „Arme-Leute-Essen“: die Suppe. Seit ein paar Jahren aber feiert sie ihr „Comeback“ und in immer mehr deutschen Städten eröffnen Läden, in denen vor allem mittags dampfende Suppen nach heimischen, asiatischen oder mediterranen Rezepten angeboten werden: als kleine oder große Portion, am Buffet oder zum Mitnehmen.

b Welche Aussagen sind richtig? Kreuzen Sie an.

- 1 Heute gibt es ein größeres Angebot an Suppen als früher.
- 2 Herr Reichart kann sich die neue Suppenmode nicht erklären.
- 3 Suppen sind als Mittagessen beliebt, weil die Leute nicht viel Zeit haben.
- 4 Suppen aus Bio-Produkten ohne Zusatzstoffe werden immer beliebter.
- 5 Die meisten mögen am liebsten kräftigere Mahlzeiten, z. B. Schweinebraten.
- 6 Es werden auch Suppen nach Rezepten aus anderen Ländern angeboten.
- 7 Früher waren Suppen ein Essen für Arme, heute sind die Kunden meist reich.

c Das Restaurant, in dem Sie arbeiten, wird nicht so gut besucht. Sie haben den Online-Artikel in 18 a gelesen und finden die Idee, mehr Suppen anzubieten, sehr gut. Schreiben Sie eine E-Mail an Ihre Chefin und versuchen Sie, sie von den Möglichkeiten und Vorteilen eines erweiterten Angebots an Suppen zu überzeugen. ★★★

→ D1 Schreiben / Mediation

Liebe Frau Gabler,

im Internet bin ich auf einen interessanten Artikel gestoßen. Dabei ist mir die Idee gekommen, wie wir unser Angebot erweitern könnten. Wir sollten ... Denn ...

19 Welche Redemittel passen? Lesen Sie die Situationen und ergänzen Sie.

→ D2 Redemittel

Und welches Getränk passt am besten zu ...? Nehmen Sie doch ... aus was werden ... gemacht?
welchen ... können Sie mir empfehlen? Ich würde Ihnen zu ... raten. ... bestehen aus ...

1 nach Waren fragen – Waren beschreiben

Sie sind in einem Gasthaus und wollen wissen, aus was Semmelknödel gemacht werden. Wie fragen Sie?

Entschuldigen Sie, _____ ?

Sie sind Kellner und erklären dem Gast, dass die Zutaten Brötchen, Milch, Kräuter, Zwiebeln, Eier und Salz sind.

Semmelknödel? _____



2 um eine Empfehlung bitten – eine Empfehlung geben

Sie sind zum ersten Mal in Wien in einem Kaffeehaus und wissen nicht, was Sie von der Kuchenkarte bestellen sollen. Was fragen Sie die Bedienung?

- Verzeihung, _____

Sie empfehlen dem Gast, ein Stück Sachertorte zu nehmen. Viele Gäste tun das.



- ◆ Sie sind zum ersten Mal in Wien? _____

3 sich beraten lassen – Rat geben

Sie haben in einem Schweizer Restaurant Käsefondue bestellt und möchten wissen, was man am besten dazu trinkt. Wie fragen Sie?



- _____

Sie raten dem Gast, entweder Tee oder Weißwein zu bestellen.

- ◆ _____

20 | a Welche Wörter fehlen hier? Lesen Sie die Tipps aus einem Online-Ratgeber und ergänzen Sie. ★★★

→ D2 Grammatik / Lesen

... Tipps für den Umgang mit Kunden am Telefon ...

1. Schenken Sie Ihren potenziellen Kunden Zeit und Aufmerksamkeit und zwar, sobald diese bei Ihnen anrufen. Denn wer _____ einer Warteschleife erst einmal lange warten muss, _____ er die _____ ihn zuständige Person sprechen kann, wird nicht so schnell wieder mit einer Anfrage _____ Sie zukommen.
2. Auch _____ Telefon ist das so: Der erste und der letzte Eindruck entscheiden _____, _____ zufrieden Kunden sind. Nennen Sie dem Anrufer Ihren Namen und den Namen Ihres Arbeitgebers, _____ er sofort weiß, _____ er bei Ihnen an der richtigen Adresse ist oder nicht. Achten Sie _____ der Begrüßung und ebenso _____ der Verabschiedung _____ Ihre Stimme. Freundlichkeit ist auch hier das oberste Gebot!
3. Laden Sie den Anrufer _____ der entsprechenden Frage ein, sein Anliegen zu formulieren. Lassen Sie ihn dabei unbedingt ausreden! _____ Sie ihn dann beraten, geben Sie ihm nur so viele Informationen, wie er benötigt. Selbstverständlich müssen Sie Ihrem potenziellen Kunden auch die Möglichkeit geben nachzufragen, _____ ihm / ihr etwas nicht ganz klar ist.
4. _____ einem Beratungsgespräch sollte es Ihnen vor allem _____ gehen, die Wünsche Ihres Kunden zu verstehen. _____ Kunden, die sich _____ ihren Wünschen und Einwänden ernst genommen fühlen, werden mit Ihnen viel eher ein Geschäft abschließen _____ Kunden, die das Gefühl haben, _____ Sie ihnen einfach nur etwas verkaufen wollen.

b In welchem Tipp steht das?

- | | |
|--|------------|
| 1 Man soll Kunden am Telefon nicht warten lassen, weil Sie sonst verärgert sind. | Tipp _____ |
| 2 Man soll immer zuerst den Firmennamen und den eigenen Namen nennen. | Tipp _____ |
| 3 Freundlichkeit ist auch am Telefon sehr wichtig. | Tipp _____ |
| 4 Man soll Kunden nicht unterbrechen und ihnen Gelegenheit geben, Fragen zu stellen. | Tipp _____ |
| 5 Man soll dem Kunden keine Informationen geben, die er nicht braucht. | Tipp _____ |
| 6 Kunden, die sich verstanden und ernst genommen fühlen, kaufen viel eher etwas. | Tipp _____ |
| 7 Man sollte den Eindruck vermeiden, dass man unbedingt etwas verkaufen möchte. | Tipp _____ |

c Sie arbeiten im Kundenservice und fallen kurzfristig aus. Ihr Kollege vertritt Sie. Er hat noch nie Kunden am Telefon betreut und bittet Sie in einer Textnachricht um Tipps. Antworten Sie ihm.

→ D2 Schreiben / Mediation

Ich habe bisher keine Telefonbetreuung gemacht. Können Sie mir hier noch ein paar Tipps geben?

Hallo Herr Reuss, ja, natürlich, hier meine Tipps: Wenn Sie sich am Telefon melden, nennen Sie als erstes Ihren Namen ...

21 Lesen Sie die Situationen. Wählen Sie die passenden Redemittel aus dem Kursbuch auf Seite 57 und ergänzen Sie.

→ D2 Redemittel

1 sich am Telefon melden

Sie arbeiten im Restaurant „Zur Mühle“. Das Telefon klingelt. Sie melden sich und bieten Ihre Hilfe an.

○ _____



2 ein Anliegen formulieren

Sie wollen am Freitagabend mit der Familie zum Essen gehen. Erkundigen Sie sich nach Gerichten, die auch Kindern schmecken.

◆ _____



3 Gerichte empfehlen

Empfehlen Sie Spaghetti mit Tomatensoße und Schnitzel mit Pommes frites.

◆ _____

4 einen weiteren Anruf vereinbaren

Sie wollen das Restaurant noch einmal anrufen, sobald Sie das mit den Kindern besprochen haben.

○ _____

5 ein Telefonat beenden

Sie verbleiben mit dem Anrufer so, dass Sie auf einen weiteren Anruf von ihm warten. Sie bedanken und verabschieden sich.

○ _____

Lernwortschatz

S. 54 | Menschen in unserer Stadt: Mehmet Cetin

Nomen

die Angabe, -n _____

das Ausdrucksvermögen (Sg.) _____

der Bäcker, -/die Bäckerin, -nen _____

der Meister, -/die Meisterin, -nen _____

die Datenbank, -en _____

die Fertigkeit, -en _____

das Gefühl (hier: Sg.) _____

das Gewicht, -e _____

der Zufall, -e _____

das Merkmal, -e _____

die Rechenfertigkeit, -en _____

der Spaß (hier: Sg.) _____

die Suche (Sg.) _____

der Sinn (hier: Sg.) _____

Verben

begleiten _____

bereuen _____

entdecken _____

formen _____

gestalten _____

einen Beruf lernen _____

auf eine Idee bringen* _____

eine Lehre machen _____

surfen _____

umrechnen _____

verzieren _____

Adjektive

anstrengend _____

handwerklich _____

technisch _____

S. 55 | A einen Beruf präsentieren

Nomen

die Arbeitsbedingung, -en _____

der Arbeitsmarkt, -e _____

die Berechtigung, -en _____

die Berufsaussichten (Pl.) _____

die Führungsposition, -en _____

das Gehalt, -er _____

die Perspektive, -n _____

das Resümee, -s _____

die Tätigkeit, -en _____

die Haupttätigkeit, -en _____

der Verdienst (Sg.) _____

die Weiterbildung (Sg.) _____

S. 56 | B Werbeaussagen eines Unternehmens verstehen

Nomen

die Fachleute (Pl.) _____

das Konzept, -e _____

der Maßstab, -e _____

der Qualitätsmaßstab, -e _____

der Standard, -s _____

die Überprüfung, -en _____

das Vertrauen (Sg.) _____

die Verwendung (Sg.) _____

die Vorgabe, -n _____

die Werbeaussage, -n _____

die Werbung (Sg.) _____

der Zusatzstoff, -e _____

Verben

auswählen _____

sich bewähren _____

beweisen* _____

richtigliegen mit (+ Dat.) _____

schaffen* _____

stärken _____

verarbeiten _____

vermeiden* _____

vorschreiben* _____

Adjektive

gesetzlich _____

importiert _____

künstlich _____

sorgfältig _____

synthetisch _____

unabhängig _____

S. 57 | C ein Beratungsgespräch
am Telefon verstehen**Nomen**

der Anlass, -e _____

die Höhe (Sg.) _____

das Jubiläum, Jubiläen _____

der Kostenvoranschlag, -e _____

die Produktbeschreibung, -en _____

die Rubrik, -en _____

die Spezialität, -en _____

der Stammkunde, -n/die Stammkundin, -nen _____

der Wunsch, -e _____

Verben

abschätzen _____

aufschreiben* _____

ausrichten _____

belegen mit (+ Dat.) _____

bestehen aus (+ Dat.)* _____

enthalten* _____

entsprechen* _____

jemandem etwas ans Herz legen _____

veranstalten _____

vorbestellen _____

Adjektive

beliebt _____

rechtzeitig _____

ungefähr _____

weitere Wörter

insgesamt _____

S. 58 | D ein Beratungsgespräch am Telefon führen

Nomen

der Einwand, -e _____

Verben

faxen _____

Welche Wörter möchten Sie noch lernen? Notieren Sie:

Tipp

Schreiben Sie Definitionen für die Wörter. Verwenden Sie dazu auch andere Lernwörter und / oder die grammatikalischen Strukturen der Lektion.

Zum Beispiel *Anlass*:

Ein Jubiläum ist ein schöner Anlass, eine kleine oder große Feier für Freunde und Kollegen auszurichten. Machen Sie das mit allen Wörtern, die Sie lernen wollen.

Lektion 8

A verschiedene Arbeitsverhältnisse verstehen

1 Wer arbeitet in welchem Arbeitsverhältnis? Ordnen Sie zu.

→ A1 Wortschatz

- 1 Frau Gellner ist Studentin und arbeitet 4 Wochen in einer Marketingfirma, um die Arbeit in einem Unternehmen kennenzulernen.
- 2 Herrn Bothes Arbeitsverhältnis endet laut Arbeitsvertrag nach einem halben Jahr.
- 3 Frau Caro arbeitet als Journalistin und hat keinen Anspruch auf bezahlten Urlaub.
- 4 Frau Westermann ist zwar bei einer Firma angestellt, ihr Arbeitsplatz ist aber in anderen Unternehmen.
- 5 Herr Ettl hat einen Nebenjob und verdient höchstens 450 Euro im Monat.
- 6 Herr Smyth hat seine Arbeitszeit auf 25 Stunden pro Woche reduziert.

- A Befristetes Arbeitsverhältnis
- B Freie Mitarbeit
- C Geringfügige Beschäftigung
- D Praktikum
- E Teilzeitarbeit
- F Zeitarbeit

2 Wie heißt die Person? Lösen Sie das Silbenrätsel. Notieren Sie auch die weibliche Form.

→ A1 Wortschatz

ar ar ar Be -bei bei bei ber er frei fü ge gig job kant Mi
Mit ni Prak ring schäf -Teil ter ter ter ter ti tig Zeit -zeit

Teilzeit: Teilzeitarbeiter, Teilzeitarbeiterin
 freie Mitarbeit: _____
 geringfügige Beschäftigung: _____
 Minijob: _____
 Zeitarbeit: _____
 Praktikum: _____

3 Bilden Sie zusammengesetzte Nomen. Manche brauchen ein Fugen-s. Manche Wörter können Sie mehrfach verwenden.

→ A1 Wortschatz

Nomen: Arbeit Fahrer/in Job Lkw Modell Pflicht Teilzeit
 Verhältnis Versicherung Vertrag Zeit

Adjektive: mini voll

Präposition: mit

Nomen + Nomen: Arbeitsverhältnis, _____

Adjektiv + Nomen: _____

Präposition + Nomen: _____



4 Welches Verb passt? Ergänzen Sie es in der passenden Form.

→ A1 Wortschatz

arbeiten bestehen erhöhen erweitern festlegen haben
reduzieren sein verleihen vertiefen

- 1 Die meisten Beschäftigten _____ Vollzeit.
- 2 Alle Angestellten _____ einen Anspruch auf bezahlten Urlaub.
- 3 In einem „normalen“ Arbeitsverhältnis _____ eine Versicherungspflicht.
- 4 Minijobber/innen _____ von der gesetzlichen Krankenversicherung befreit.
- 5 Eine Zeitarbeitsfirma _____ ihre Angestellten an andere Firmen.
- 6 Im Praktikum soll man seine Kenntnisse _____ und _____.
- 7 Bei Teilzeit wird die normale Arbeitszeit _____.
- 8 Ist Teilzeit im Arbeitsvertrag _____, hat man keinen Anspruch darauf, die Arbeitszeit zu _____.

5 | a Lesen Sie den Text aus einem Internet-Ratgeber und ergänzen Sie die passenden Wörter. ★★★

→ A2 Lesen / Landeskunde / Mediation

Anspruch Arbeitnehmer/innen bekommt Bescheinigung besteht beträgt
erhalten geschehen krankmelden Kündigung liegt mitteilen sieht
sorgen Vertrag Vollzeitbeschäftigte wird Wochenarbeitszeit

Teilzeit, Minijob, freie Mitarbeit – Rechte und Pflichten im Krankheitsfall



Jeder Mensch _____ (1) einmal krank und kann nicht zur Arbeit gehen. Doch manche Arbeitnehmer/innen, vor allem solche, die in Teilzeit arbeiten, oder Minijobber/innen, bleiben aus Angst vor einer _____ (2) nicht zu Hause und arbeiten trotz Krankheit weiter. Dass das nicht gesund sein kann und auch nicht vernünftig ist, _____ (3) auf der Hand.

Viele glauben, dass sie wegen ihrer geringeren _____ (4) weniger Rechte haben als ihre Vollzeitkolleg/innen. Doch diese Angst _____ (5) zu Unrecht. Im Krankheitsfall haben Teilzeitbeschäftigte und auch Minijobber/innen dieselben Rechte wie _____ (6) – aber auch dieselben Pflichten.

Wer krank ist, _____ (7) sein volles Gehalt sechs Wochen lang vom Arbeitgeber weiter. Dauert die Krankheit länger, so _____ (8) Arbeitnehmer/innen, die in Voll- oder Teilzeit

beschäftigt sind, statt des Gehalts Krankengeld von der Krankenkasse. Dies ist niedriger und _____ (9) bis zu 70 % vom Bruttogehalt. Aber Achtung: Minijobber/innen haben kein Recht auf Krankengeld, da sie keine Beiträge in die Krankenkasse einzahlen.

Im Krankheitsfall haben _____ (10) neben diesen Rechten auch Pflichten: Wenn Sie nicht arbeiten können, müssen sie ihren Arbeitgeber sofort darüber informieren und ihm auch _____ (11), wie lange sie voraussichtlich krank sind. Dies kann telefonisch, per E-Mail oder auf einem anderen Weg _____ (12). Man sollte sich möglichst schon vor Arbeitsbeginn _____ (13), damit die Vorgesetzten die Möglichkeit haben, schnell eine Vertretung zu organisieren oder andere Maßnahmen zu treffen. Dauert die Krankheit länger, so muss dem Arbeitgeber spätestens nach dem dritten Tag eine ärztliche _____ (14) über die Arbeitsunfähigkeit vorgelegt werden.

Anders _____ (15) die Situation bei freien Mitarbeiter/innen aus: Sie haben bei Krankheit keinen _____ (16) auf die Fortzahlung ihres Gehalts. Freie Mitarbeiter/innen sollten sich deshalb unbedingt gut für den Krankheitsfall versichern und im _____ (17) mit ihrer Krankenversicherung ein erhöhtes Krankentagegeld vereinbaren. Nur so können Sie dafür _____ (18), dass eine Krankheit, insbesondere wenn sie länger dauert, nicht auch eine wirtschaftliche Katastrophe bedeutet.

25
30
35
40
45
50

Lektion 8

- b** Ein Freund schreibt Ihnen eine Textnachricht. Beantworten Sie seine Fragen. Die Informationen aus a helfen Ihnen.

Hallo! Ich bin total krank und heute Abend habe ich eine Schicht im Restaurant. Weißt du, wie das mit der Krankmeldung funktioniert? Und bekomme ich als Minijobber weiterhin mein Gehalt? Danke und Gruß Amir

Hallo Amir! Oh nein, gute Besserung! Ruf am besten gleich bei deinem Chef an ...

B sich mit Kolleginnen und Kollegen beraten

- 6** Welche Kritik passt? Ergänzen Sie.

→ B2 Redemittel

keinen gesüßten Tee bekommen wenn Sie den Kindern Obst statt Süßigkeiten geben
dass Katharina in der Kita Süßigkeiten isst dass Sie mit den Kindern so selten auf den Spielplatz gehen
sollten Sie mit den Kindern mehr Ausflüge machen

- 1 Ich möchte nicht, _____
- 2 Katharina soll _____
- 3 Ich finde es besser, _____
- 4 Meiner Meinung nach _____
- 5 Mir gefällt es nicht, _____

- 7 | a** Welche Präposition passt? Verbinden Sie.

→ B3 Wortschatz / Präpositionen

- | | |
|--------------------------|-----------|
| 1 ... Rat bitten | A an |
| 2 zuständig sein ... | B um (2x) |
| 3 verzichten ... | C für |
| 4 Erfahrungen machen ... | D auf |
| 5 es geht ... | E mit |
| 6 sich gewöhnen ... | |



- b** Ergänzen Sie die Sätze mit den passenden Ausdrücken aus a in der richtigen Form.

- 1 Es _____ die Frage, wie man Probleme bei der Arbeit am besten lösen kann.
- 2 Viele Menschen haben gute _____ einem Gespräch mit Kollegen _____.
- 3 Sie haben festgestellt, dass es ihnen hilft, Kollegen _____.
- 4 Wenn es Kollegen gibt, mit denen Sie sich gut verstehen, sollten Sie auf keinen Fall _____ die Möglichkeit _____, mit ihnen über Ihr Problem zu sprechen.
- 5 Diese Kollegen müssen gar nicht direkt mit Ihnen zusammenarbeiten. Sie können auch _____ einen anderen Bereich _____.
- 6 Allerdings sollten Sie sich auch nicht dar _____, alles, auch die kleinsten Dinge, mit Ihren Kollegen zu besprechen. Alltägliche Dinge sollten Sie schon selbst entscheiden.

- 8** Ergänzen Sie die passenden Konjunktion.

→ B3 Zweistellige Konjunktionen

nicht nur ... sondern auch zwar ... aber entweder ... oder sowohl ... als auch

- 1 Marwan Abbas hat sich _____ bei der HWO beworben, _____ bei einer kleinen privaten Kindertagesstätte.
- 2 Er hat die Stelle bekommen, weil er _____ Erfahrung mit Kindern _____ PC-Kenntnisse hat.
- 3 Er wollte _____ nicht so gern eine befristete Vertretungsstelle haben, _____ er ist jetzt froh, die Stelle zu haben, weil ihm die Arbeit viel Spaß macht.
- 4 _____ wird er nach einem Jahr in ein unbefristetes Arbeitsverhältnis übernommen _____ er muss sich dann neue Arbeit suchen.



9 Ordnen Sie die Redemittel.

→ B3 Redemittel

Wenn Sie wollen, könnten wir ... Meinen Sie, (dass) ...? Warum machen Sie nicht ...?
 Am einfachsten wäre es, ... zu .../wenn ... Wäre es besser, wenn ...
 Was kann man da machen? Ich hätte eine Idee ... Was meinen Sie? Man muss ...

um Rat bitten	etwas vorschlagen / einen Rat geben
---------------	-------------------------------------

10 | a Was gehört zusammen? Verbinden Sie.

→ B3 Redemittel

1 Herr Schmitz kommt jeden Tag zu spät zur Arbeit. Dadurch gibt es immer Stress. Was kann man da machen?

A Das glaube ich nicht. Ich hätte da aber eine Idee: Rufen Sie doch mal in der Filiale in der Leydenallee an. Vielleicht gibt es dort noch eine. Dann kann die Kundin sie dort noch heute kaufen.

2 Ich soll das Betriebsfest organisieren. Wäre es besser, wenn wir in ein Restaurant gehen oder sollen wir es hier in der Firma machen?

B Warum sagen Sie ihm nicht, dass es für Sie ein Problem ist, wenn er unpünktlich ist. Vielleicht hilft das.

3 Eine Kundin möchte gern die CD mit den Weihnachtsliedern bis morgen haben. Meinen Sie, dass die CD bis morgen da ist, wenn wir sie bestellen?

C Wenn Sie wollen, können wir diese Frage auf die Tagesordnung der nächsten Teambesprechung setzen. Dann können die Kolleginnen und Kollegen sagen, was ihnen lieber ist.

b Unterstreichen Sie in den Äußerungen die Redemittel, mit denen um Rat gebeten wird, und die Redemittel, mit denen etwas vorgeschlagen wird, mit unterschiedlichen Linien.

11 | a Ergänzen Sie im Forumsbeitrag die Bitten um Rat.

→ B3 Redemittel

Kunden sich immer beschweren, weil mein Kollege so unfreundlich sein-
 ich die Kunden mit ihrer Beschwerde zum Chef schicken ich den Chef informieren sollen

Ärger auf der Arbeit

1	<i>Die Kunden beschweren sich immer, weil mein Kollege so unfreundlich ist.</i> Was kann man da machen?
2	Meinen Sie, dass _____?
3	Oder wäre es besser, wenn _____?

b Was antwortet die Community auf die Fragen aus a? Ergänzen Sie die Ratschläge.

mit ihrer Beschwerde einfach mal zu Ihrem Kollegen schicken, vielleicht das helfen
 in Ihrer Firma ein Seminar zum Umgang mit schwierigen Kunden organisieren
 mit Ihrem Kollegen mal sprechen, anstatt gleich den Chef informieren

Ärger auf der Arbeit

1	Am einfachsten wäre es, ...
2	Ich hätte da eine Idee: Könnte man ... Davon profitieren dann alle Mitarbeiterinnen und Mitarbeiter!
3	Wenn die Kunden sich beim Chef beschweren, gibt es unnötig Ärger. Aber man kann sie vielleicht ...

Lektion 8

12 Lesen Sie die Vorschläge erst ohne und dann mit den unterstrichenen Wörtern. Sind die Vorschläge mit den Wörtern freundlicher oder strenger? → B3 Modalpartikeln

- 1 Wenn Sie wollen, können wir uns einfach (mal) zusammensetzen und alles besprechen.
- 2 Vielleicht kann man den Raum etwas gemütlicher einrichten.
- 3 Sie könnten ja mal im Sommer Urlaub nehmen.
- 4 Sie könnten den Brief doch auch bei mir ausdrucken.

13 Drücken Sie die Vorschläge freundlicher aus. Formulieren Sie die Sätze mit den angegebenen Modalpartikeln. Manchmal gibt es mehrere Möglichkeiten. → B3 Modalpartikeln

- 1 Sie sollten Ihre Kollegin fragen. (vielleicht)
Vielleicht sollten Sie Ihre Kollegin fragen. Sie sollten vielleicht Ihre Kollegin fragen.
- 2 Nehmen Sie Ihre Pause pünktlich. (doch)
- 3 Wenn Sie wollen, könnten wir uns den kaputten Drucker morgen ansehen. (ja mal)
- 4 Warum versuchen Sie es nicht mit einem Gespräch? (einfach mal)

14 | a Hier haben sich acht Verben versteckt. Suchen Sie und markieren Sie. → B4 Wortschatz

verneustigserviererausdrückenmenaufstnachenwidersprechenscheniuontenllenmmenvorschlagen
chenehtlärenkritisierenuchenwollüberzeugenbekoma
generklfenschilderningteuenwürssenschwereinwendenredeinenlöseuegenbeschweren

b Welches Verb aus a passt? Ergänzen Sie.

- | | |
|--------------------------|--------------------------|
| 1 die Beschwerde: _____ | 5 der Widerspruch: _____ |
| 2 die Schilderung: _____ | 6 die Kritik: _____ |
| 3 der Vorschlag: _____ | 7 die Überzeugung: _____ |
| 4 der Einwand: _____ | 8 der Ausdruck: _____ |

15 | a Lesen Sie die Sätze. Was wird durch den Konjunktiv II ausgedrückt? Ordnen Sie zu. → B5 Konjunktiv II

etwas vorschlagen um etwas bitten jemanden auffordern irrealer Bedingungen ausdrücken

- 1 Wenn die Weihnachtsfeier ausfallen würde, wären die Kolleginnen und Kollegen sicherlich enttäuscht.
- 2 Wäre ich der Chef, würde ich für alle neue Computer kaufen.
- 3 Sie könnten doch am Montag mit Ihrer Kollegin die Schicht tauschen.
- 4 An Ihrer Stelle würde ich mich auf die Stelle bewerben.
- 5 Wie wäre es, wenn Sie morgen etwas später zur Arbeit kommen würden?
- 6 Sie sollten nach Hause gehen, Sie sind ja krank!
- 7 Könnten Sie mir bitte helfen?
- 8 Würden Sie mir bitte erklären, wie der Kopierer funktioniert?
- 9 Ich hätte gern Papier für den Drucker.

b Markieren Sie in den Sätzen aus a die Konjunktiv-II-Formen und ordnen Sie sie in die Tabelle ein.

Vollverb	sein	haben	können + Infinitiv	sollen + Infinitiv
würde ausfallen				

16 Was würde passieren, wenn Sie das Betriebsfest in einem Restaurant auf Mallorca feiern würden? Formulieren Sie die Sätze im Konjunktiv II.

→ B5 Konjunktiv II

- Alle Kollegen und Kolleginnen müssen mit dem Flugzeug nach Mallorca fliegen.

- Dort wohnen sie in einem Hotel am Meer.

- Am Morgen können alle zusammen frühstücken.

- Danach fahren sie in die Stadt und sehen sich die Sehenswürdigkeiten an.

- Am Nachmittag gehen alle an den Strand und schwimmen im Meer.

- Am Abend können alle zusammen das Betriebsfest in einem Restaurant feiern.

- Das ist toll – aber leider zu teuer.

C über Fehler sprechen

17 Was gehört zusammen? Verbinden Sie. Manchmal gibt es mehrere Möglichkeiten.

→ C2 Wortschatz

- | | |
|-------------------|---------------|
| 1 eine Maschine | A erledigen |
| 2 eine Lösung | B machen |
| 3 etwas Wichtiges | C vergessen |
| 4 die Arbeit | D vorschlagen |
| 5 einen Fehler | E bedienen |

18 Ergänzen Sie die passende Präposition.

→ C2 Verben mit Präpositionen

auf auf mit mit für vor zu zu

Tipps für die Arbeit

- Sprechen Sie sich immer gut _____ Ihren Kolleginnen und Kollegen ab.
- Wenn Ihnen ein Fehler passiert, sollten Sie sich immer sofort da _____ entschuldigen.
- Stehen Sie _____ Ihrem Fehler.
- Reagieren Sie nie wütend, sondern immer gelassen _____ Kritik.
- Wenn Sie Kundenkontakt haben, gehört gute Kleidung _____ Ihrer Arbeit.
- Beim Umgang mit Kundinnen und Kunden kommt es besonders _____ Ihr Benehmen an. Seien Sie immer höflich.
- Gehen Sie immer vorsichtig _____ Maschinen um. So vermeiden Sie Arbeitsunfälle.
- Achten Sie auf die Schilder am Arbeitsplatz, sie warnen _____ Gefahren.



Lektion 8

19 Hier haben sich zehn Adjektive versteckt. Suchen Sie und markieren Sie. → C2 Wortschatz

rechtzeitignüchlichsteubrennigstepeinlichchtigealsetwasesperfektlschieregenvölligorsichonderöfl
 kisouveränährlimgehechtsaörrtlochstaatlichsewuequenterfolgreichalsuttgeg
 edarvorzuschanerkanttshjkätqwamzusaklomgrznoleckerthostremüsklettetzqaliähnlich

20 Wie kann man es anders sagen? Ordnen Sie zu. → C3 Wortschatz

Mir war nicht klar, dass ... Auskunft geben Es geht um ...
 Konsequenzen haben etwas auf die Tagesordnung setzen Bescheid wissen

- 1 Das Thema ist
- 2 Folgen haben:
- 3 informieren:
- 4 Ich wusste nicht, dass
- 5 informiert sein:
- 6 demnächst über etwas auf einer Sitzung sprechen:

21 Was sagen Sie der Kundin / dem Kunden? Ergänzen Sie. → C3 Wortschatz

in Zukunft selbstverständlich sinnvoll unbedingt frühzeitig

- 1 Wenn Sie den Fernseher zu einem bestimmten Termin brauchen, sollten Sie ihn _____ bei uns bestellen.
- 2 Bevor Sie das Gerät aufstellen, sollten Sie _____ die Bedienungsanleitung lesen.
- 3 Bei einem Problem mit dem Fernseher können Sie sich _____ an uns wenden.
- 4 Wenn es notwendig und _____ ist, schicken wir eine Technikerin oder einen Techniker.
- 5 Dieser Service steht Ihnen auch _____ zur Verfügung.

22 | a Lesen Sie den Forumsbeitrag und unterstreichen Sie alle Verbeiteile. → C5 Satzklammer / Schreiben

Kati vor 3 Stunden

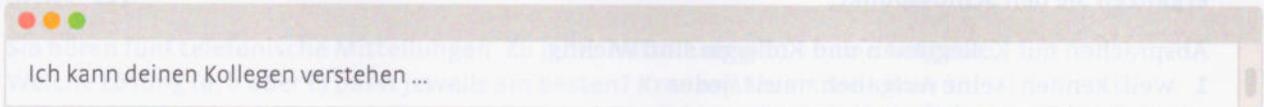
KATI

Ich arbeite jetzt seit neun Monaten in einer neuen Firma. (1) Inzwischen kenne ich mich mit den wichtigsten Projekten schon ganz gut aus. (2) Gestern ist mein Kollege aus dem Zimmer gegangen. (3) Kurz danach hat sein Diensttelefon vier Mal geklingelt. (4) Ich wollte gerade den Anruf annehmen, (5) da kam er schon zurück. (6) Ich habe ihm sofort das Telefon gegeben. (7) Nach dem Telefonat hat er sich fürchterlich aufgeregt: (8) Er würde niemals an mein Telefon gehen. (9) Ich könnte mich wohl nicht an die Regeln halten. (10) Aber es hätte ja auch eine Kundin oder ein Kunde am Apparat sein können. In meiner alten Firma war immer ganz wichtig: (11) Kunden darf man nicht warten lassen! Meine Fragen an euch: Wie ist das bei euch in der Firma? Wer hat recht?

b Machen Sie aus den Sätzen 1 bis 11 eine Tabelle.

	Position 2		Ende
<i>Inzwischen</i>	<i>kenne</i>	<i>ich mich mit den wichtigsten Projekten schon ganz gut</i>	<i>aus.</i>

c Schreiben Sie eine Antwort in das Forum. Vergleichen Sie dann die Antworten im Kurs. ★★★



23 Ich hätte alles anders gemacht! Benutzen Sie den Konjunktiv II der Vergangenheit. Beginnen Sie die Sätze mit „An Ihrer Stelle“. Schreiben Sie.

→ C5 Satzklammer

- | | |
|--|--|
| 1 die Arbeit/nicht erst heute/erledigen | 5 nicht/vier Wochen/Urlaub/nehmen |
| 2 höflicher/zu den Kundinnen und Kunden/sein | 6 den kranken Kollegen/eine Woche lang/vertreten |
| 3 nicht/so oft/zu spät/zur Arbeit/kommen | 7 die Stelle/erst gar nicht/annehmen |
| 4 nicht/so viel Zeit/mit Kunden/verbringen | 8 rechtzeitig/mit den Kollegen/die Urlaubsplanung/absprechen |

1 An Ihrer Stelle hätte ich die Arbeit nicht erst heute erledigt.

24 Sie arbeiten in einem großen Lager. Erklären Sie Ihrem neuen Kollegen die Regeln: Was muss (darf) alles (nicht) gemacht werden? Schreiben Sie.

→ C5 Satzklammer / Mediation

- 1  Schutzhandschuhe benutzen: Hier müssen Schutzhandschuhe benutzt werden.
- 2  Schutzkleidung tragen: _____
- 3  Rauchen verboten: Hier darf nicht geraucht werden.
- 4  Mit Wasser löschen verboten: _____
- 5  Kein Trinkwasser/Wasser nicht trinken: _____
- 6  Nichts abstellen: _____
- 7  Mit Smartphones telefonieren verboten: _____

25 | a Lesen Sie die Antworten auf die Umfrage und markieren Sie in den Nebensätzen alle Verbteile.

→ C5 Satzklammer

An meinem Arbeitsplatz hat mich am meisten gestört, ...

- 1 dass meine Kollegin immer nach Rauch gerochen hat.
- 2 dass mein Kollege immer nur laut telefonieren konnte.
- 3 dass die Tür meistens zu laut zugemacht worden ist.

Mich würde es sehr stören, ...

- 4 wenn die Chefin oder der Chef immer unfreundlich mit mir sprechen würde.
- 5 wenn meine Arbeit immer nur kritisiert würde.



b Ergänzen Sie die Tabelle.

Konjunktion		Verb
dass	meine Kollegin immer nach Rauch	gerochen hat

Lektion 8

26 Bringen Sie die Satzteile in die richtige Reihenfolge und ergänzen Sie den Schlusspunkt.

→ C5 Satzklammer

Absprachen mit Kolleginnen und Kollegen sind wichtig, ...

- 1 weil/kennen/seine Aufgaben/muss/jeder
weil jeder seine Aufgabe kennen muss.
- 2 damit/vermieden/Konflikte/werden
- 3 weil/geregelt/dadurch/werden/die Arbeitsabläufe
- 4 damit/die Arbeit/gerecht/verteilt/wird
- 5 weil/sonst/würde/kommen/zu keiner guten Zusammenarbeit/es

27 | a Ist der Satz richtig oder falsch? Kreuzen Sie an.

→ C5 Satzklammer

- | | r | f |
|---|-----------------------|-----------------------|
| 1 Es mich interessieren würde, wie die Urlaubsplanung geregelt ist bei euch. | <input type="radio"/> | <input type="radio"/> |
| 2 Ich abspreche mit meinen Kolleginnen und Kollegen mich immer, weil wir nicht dürfen gleichzeitig Urlaub nehmen. | <input type="radio"/> | <input type="radio"/> |
| 3 Es hat bisher auch immer problemlos funktioniert. | <input type="radio"/> | <input type="radio"/> |
| 4 Aber in diesem Jahr hat es Ärger gegeben, weil sich diesmal alle sollen schon im Januar für das gesamte Jahr festlegen. | <input type="radio"/> | <input type="radio"/> |
| 5 Weil möchten machen meine Frau und ich eine Fernreise, geht es nicht anders. | <input type="radio"/> | <input type="radio"/> |
| 6 Wie ist es bei euch geregelt, wenn einige Kolleginnen und Kollegen den Urlaub schon ganz früh planen wollen und andere nicht? | <input type="radio"/> | <input type="radio"/> |
| 7 Ich kann nicht zwingen meine Kolleginnen und Kollegen, sich jetzt schon festzulegen. | <input type="radio"/> | <input type="radio"/> |
| 8 Muss gehen ich zur Chefin? | <input type="radio"/> | <input type="radio"/> |

b Korrigieren Sie die falschen Sätze.

- 1 *Es würde mich interessieren, wie die ...*

28 | a Was passt? Ordnen Sie zu.

→ C5 Wortschatz

ansprechen besprechen zusagen warnen entschuldigen klären
beraten kritisieren überzeugen schildern einwenden widersprechen

- 1 Kritik mitteilen: _____
- 2 etwas gegen eine Meinung sagen: _____
- 3 sagen oder versprechen, dass man etwas tut oder dass etwas geschieht: _____
- 4 die Antwort auf eine Frage finden, ein Problem lösen: _____
- 5 Gründe gegen etwas nennen: _____
- 6 so argumentieren, dass eine Person ihre Meinung ändert: _____
- 7 auf eine Gefahr hinweisen: _____
- 8 Rat geben: _____
- 9 in einem Gespräch mit einem bestimmten Thema beginnen: _____
- 10 etwas ganz genau erzählen: _____
- 11 Gründe für ein Verhalten nennen und sagen, dass es leid tut: _____
- 12 mit anderen über etwas Bestimmtes sprechen: _____

b Schreiben Sie die Wortformen der Verben aus a in die Tabelle.

Infinitiv	3. Person Singular Präsens	3. Person Singular Präteritum	3. Person Singular Perfekt

D Termine absagen und verschieben

29 Sie hören fünf telefonische Mitteilungen. Zu jeder Mitteilung gibt es eine Aufgabe.

141 Welche Lösung (a, b oder c) passt jeweils am besten? Kreuzen Sie an. Sie hören jede Mitteilung einmal.

→ D1 Prüfung: Hören Teil 4

1 Janina

- a möchte heute zur Geburtstagsfeier ihres Großvaters.
- b möchte mit Mirko die Schichten tauschen.
- c macht die Schichtpläne für das Team.

2 Frau Bohning

- a hat heute eine Besprechung mit der Geschäftsleitung.
- b möchte das Personalgespräch verschieben.
- c hatte gestern Vormittag ein Gespräch mit Frau Schmid.

3 Frau Gabler

- a beschwert sich, dass weder Papier noch Toner geliefert wurde.
- b möchte die richtige Rechnung für die Bestellung noch in dieser Woche.
- c möchte, dass die Stifte und Kalender nachgeliefert werden.

4 Laura

- a möchte mit den Kolleginnen und Kollegen nach Feierabend Sekt trinken gehen.
- b möchte, dass Carla den Konferenzraum für die Mittagszeit reserviert.
- c plant eine kleine Geburtstagsfeier mit dem Team.

5 Hans

- a hat das Angebot für die KXR GmbH in der Firma vergessen.
- b ist spätestens um 10 Uhr mit dem Schreiben des Angebots fertig und fährt dann ins Büro.
- c möchte, dass Jakob ihm das Schreiben der KXR GmbH per Mail zuschickt.



30 Lesen Sie die E-Mails. Was ist richtig? Kreuzen Sie auf Seite 252 an.

→ D1 Lesen

A

Liebe Kolleginnen und Kollegen,
wir laden Sie herzlich zu unserer
Personalversammlung ein.
15.03.20..
9.00 Uhr–11.00 Uhr im Besprechungsraum
Wir werden unseren Tätigkeitsbericht vorstellen
(s. Anlage). Außerdem diskutieren wir folgende
Themen:

1. Gleiche Rechte für Frauen – Ist schon alles erreicht?
2. Flexible Arbeitszeit – Nachteile für die
Mitarbeiterinnen und Mitarbeiter?
3. Kündigung demnächst ohne Beteiligung des
Betriebsrats?

Bitte kommen Sie möglichst zahlreich!
Herzlichen Gruß
Peter Mitschernik
(Vorsitzender des Betriebsrats)

B

Liebe Kolleginnen und Kollegen,
es ist wieder so weit: Unser diesjähriges
Sommerfest findet am 25. Juni statt. Wie immer
hoffen wir auf gutes Wetter, damit wir grillen
können.
Ich werde für Getränke sorgen und möchte Sie
bitten, Salate, Fleisch, Würste und Brot
mitzubringen. Sprechen Sie sich bitte ab, wer
was mitbringt, damit wir von allem ausreichend
haben.
Bitte geben Sie mir bis zum 10. Juni Bescheid,
ob Sie kommen können.
Herzliche Grüße
Inge Mertens

- 1 Der Betriebsrat berichtet über seine Arbeit.
- 2 Die flexible Arbeitszeit hat für die Beschäftigten Nachteile.
- 3 Der Betriebsrat kann Mitarbeiterinnen und Mitarbeitern kündigen.
- 4 Das Sommerfest findet zum ersten Mal statt.
- 5 Frau Mertens kauft die Getränke für das Sommerfest.
- 6 Die Beschäftigten sollen spätestens am 10.06. mitteilen, ob sie zu dem Fest kommen werden.

31 Schreiben Sie eine Textnachricht an Ihre Kollegin Aishe Yildiz und laden Sie sie zur Arbeitsbesprechung ein. Schreiben Sie zu jedem Punkt einen Satz und benutzen Sie die Verben. Denken Sie auch an die Anrede und den Gruß.

→ D1 Schreiben

anrufen passen besprechen stattfinden

- 1 Arbeitsbesprechung: Freitag 16.00 Uhr
- 2 Thema: Arbeitspläne für die nächste Woche, Urlaubsplanung für das ganze Jahr
- 3 Frage: Termin okay?
- 4 Bitte: Rückruf

Hallo Aishe,

32 Was ist eine Zusage (Z), Absage (A), Terminverschiebung (T) oder ein Vorschlag (V)? Ergänzen Sie.

→ D2 a Redemittel

- 1 Ich kann leider nicht kommen, weil ich einen Arzttermin habe. A
- 2 Könnten wir den Termin eventuell auf den 18.03. verschieben? _____
- 3 Ich schlage vor, dass wir uns um 12.00 Uhr nach dem Mittagessen treffen. _____
- 4 Der Termin passt mir sehr gut. _____
- 5 Wir könnten Folgendes tun: Wir könnten die Sitzung auf den 12.05. verschieben. _____
- 6 Um 17.00 Uhr habe ich leider keine Zeit, denn ich muss mein Kind vom Hort abholen. _____
- 7 Gern komme ich am 22.06. zu Ihnen. _____
- 8 Lässt sich der Termin vielleicht auf 15.00 Uhr verschieben? _____
- 9 Ich muss leider den Termin am 17.03. absagen, weil wir eine Arbeitsbesprechung haben. _____
- 10 Würde es Ihnen auch um 10.00 Uhr passen? _____
- 11 Am einfachsten wäre es, wenn wir uns morgen früh gleich treffen. _____
- 12 Das geht klar! _____

33 Wie kann man Zusagen formulieren? Ordnen Sie die Sätze und schreiben Sie sie.

→ D2 a Redemittel

- 1 ich / Gern / zum Fest / komme / am 04. 05. / . _____
- 2 passt / Der Termin / sehr gut / mir / . _____
- 3 klar / Das / geht / ! _____
- 4 Zeit / ich / Am 04. 05. / hätte / . _____
- 5 könnte / kommen / ich / Am 04. 05. / . _____

34 Gründe für eine Absage, die man der Chefin / dem Chef besser nicht nennt. Ergänzen Sie die Sätze.

→ D2 a Kausale Satzverbindungen

- 1 Ich kann leider nicht kommen, weil (gestern zu lange gefeiert haben)
- 2 Ich muss leider absagen, denn (lieber Tennis spielen gehen)
- 3 Am 16.11. habe ich leider keine Zeit, weil (lieber mit meinem neuen Freund ins Kino gehen)
- 4 Um 14.00 Uhr kann ich leider nicht, weil (mit meiner Schwester in der Stadt verabredet sein)
- 5 Zum Sommerfest kann ich leider nicht kommen, denn (es dort immer fürchterlich langweilig sein)

1 ..., weil ich gestern zu lange gefeiert habe.

35 Sagen Sie den Termin ab und verschieben Sie ihn. Schreiben Sie. Benutzen Sie für die Absage und für die Terminverschiebung jeweils ein passendes Redemittel.

→ D2 a Redemittel

Absage

Ich kann leider nicht kommen, weil ~~Ich muss leider absagen, denn~~

Um ... kann ich leider nicht, weil

Termin verschieben

Aber um ... hätte ich Zeit. ~~Ließe sich der Termin vielleicht auf den ... verschieben?~~

Würde es Ihnen auch am ... um ... passen?

- 1 Situation: Ihr Kind ist krank. Sie können am nächsten Donnerstag.
Ich muss leider absagen, denn mein ...
Ließe sich der Termin vielleicht auf ...
- 2 Situation: Sie haben heute um 12.00 Uhr einen Termin bei einem Kunden.
Sie können erst ab 15.00 Uhr.
- 3 Situation: Die Lieferung ist gekommen und Sie müssen sie heute noch in den Laden einräumen. Sie können aber am Mittwoch um 9.00 Uhr.

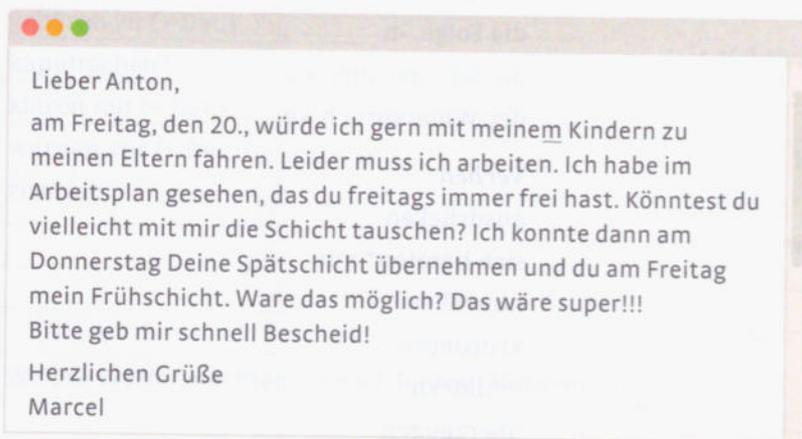
36 Welche drei Wörter passen? Markieren Sie.

→ D2 b Wortschatz

1 tauschen:	Schicht	Kleidung	Briefmarken	Ehemann
2 verschieben:	Termin	Sitzung	Geburtstag	Prüfung
3 Termin:	sprechen	absagen	passen	festlegen
4 Bescheid:	geben	nehmen	sagen	wissen

37 | a In Marcells E-Mail haben sich sieben Fehler versteckt. Unterstreichen und korrigieren Sie sie. ★★★

→ D2 b Schreiben



meinen

b Beantworten Sie die E-Mail. Schreiben Sie zu jedem Punkt einen Satz. Denken Sie an die Anrede und Grußformel.

- 1 Schreiben Sie, dass Sie am Freitag, den 20., wegen des Geburtstags Ihrer Frau keine Zeit haben.
- 2 Schlagen Sie Marcel vor, die Reise um eine Woche zu verschieben.
- 3 Schreiben Sie, dass Sie am 27. tauschen könnten.
- 4 Bitten Sie um eine schnelle Antwort.

38 Was passt? Verbinden Sie.

→ D3 Wortschatz

- | | |
|--|---|
| 1 Marwan Abbas muss heute nicht arbeiten. | A aber jetzt hat er seinen Urlaub genommen. |
| 2 Er muss auch morgen nicht arbeiten, | B Denn er ist jetzt zwei Wochen im Urlaub. |
| 3 Er hatte noch Anspruch auf 10 Tage Urlaub, | C Er hat heute frei. |
| 4 Er ist an die Ostsee verreist. | D weil er seine Schicht mit einer Kollegin getauscht hat. |

Lernwortschatz

S. 60 | Marwan Abbas hat eine Vertretungsstelle

Nomen

die Elternzeit, -en _____

die Elternzeitvertretung, -en _____

der Erzieher, -/die Erzieherin, -nen _____

der Frauenberuf, -e _____

die Kindertagesstätte, -n (Kita) _____

die Krippe, -n (in Kita) _____

die Leitung, -en (z. B. eines Betriebs) _____

die Migration, -en _____

der Migrationshintergrund (Sg.) _____

die Übernahme (hier: Sg.) _____

der Umgang (Sg.) mit (+ Dat.) _____

das Verhältnis, -se _____

die Vertretung, -en _____

die Vertretungskraft, -e _____

die Vertretungsstelle, -n _____

Verben

anerkennen _____

ausüben (einen Beruf) _____

senden* _____

Adjektive

anerkannt _____

interkulturell _____

staatlich _____

S. 61 | A verschiedene Arbeitsverhältnisse verstehen

Nomen

die Gastronomie (Sg.) _____

der Lkw-Fahrer, -/die Lkw-Fahrerin, -nen _____

die freie Mitarbeit (Sg.) _____

der freie Mitarbeiter, -/die Mitarbeiterin, -nen _____

die geringfügige Beschäftigung (Sg.) _____

der Minijob, -s _____

der Minijobber, -/die Minijobberin, -nen _____

die Zeitarbeit (Sg.) _____

die Zeitarbeitsfirma, -en _____

das Teilzeitmodell, -e _____

Verben

dazuverdienen _____

vertiefen (Kenntnisse vertiefen) _____

Adjektive

geringfügig _____

unfallversichert _____

andere Wörter

recht (ziemlich) _____

S. 62 | B sich mit Kolleginnen und Kollegen beraten

Nomen

die Folge, -n _____

die Schilderung, -en _____

der Widerspruch, -e _____

Verben

ausdrücken _____

sich beraten* mit _____

hinstellen _____

kritisieren _____

schildern _____

überzeugen _____

vermissen _____

verzichten auf (+ Akk.) _____

widersprechen* _____

Adjektive

selbstverständlich _____

weitere Wörter

eben _____

ein wenig _____

statt (+ Dat.) _____

überhaupt _____

zwar ... aber _____

S. 63 | C über Fehler sprechen

Nomen

- die Änderung, -en _____
 die Anschaffung, -en _____
 die Gruppenraum, -e _____
 die Konsequenz, -en _____
 die Schicht, -en (Arbeit) _____
 der Schichtwechsel, - _____
 das Verhalten, - _____
 die Verschiebung, -en _____
 der Wochenplan, -e _____
 der Zeitplan, -e _____

Verben

- sich absprechen* mit (+ Dat.) _____

 ansprechen* (ein Thema) _____
 sich auswirken auf (+ Akk.) _____

 dranhängen* _____
 eintragen* in (+ Akk.) _____
 sich entschuldigen für (+ Akk.) _____

 erledigen _____
 gehören zu (+ Dat.) _____
 kaputtgehen* _____
 klären mit (+ Dat.) _____
 warnen vor (+ Dat.) _____
 zusagen _____

Adjektive

- peinlich _____
 perfekt _____
 sinnvoll _____
 souverän _____
 völlig _____

weitere Wörter

- stattdessen _____

S. 64 | D Termine absagen und verschieben

Nomen

- der Anbieter, - _____
 das Anmeldeformular, -e _____
 der Fortbildungskurs, -e _____

- die Fortbildungsveranstaltung, -en _____

- das Schulungszentrum, -zentren _____

- das Zentrum, Zentren _____

Verben

- verschieben auf (+ Akk.) _____

Adjektive

- ähnlich _____

weitere Wörter

- anbei _____

- direkt (nach) _____

Welche Wörter möchten Sie noch lernen? Notieren Sie:

Tipp**Laufen & Lernen**

Bewegung hilft beim Lernen: Wer beim Lernen läuft, lernt schneller und besser.

Legen Sie die Lernwortschatz-Liste in die Küche und einen leeren Zettel ins Wohnzimmer.

Decken Sie die linke Spalte des Lernwortschatzes zu, schauen Sie sich ein Wort in Ihrer Muttersprache an, gehen Sie ins Wohnzimmer und schreiben Sie das Wort und die deutsche Übersetzung auf den Zettel.

Machen Sie das mit allen Wörtern, die Sie lernen wollen.

Lektion 9

A Kunden beraten und über Waren informieren

1 Welche Wörter passen zusammen? Markieren Sie. → A1 Wortschatz

- 1 Hardware, Laptop, Software, Notebook, Computer
- 2 Monitor, Laserdrucker, Toner, Papiermagazin
- 3 Tinte, Patrone, Daten, Tintenstrahldrucker, Farbdrucker
- 4 Multifunktionsgerät, Drucker, Tastatur, Scanner, Kopierer
- 5 einscannen, ausdrucken, drücken, kopieren



2 Welche Produkteigenschaften können den Kundinnen und Kunden wichtig sein? Ordnen Sie zu. → A1 Wortschatz

- die Geschwindigkeit die Haltbarkeit die Farbechtheit der Anschaffungspreis die Nachhaltigkeit
 die Farbe die Qualität die Druckkosten bzw. Verbrauchskosten
 das Modell das Aussehen die Marke bzw. der Hersteller

- 1 Auto: _____
- 2 Computer: _____
- 3 Drucker: _____
- 4 Kleidung: _____
- 5 Waschmaschine: _____



3 Lesen Sie, wozu Cihan73 das Auto braucht. Wann wird das Verb als Nomen verwendet? Achten Sie auf Groß- und Kleinschreibung und ergänzen Sie. → A1 zu / um

- bringen entspannen parken kommen transportieren verreisen



CIHAN
73

„Also, ich brauche ein neues Auto. Habt ihr eine Empfehlung für mich? Es soll groß sein, weil ich es manchmal zum _____ (1) von Möbeln nehmen muss. Es soll aber nicht zu groß sein, weil man sonst in der Stadt immer so schlecht eine Lücke zum _____ (2) findet.

Aber es muss innen genug Platz haben, denn ich brauche den Wagen, um meine drei Kinder in die Schule zu _____ (3). Und er muss auch zum _____ (4) mit der ganzen Familie geeignet sein. Und ganz wichtig: Das Auto soll natürlich auch schnell sein. Mein Weg zur Arbeit ist nämlich weit und ich brauche ein Auto, um möglichst schnell zur Arbeit zu _____ (5). Aber es soll natürlich auch sicher sein und es soll gute Sitze zum _____ (6) haben. Und schick und sportlich soll es aussehen, so ein bisschen wie ein Rennwagen. Trotzdem muss es natürlich umweltfreundlich sein ...“





4 Ordnen Sie die Partikeln. Arbeiten Sie – wenn nötig – mit dem Wörterbuch. → A2 Partikeln

- ~~sehr~~ ~~nicht so~~ besonders gar nicht total echt nicht besonders
 ausgesprochen wirklich ziemlich überhaupt nicht bedeutend erheblich weit

Das Auto ist _____ schnell / schneller.

++	+	-	--
sehr	ziemlich	nicht so	überhaupt nicht

5 Positiv oder negativ? Kreuzen Sie an.

→ A2 Partikeln

- | | positiv | negativ |
|---|-----------------------|-----------------------|
| 1 Diese Spülmaschine hat einen ausgesprochen niedrigen Wasserverbrauch. | <input type="radio"/> | <input type="radio"/> |
| 2 Das Geschirr ist nicht besonders schnell trocken. | <input type="radio"/> | <input type="radio"/> |
| 3 Man kann sie echt leicht bedienen. | <input type="radio"/> | <input type="radio"/> |
| 4 Sie ist überhaupt nicht laut. | <input type="radio"/> | <input type="radio"/> |
| 5 Wir können sie Ihnen sehr bald liefern. | <input type="radio"/> | <input type="radio"/> |
| 6 Ihr Preis ist ziemlich hoch. | <input type="radio"/> | <input type="radio"/> |

6 Was passt wo? Ergänzen Sie.

→ A2 Partikeln

- Guten Tag, ich hätte gern einen Wintermantel, der sehr warm ist. Er muss viel wärmer sein als mein alter. (sehr/viel)
- Schauen Sie, hier der rote ist _____ warm und auch modisch. Der blaue Mantel hier ist allerdings _____ wärmer. Den können Sie gut bei minus 10 °C anziehen, ohne zu frieren. (ausgesprochen/erheblich)
- Ist das Ihr Ernst? Der blaue Mantel ist _____ hässlich und völlig unmodern. Haben Sie denn nicht einen Mantel, der richtig warm und _____ hübscher und eleganter ist? (sehr viel/wirklich)
- Ja, sehen Sie diesen braunen Mantel hier: Der ist _____ elegant. Den können Sie auch abends ins Theater anziehen. Ein wunderschönes Stück. Er ist allerdings auch _____ teurer als der blaue. (bedeutend/besonders)
- Sie haben recht. Er ist wirklich _____ schöner als die anderen Mäntel. Er gefällt mir _____ gut. Wie viel soll er denn kosten? (weit/total)
 - 1265 Euro. Er ist aber auch aus bestem Material und ...
- Nein, der kommt leider _____ infrage. Das ist _____ mehr, als ich ausgeben möchte. (überhaupt nicht/erheblich)



7 Wie kann man es anders sagen? Ordnen Sie zu (mehrere Lösungen möglich).

→ A3 Redemittel

1	2	3	4	5	6
A					

- | | |
|---|--|
| 1 Das geht nicht, weil wir nicht genügend Zeit dafür haben. | 4 Dieses Gerät ist für Sie ausgesprochen gut geeignet. |
| 2 Sie sollten dieses Gerät kaufen. | 5 Was möchten Sie? |
| 3 Dieses Gerät ist für Sie auch geeignet. | 6 So ein Gerät verkaufen wir nicht. |
-
- Bis dahin werden wir es leider nicht schaffen.
 - Dieses Gerät kann ich Ihnen nur empfehlen
 - Es tut mir leid, solche Geräte führen wir nicht.
 - Guten Tag, Sie wünschen?
 - Dieses Gerät wäre ideal für Sie.
 - Ich befürchte, dass das ein wenig zu kurzfristig ist.
 - Kann ich Ihnen behilflich sein?
 - Sie könnten aber auch dieses Gerät nehmen
 - Nein, das ist zu kurzfristig.
 - (Wie) Kann ich Ihnen helfen?
 - Dieses Gerät käme auch infrage.

8 Ergänzen Sie die Redemittel.

→ A3 Redemittel

- kann ich Ihnen helfen? haben wir nicht auf Lager Sie wünschen?
 kann ich Ihnen ... nur empfehlen wären ideal Es tut mir leid, das führen wir nicht.
 Kann ich Ihnen behilflich sein? Es kämen aber auch ... infrage hätte(n) den Vorteil, dass

- 1 V _____
 K Ich suche ein Geburtstagsgeschenk für meine Mutter. Sie wird 70.
 V Da _____ dieses Buch _____
 Es ist wunderbar geschrieben und gefällt unseren älteren Kundinnen und Kunden sehr.
 K Super! Das nehme ich.
- 2 V _____
 K Ich hätte gern ein Bio-Brot.
 V _____
 K Schade, dann muss ich woanders hingehen.
- 3 V Guten Tag, _____
 K Ich brauche dringend Toner für meinen Laserdrucker.
 V Welches Gerät haben Sie denn?
 K Einen XP 4390. Hoffentlich haben Sie den. Ich brauche ihn sofort!
 V Es tut mir leid, den _____
 Ich muss ihn bestellen. Aber vor morgen Vormittag ist der nicht da.
- 4 K Guten Tag, ich brauche ein Paar schwarze Ledertiefel.
 V Diese hier _____ für Sie: Sie sind nicht zu elegant, nicht zu sportlich
 und aus weichem Leder. _____ diese hier _____
 Die _____ sie ausgesprochen bequem sind.
 K Das ist eine schwere Entscheidung ...

9 Wie sprechen Sie mit der Kundin / dem Kunden? Verwenden Sie die Redemittel. ★★★

→ A3 Redemittel

- ... wäre(n) ideal ... Kann ich Ihnen behilflich sein?
 Sie könnten ... nehmen Es käme(n) aber auch ... infrage
 allerdings hätte(n) ... den Nachteil, dass ...

- 1 Ein Kunde bringt sein Smartphone zur Reparatur und braucht es morgen wieder. Sie müssen das Ersatzteil aber bestellen und schaffen es frühestens bis übermorgen.

*Ich fürchte, das ist ein wenig kurzfristig.
 Ich muss das Ersatzteil bestellen. Es ist
 frühestens übermorgen da.*



- 2 Ein Kunde steht im Laden und braucht Hilfe. Sie sprechen ihn an.

- 3 Eine Kundin sucht einen Geburtstagskuchen. Sie empfehlen ihr die leckere Schwarzwälder Kirschtorte.

- 4 Eine Großmutter möchte für ihren Enkel Süßigkeiten kaufen. Sie lassen sie zwischen Schokolade und Kaugummis wählen, weisen aber auf den Nachteil hin, dass Kaugummis von kleinen Kindern verschluckt werden können.

B eine Beschreibung verstehen und zusammenfassen

10 Hier haben sich noch 8 Wörter rund ums Wasser versteckt. Suchen Sie und markieren Sie.

→ B1 Wortschatz

VER|SCHLAUCH|ENDWASSERHAHNLOSEBADEWANNEMEHRLOSWASCHMASCHINEKEITFORTAB
 FLUSSHIETTOILETTEROSBWASCHBECKENBARTIABLAUFSCHLAUCHZURTAGEDUSCHELÖTUNDER

11 Wie heißt das Verb? Ergänzen Sie.

→ B1 Wortschatz / Wortbildung

- 1 der Ablauf – ablaufen
- 2 die Schraube – _____
- 3 der Stecker – _____
- 4 der Anschluss – _____
- 5 die Lösung – _____
- 6 die Sicherung – _____

12 Welcher Konnektor passt? Manchmal gibt es mehrere Möglichkeiten. Kreuzen Sie an.

→ B2 Konnektoren *aber, allerdings, (je)doch*

- Stellen Sie die Waschmaschine an die Wand,
- 1 Sie müssen _____ unbedingt darauf achten, dass zwischen Wand und Maschine genügend Platz bleibt.
 - 2 _____ müssen Sie unbedingt darauf achten, dass zwischen Wand und Maschine genügend Platz bleibt.
 - 3 _____ Sie müssen unbedingt darauf achten, dass zwischen Wand und Maschine genügend Platz bleibt.

	1	2	3
aber	x		
allerdings	x		
doch			
jedoch	x		

13 Ausreden, Ausreden – Bringen Sie die Konnektoren an die richtige Position. Manchmal gibt es zwei Möglichkeiten.

→ B2 Konnektoren *aber, allerdings, (je)doch*

- Ich würde dir gern helfen,
- 1 Y muss ich heute meine Kinder vom Kindergarten abholen. (allerdings)
 - 2 ich fühle mich heute nicht gut. (jedoch)
 - 3 ich habe selber zu viel Arbeit. (aber)
 - 4 ich bekomme heute Nachmittag Besuch von meinen Eltern. (doch)

14 a Was ist wo? Markieren Sie die Genitivendungen.

→ B2 Genitiv

- 1 Auf der Rückseite des teureren Computers befinden sich sehr viele Anschlüsse.
- 2 Auf der Vorderseite der angebotenen Waschmaschine kann man Programm und Temperatur wählen.
- 3 Auf der Rückseite des neuen Smartphones ist die Quad-Kamera für scharfe Fotos.
- 4 Im Innern der meisten Spülmaschinen ist ein Fach für Salz.
- 5 Statt eines großen Speichers hat das Smartphone einen Speicherkartensteckplatz an der Seite.
- 6 Statt einer normalen Festplatte ist in diesem PC eine SSD eingebaut.
- 7 Aufgrund eines besonders langen Kabels im Boden des Geräts lässt sich die Kaffeemaschine überall schnell anschließen.
- 8 Statt weiterer Anschlüsse an der Rückseite hat dieser PC auch zwei USB-Anschlüsse vorn.

b Ergänzen Sie die Tabelle mit den Formen in a.

	bestimmter Artikel	unbestimmter Artikel	ohne Artikel
der			europäischen Ursprungs
das			reinen Gewissens
die			unbekannter Herkunft
die (Pl.)			

15 Sie mag ihren Job trotz ... Schreiben Sie Sätze.

→ B2 Genitiv

- 1 (einige unfreundliche Kollegen)
- 2 (die manchmal uninteressante Tätigkeit)
- 3 (das nicht so hohe Gehalt)
- 4 (ihr kleines Büro)
- 5 (die ungünstige Arbeitszeit)

1 Sie mag ihren Job trotz einiger unfreundlicher Kollegen.

16 Drücken Sie die Anweisung mit Passiv und einem Modalverb aus.

→ B2 Passiv mit Modalverb

- 1 Stellen Sie die Waschmaschine auf eine Waschmaschinenmatte.
Die Waschmaschine muss auf eine Waschmaschinenmatte gestellt werden.
- 2 Sie müssen zuerst die Transportsicherungen entfernen.
Zuerst
- 3 Sie dürfen die Transportsicherung aber nicht wegwerfen.
Die Transportsicherung
- 4 Schließen Sie den Ablaufschlauch am Abfluss an.
- 5 Stecken Sie dazu den Ablaufschlauch einfach auf den Anschluss.
Dazu
- 6 Sie dürfen den Ablaufschlauch aber nicht festschrauben.

17 Eine Waschmaschine bedienen – Wie wird ein Tipp, eine Warnung oder eine Anleitung ausgedrückt? Sortieren Sie die unterstrichenen sprachlichen Mittel.

→ B2 Redemittel

Zuerst muss natürlich der Stecker in die Steckdose gesteckt werden. Am besten sortieren Sie vorher schon mal die Wäsche, damit nichts abfärbt. Dann öffnen Sie den Wasserhahn und füllen das Waschmittel in das Waschmittelfach. Es ist oben links an der Vorderseite der Maschine. Danach müssen Sie die Waschmaschinentür schließen und ein passendes Waschprogramm wählen. Das Programm stellen Sie mit dem zweiten Schalter von rechts an der Vorderseite des Geräts ein. Dann können Sie die Start-Taste drücken. Je nach Programm dauert es 40 bis 120 Minuten, bis die Wäsche fertig ist. Die Tür kann allerdings nicht geöffnet werden, bis das Programm beendet ist. Nach dem Waschen dürfen Sie auf keinen Fall vergessen, den Wasserhahn zu schließen.



Tipp	Warnung	Anleitung	Erklärung
		<i>Zuerst muss natürlich ... gesteckt werden.</i>	

18 Sie beschreiben Ihrer Kollegin / Ihrem Kollegen, wie die neue Geschirrspülmaschine im Pausenraum bedient wird. Schreiben Sie eine Anleitung mit Hilfe der Stichpunkte. Benutzen Sie Ausdrücke wie in 17.

→ B2 Redemittel / Mediation

- 1 Geschirr einräumen
- 2 Wasserhahn öffnen
- 3 Spülmittel einfüllen (Spülmittelfach in der Innenseite der Tür), Spülmittelfach zuklappen
- 4 Programm wählen (die vier Schalter von rechts oben an der Tür)
- 5 Startknopf drücken (Schalter links)
- 6 Programm ca. 30 bis 148 Minuten; Tür nicht öffnen, wenn Maschine Geschirr trocknet, heiß!
- 7 Wasserhahn schließen nicht vergessen!
- 8 Geschirr ausräumen

Hey, im Pausenraum stapelt sich das Geschirr ... Kannst du mir kurz erklären, wie die neue Geschirrspülmaschine funktioniert?

Also, zuerst musst du natürlich das Geschirr einräumen. Dann ...

C eine Anfrage verstehen und ein Angebot erstellen

19 Was gehört zusammen? Verbinden Sie.

→ C1 Textbausteine

- | | |
|--|-----------------------------------|
| 1 Wir danken Ihnen für | A die gesetzliche Mehrwertsteuer. |
| 2 Wir unterbreiten Ihnen | B Ihre Anfrage. |
| 3 Bei den Preisangaben handelt es sich | C bis zum 01.01.20... |
| 4 Hinzu kommt | D um Netto-Preisangebote. |
| 5 Die Lieferung ist | E das folgende Angebot. |
| 6 Dieses Angebot gilt | F frei Haus. |

20 Was muss in einem Angebotsschreiben an welcher Stelle stehen?
Ergänzen Sie die Tabelle.

→ C1 Textbausteine

Datum des Angebots Verkaufs- und Lieferbedingungen Dank für das Interesse der Kundin / des Kunden
Angaben zu Beschaffenheit, Menge, Preis (inkl. Mehrwertsteuer) der Ware
Angabe zum Inhalt des Angebots Einschränkung des Angebots (unverbindlich, Befristung)
(z.B. „5 Esstische“) Angabe des Einzelpreises und des Gesamtpreises

Betreff	Einleitungssatz	Hauptteil

21 Lesen Sie das Angebot. Es fehlen drei Angaben aus 20.
Ergänzen Sie sie an der richtigen Stelle.

→ C1 Wortschatz

Drechsler & Co. GmbH – Dreilindenufer 7 – 14722 Rathenow

Bäckerei Halm
Lange Straße 7
14712 Rathenow

Angebot Bäckerbekleidung

Sehr geehrter Herr Schneider,
wir danken Ihnen für Ihre Anfrage vom 12.04.20.. und möchten Ihnen das folgende Angebot unterbreiten:

Position	Menge	Artikel-Nummer	Produkt	Größe	Einzelpreis	Gesamtpreis
1	4	105508	Bäckerhose	50	26,69	107,76
2	4	205057	Bäckerjacke Kurzarm	50	37,99	151,96
3	10	30126	Vorbinder (Schürze)		4,90	49,00
Summe						308,72

Bei allen Preisangaben handelt es sich um Netto-Preisangaben. Hinzu kommt die gültige gesetzliche Mehrwertsteuer.

Mit freundlichen Grüßen
i. A. Ingrid Schulz

22 | a Lesen Sie die Texte. Ergänzen Sie das passende Wort.

→ C2 Lesen

Anfrage **Lieferschein** Rechnung Angebot Bestellung

A

Holz & Co. GmbH – Salzstraße 7 – 14722 Rathenow

HOLZ & CO.

Restaurant Italia
Hauptstraße 77
14722 Rathenow

Lieferschein Nr.: 22/9781 Kunden-Nr.: 404 124

Bestellt am: 25.08.20..
Lieferdatum: 31.08.20..

Kontrollieren Sie die Lieferung auf Vollständigkeit und Beschädigungen. Reklamationen sind nur am Tag der Lieferung möglich.

Position	Menge	Artikelnummer	Bezeichnung
1	10	22221	Holztisch, grün
2	40	88888	Holzstuhl, schwarz

Ich habe die Ware in ordnungsgemäßem Zustand erhalten

31.8.20 Mazzini
Ort, Datum Unterschrift

B

Holz & Co. GmbH – Salzstraße 7 – 14722 Rathenow

HOLZ & CO.

vom 15.08.20..

10 Tische, 40 Stühle

Sehr geehrter Herr Mazzini,
besten Dank für Ihre Anfrage vom 01.08.20... Wir können Ihnen Folgendes anbieten:

Position	Menge	Artikelnummer	Bezeichnung	Einzelpreis	Gesamtpreis
1	10	22222	Holztisch, schwarz	229,-	2 290,-
2	40	88888	Holzstuhl, schwarz	49,-	1 960,-
Gesamtpreis					4 250,-

Hinzu kommt die gesetzliche Mehrwertsteuer. Lieferung frei Haus. Das Angebot gilt bis zum 31.12.20...

Mit freundlichen Grüßen
Heinz Holtmann

C

Holz & Co. GmbH – Salzstraße 7 – 14722 Rathenow

HOLZ & CO.

Nr.: 22/9781 Kunden-Nr.: 404 124

Datum: 31.08.20..

Pos.	Artikel	Mehrwertsteuer	Einzelpreis	Stück	Gesamtpreis
1	Holztisch, grün Artikel Nr. 22221	19 %	272,51	10	2 725,10
2	Holzstuhl, schwarz Artikel Nr. 88888	19 %	58,31	40	2 332,40

Nettobetrag: 4 250,00
 zuzüglich 19 % Mehrwertsteuer: 807,50

Gesamtbetrag: 5 057,50

Der gesamte Betrag ist innerhalb von 7 Werktagen zu zahlen.

D

Restaurant Italia · Hauptstraße 77 · 14722 Rathenow

ITALIA

An
 Holz & Co. GmbH
 Salzstraße 7
 14722 Rathenow

Rathenow, den 25.07.20..

Sehr geehrte Damen und Herren,

für unser Restaurant benötigen wir 10 schwarze Holztische für vier Personen und 40 dazu passende Stühle. Bitte schicken Sie uns ein unverbindliches Angebot. Vielen Dank für Ihre Mühe!

Mit freundlichen Grüßen
 Franco Mazzini

E

Restaurant Italia · Hauptstraße 77 · 14722 Rathenow

ITALIA

An
 Holz & Co. GmbH
 Salzstraße 7
 14722 Rathenow

Rathenow, den 25.08.20..

Sehr geehrte Damen und Herren,

gemäß Ihrem Angebot vom 15.08.20.. bestellen wir 10 Holztische (Art. Nr. 22221) und 40 Holzstühle (Art. Nr. 88888).

Mit freundlichen Grüßen
 Franco Mazzini

Lektion 9

- b Was kommt zuerst, was dann? Ordnen Sie in a.
- c Was wollte Herr Mazzini kaufen, was hat er erhalten?
- d Wer ist für den Fehler verantwortlich, Herr Mazzini oder die Firma Holz & Co. GmbH? Markieren Sie in den Texten die fehlerhaften Stellen.

23 Eine Kita benötigt 20 Kinderbetten aus Holz, zum Stapeln, mit den Maßen ca. 1,20 m x 0,60 m und mit Matratzen. Schreiben Sie eine Anfrage. Nehmen Sie die Anfrage aus 22 als Vorlage. ★★★

→ C2 Schreiben

24 Schreiben Sie ein Angebot für die Kita. ★★★

→ C3 Schreiben / Mediation

Benutzen Sie die Angaben aus dem Online-Katalog.
Nehmen Sie das Angebotsschreiben aus Aufgabe 21 zu Hilfe.
Denken Sie an alle Teile eines formellen Briefs.
Ist alles da? Kontrollieren Sie mithilfe von Aufgabe 20.



**stapelbares Krippenbett
inkl. Matratze**

159,- inkl. Mehrwertsteuer

- lieferbar innerhalb von 4 Wochen
- Lieferung frei Haus
- Artikelnummer 1234567

D telefonisch reklamieren und auf eine Reklamation reagieren

25 | a In dem Wortgitter haben sich sechs Nomen rund um die Bestellung versteckt.

→ D1 Wortschatz

R	I	N	X	L	I	E	F	E	R	U	N	G	G	G	T	H	S
L	E	A	O	V	T	D	G	N	E	X	P	N	M	Y	K	F	R
Q	S	C	N	I	X	O	U	K	A	C	A	U	B	O	V	M	E
Y	D	N	H	P	T	R	I	N	B	W	N	L	E	E	U	S	M
O	K	H	T	N	E	A	G	O	P	D	R	L	S	M	I	F	S
S	Q	N	N	F	U	E	M	G	D	U	R	E	T	A	K	G	H
K	N	Z	E	E	B	N	Z	A	W	X	A	T	E	C	L	R	R
Z	P	I	W	O	T	O	G	J	L	J	G	S	L	C	D	M	A
F	L	I	T	W	D	I	Q	J	Q	K	E	E	L	S	N	I	L
B	E	Z	A	H	L	U	N	G	K	U	E	B	U	I	H	C	U
V	E	K	T	V	U	Y	C	Y	U	U	D	R	N	D	L	U	L
S	Z	H	O	A	N	F	R	A	G	E	Y	Q	G	P	T	R	A
I	D	R	L	L	H	F	F	F	S	Q	V	W	O	A	U	L	F
E	K	O	S	T	E	N	V	O	R	A	N	S	C	H	L	A	G
I	W	X	L	U	Y	I	N	V	J	R	Q	A	J	F	T	H	G

b Was kommt zuerst? Schreiben Sie die Wörter aus a mit Artikel in der richtigen Reihenfolge auf.

- | | |
|----------------------|---------|
| 1 <u>die Anfrage</u> | 4 _____ |
| 2 _____ | 5 _____ |
| 3 _____ | 6 _____ |

26 | a Wie melden Sie sich am Telefon richtig, wenn Sie auf der Arbeit angerufen werden?

Kreuzen Sie an.

→ D1 Redemittel

- 1 Firma ELTEC, Müller.
- 2 Hallo. Firma ELTEC.
- 3 Firma ELTEC, Sie sprechen mit Anna Müller. Guten Tag.
- 4 Müller, Firma ELTEC, guten Tag.
- 5 Anna, Firma ELTEC, guten Tag.

b Wie melden Sie sich am Telefon richtig, wenn Sie jemanden anrufen? Kreuzen Sie an.

- 1 Firma ELTEC, Anna Müller, guten Tag.
- 2 Guten Tag. Hier spricht Anna von der Firma ELTEC.
- 3 Guten Tag. Firma ELTEC. Mein Name ist Anna Müller.
- 4 Guten Tag. Mein Name ist Anna Müller von der Firma ELTEC.
- 5 Hallo. Hier ist Anna Müller.

c Welche der richtigen Möglichkeiten gefällt Ihnen am besten?

Schreiben Sie sie auf und setzen Sie Ihren Namen und Ihre Firma ein.

Wenn ich in meiner Firma angerufen werde, melde ich mich so: _____

Wenn ich beruflich jemanden anrufe, melde ich mich so: _____

27 Ordnen Sie die Redemittel.

→ D2 a Redemittel

Ist das tatsächlich so (gewesen)? **Ja, das mag sein, aber ...** **Das ist / war ein Versehen**

Ich bin ganz sicher (Entschuldigung,) **das hatte ich falsch verstanden** **Ja schon, (aber)...**

Sind Sie sicher, dass ...? **Das weiß ich genau** **Das ist so nicht richtig, denn ...**

Da ist etwas schiefgegangen **Das werde ich gleich ...** **Da haben Sie recht, (aber) ...**

widersprechen	Fehler eingestehen	versichern / beteuern	sich vergewissern

28 Was passt zusammen? Verbinden Sie.

Manchmal gibt es mehrere Möglichkeiten.

→ D2 a Redemittel

- | | |
|-----------------------------|--|
| 1 Das stimmt, aber | A das hatte ich leider falsch verstanden. |
| 2 Das ist so nicht richtig, | B Sie drei Kühlschränke bestellt haben? |
| 3 Entschuldigung, | C nach unseren Unterlagen haben Sie alles erhalten. |
| 4 Es tut mir leid, dass | D wir das falsche Modell geliefert haben. |
| 5 Sind Sie sicher, dass | E denn in Ihrer Bestellung stehen nur zwei Kühlschränke. |
| 6 Das werde ich gleich | F mit meinem Chef besprechen. |

Lektion 9

29 Lesen Sie das Gespräch und ergänzen Sie. → D2 a Redemittel

das werde ich gleich Da ist etwas schiefgegangen. das ist so nicht richtig
Gut. Es tut mir leid, dass Das weiß ich genau. Sind Sie sicher, dass
Das ist dann ja mein Fehler. das stimmt

- 1 ○ Peres, Kita Kinderland, guten Tag. Wir hatten bei Ihnen eine Regalwand bestellt und wollten sie jetzt aufbauen. In der Lieferung fehlt aber so einiges: Schrauben und Streben.

- 2 ◆ Die Streben kleben wir immer an den Böden fest. _____
_____ die Sachen fehlen?
○ Ja, die Streben sind nicht da. Wir haben sie aber bestellt und auch schon bezahlt.
- 3 ◆ _____ Ich schau mir kurz die Bestellung und den
Lieferschein an. Das mit der Bestellung, _____,
denn hier stehen keine Streben.
- 4 ○ Oje. _____ Aber Schrauben habe ich bestellt.

- 5 ◆ Ja, _____
_____ wir die Schrauben nicht mitgeliefert haben.
○ Können Sie uns vielleicht noch heute die Streben
und die fehlenden Schrauben liefern?
Ich würde Ihnen gleich den Bestellschein für
die Streben per Mail schicken.
- 6 ◆ Ja, _____
dem Lager melden. Sie bekommen die Sachen
heute Nachmittag. Reicht Ihnen das?
○ Ja, vielen Dank! Auf Wiederhören.



30 Was sagt die Verkäuferin / der Verkäufer der Kundin / dem Kunden?
Ergänzen Sie das passende Redemittel.

→ D2 a Redemittel

Das ist so nicht richtig, denn Das stimmt, aber Das ist ein Versehen
Es tut mir leid, dass Ist das tatsächlich so, dass

- 1 ○ Ich habe bei Ihnen einen Schrank für 599,- Euro bestellt. Von meinem Konto sind aber 699,-
abgebucht worden!
◆ Entschuldigen Sie bitte. _____
Das Geld wird sofort auf Ihr Konto zurücküberwiesen.
- 2 ○ Meine Kollegin hat bei Ihnen gestern Druckerpapier bestellt. Das sollte schon gestern
ankommen, aber bis jetzt ist noch nichts geliefert worden.
◆ _____ das Papier schon gestern geliefert
werden sollte? Das kann eigentlich nicht sein, weil wir das Papier bestellen müssen und
das dauert dann immer ein bis zwei Tage.
- 3 ○ Ich habe gestern bei Ihnen einen Laptop gekauft. Als ich ihn ausgepackt habe, war die Klappe
hinten abgebrochen. Hier, sehen Sie?
◆ _____ das Gerät beschädigt ist.
Sie bekommen sofort ein neues.
- 4 ○ Sie haben mir gestern gesagt, dass ich mein Auto heute abholen kann!
◆ _____ ich habe Ihnen gesagt, dass wir versuchen,
Ihr Auto bis heute zu reparieren. Uns haben aber Ersatzteile gefehlt ...
- 5 ○ Sie haben mir gesagt, dass die Reparatur ungefähr 200 Euro kostet. Und jetzt sind es 1 500 Euro.
◆ _____ ich konnte nicht wissen, dass ich auch
einen neuen Motor einbauen muss. Deshalb ist die Rechnung so viel höher.

31 | a Was sagen Sie der Verkäuferin / dem Verkäufer? Beschreiben Sie den Fehler.

→ D2 b Schreiben

- 1 Laptop vor drei Tagen gekauft – er jetzt nicht mehr angehen – gegen neues Gerät umtauschen?
Ich habe vor drei Tagen bei Ihnen einen Laptop gekauft. Jetzt geht er
- 2 Druckerpapier vor zwei Wochen bestellt haben – aber noch nicht geliefert sein – dringend brauchen
- 3 10 Matratzen und 5 Betten bestellt haben, aber 5 Matratzen und 10 Betten geliefert werden – morgen Gäste ankommen – Lieferung heute möglich sein?
- 4 schwarze Tische bestellt haben, aber grüne Tische erhalten haben – heute Eröffnungsfeier des Restaurants sein – richtige Tische sofort brauchen – was tun können?
- 5 bei Ihnen Waschmaschine bestellt – Rechnung viel höher sein als Preis im Katalog

b Was sagt die Verkäuferin / der Verkäufer zu den Reklamationen aus a? Schreiben Sie. ★★★

- 1 Gerät so schnell kaputtgegangen sein – Umtausch gegen neues Gerät nicht möglich sein, sondern Reparatur

Es tut mir leid, dass *das Gerät so schnell kaputtgegangen ist. Aber ein Umtausch gegen ein neues Gerät ist nicht möglich, sondern nur eine Reparatur.*

- 2 Papier vor zwei Wochen bestellt haben – Ihre Bestellung nicht finden können – Sie sie vielleicht nicht abgeschickt haben?

Ist es tatsächlich so, dass Sie

- 3 Sie 5 Matratzen und 10 Betten bestellt haben – aber heute noch 5 Betten liefern können

Ich bin ganz sicher, dass

- 4 auf Bestellschein grüne Tische stehen – aber wir noch heute schwarze Tische liefern und grüne Tische zurücknehmen

Das ist so nicht richtig, denn

- 5 Sie denn den aktuellen Katalog haben? – neuer Katalog vor zwei Wochen erschienen sein

Ja, das mag sein, aber



Lernwortschatz

S. 66 | Das Service-Team von PC-Expert

Nomen

- der Auszubildende, -n _____
- das Bedürfnis, -se _____
- der Händler, - _____
- die Hardware, -s _____
- der Internetauftritt, -e _____
- die Kombination, -en _____
- der/das Laptop, -s _____
- die Nachhaltigkeit (Sg.) _____
- das Notebook, -s _____
- der Service, -s _____
- die Software, -s _____
- der Versand (Sg.) _____
- der/das Virus, Viren _____

Verben

- ausbilden _____
- beraten* _____
- entfernen _____
- verstehen* von (+ Dat.) _____

Adjektive

- besondere _____
- erhältlich _____
- individuell _____
- umfassend _____
- virtuell _____

S. 67 | **A** Kunden beraten und über Waren informieren

Nomen

- der Ausdruck, -e _____
- das Doppelte, -n _____
- der Farbdrucker, - _____
- die Kapazität, -en _____
- der Kopierer, - _____
- das Multifunktionsgerät, -e _____
- das Papiermagazin, -e _____
- die Patrone, -n _____
- das Plus, - _____
- der Probedruck, -e _____
- der Scanner, - _____
- das Spitzenmodell, -e _____

der Toner, - _____

der Vorteil, -e _____

Verben

- befürchten _____
- einscannen _____
- sich entscheiden* für/gegen (+ Akk.) _____
- _____
- führen (eine Ware) _____
- nutzen _____
- überfliegen* _____

Adjektive

- ausgesprochen _____
- bedeutend _____
- echt _____
- erheblich _____
- gelegentlich _____
- ideal _____
- kurzfristig _____
- maximal _____
- total _____

S. 68 | **B** eine Beschreibung verstehen und zusammenfassen

Nomen

- der Abfluss, -e _____
- der Schlauch, -e _____
- die Sicherung, -en _____
- der Stecker, - _____
- die Transportsicherung, -en _____
- der Wasserabfluss, -e _____
- der Wasserablaufschlauch, -e _____
- _____
- der Wasseranschluss, -e _____
- das Waschbecken, - _____
- der Wasserhahn, -e _____

Verb

- festschrauben _____
- lockern _____
- lösen (Schrauben) _____
- schrauben _____

Adjektiv

- genügend _____

S. 69| **C** eine Anfrage verstehen und ein Angebot erstellen

Nomen

die Ahnung, -en _____
 die Bedingung, -en _____
 die Befristung, -en _____
 die Beschaffenheit, -en _____
 die Einschränkung, -en _____
 der Einzelpreis, -e _____
 die Form, -en _____
 der Gesamtpreis, -e _____
 der Hauptteil, -e _____
 der Hinweis, -e _____
 die Lieferbedingung, -en _____
 der Lieferschein, -e _____
 das Netto-Preisangebot, -e _____
 die Position, -en _____
 die Preisangabe, -n _____
 der Typ, -en _____
 die Verkaufsbedingung, -en _____
 die Vorschrift, -en _____

Verben

einholen _____
 unterbreiten _____

Adjektive

folgend _____
 gebunden an (+ Akk.) _____
 unverbindlich _____

weitere Wörter

hinzu _____

S. 70| **D** telefonisch reklamieren und auf eine Reklamation reagieren

Nomen

die Anzahl an (+ Dat.) (Sg.) _____
 die Bestellung, -en _____
 die Elektronik, -en _____
 der Geschäftskunde, -n _____
 der Großhandel, - _____
 der Lieferant, -en _____
 die Reklamation, -en _____
 die Warenannahme, -n _____

Verben

erfassen (Daten) _____
 sich herausstellen _____
 hervorgehen* aus (+ Dat.) _____
 mitliefern _____
 mitschicken _____
 reichen* (+ Dat.) _____
 reklamieren _____
 weitergeben* (Information) _____

Adjektive

fehlerhaft _____

weitere Wörter

extra _____

Welche Wörter möchten Sie noch lernen? Notieren Sie:

Tipp**Mit der Hand schreiben**

Was man mit der Hand schreibt, merkt man sich besser. Schreiben Sie also neue Wörter immer wieder mit der Hand – nicht nur mit dem Computer.

Lektion 10

A über Entwicklungen in einer Firma sprechen

1 Was passt? Ordnen Sie zu.

→ A1 a Wortschatz

- steigen konstant bleiben abnehmen zunehmen
 auf demselben Niveau bleiben übertreffen sich verbessern sinken
 unverändert sein reduzieren senken ansteigen gleich bleiben

gleich →	mehr →	weniger →
	steigen	

2 | a Wie heißt das passende Verb? Schreiben Sie.

→ A1 a Wortschatz

- | | |
|---------------------------|--------------------------|
| 1 die Zunahme: _____ | 5 die Abnahme: _____ |
| 2 die Verbesserung: _____ | 6 die Reduktion: _____ |
| 3 die Steigerung: _____ | 7 die Senkung: _____ |
| 4 der Anstieg: _____ | 8 die Veränderung: _____ |

b Schreiben Sie die Verben in a in eine Tabelle und ergänzen Sie die Verbformen.

Infinitiv	3. Person Präsens	3. Person Präteritum	3. Person Perfekt
zunehmen	es nimmt zu	es nahm zu	es hat zugenommen

3 Lesen Sie die Aussagen. Welches Verb passt? Ergänzen Sie es in der passenden Form. Manchmal gibt es zwei Möglichkeiten.

→ A1 a Wortschatz

- ansteigen senken zunehmen reduzieren verbessern

Zahlen, Zahlen

- Die Zahl der Kunden _____ im letzten Jahr um 10% _____. (→)
- Damit _____ sich unsere Einnahmen erheblich _____. (→)
- Leider _____ auch unsere Kosten _____, nämlich um 15%. (→)
- Deshalb müssen wir unbedingt die Zahl der Mitarbeiterinnen und Mitarbeiter _____. (→)
- Wir könnten unsere Kosten aber auch dadurch _____ (→), dass wir unsere Ware günstiger einkaufen.
- Wir könnten das erst einmal versuchen. Aber wenn sich die Zahlen dann nicht wesentlich _____ (→), müssen wir doch Mitarbeiterinnen und Mitarbeiter kündigen.

4 Welches Verb passt? Verbinden Sie.

→ A1 b Wortschatz

- | | |
|---------------------------------|--------------|
| 1 instand | A stehen |
| 2 eine Rolle | B machen |
| 3 im Vordergrund | C halten |
| 4 Wert auf etwas | D entwickeln |
| 5 sich negativ/positiv | E sein |
| 6 wesentlich zu hoch/groß/klein | F spielen |
| 7 etwas deutlich | G legen |

5 Wie heißt das passende Nomen? Schreiben Sie das Nomen mit Artikel und Pluralform an die passende Stelle in der Tabelle. ★★★

→ A1 b Wortschatz

- sich entwickeln präsentieren ablaufen verfahren ändern schwanken
 sich verbessern ausgleichen hinweisen ausreißen ansteigen vorschreiben

-ung	ohne Endung	-ation	-er
die Entwicklung, -en			

6 Zeit – Wie kann man es anders sagen? Lesen Sie die Aussagen und ersetzen Sie die unterstrichenen Ausdrücke durch die passende Bezeichnung.

→ A1 b Wortschatz

- die Jahreshälfte das Vorjahr das Quartal das laufende Jahr
 der Jahresverlauf in den ersten Monaten in Zukunft

In den ersten Monaten

Krankenstand: Am Anfang (1) des letzten Jahres haben sich erfreulich wenige Mitarbeiterinnen und Mitarbeiter krankgemeldet. Die Zahl lag im ersten Vierteljahr (2) bei 2,7%, auch nach den ersten sechs Monaten (3) lag sie nur etwas höher, nämlich bei 2,8%. Die Zahl der Krankmeldungen ist während des Jahres (4) leider wieder etwas angestiegen auf 3%. Trotzdem haben wir Grund zur Freude: Im letzten Jahr (5) hatten sich wesentlich mehr Mitarbeiterinnen und Mitarbeiter krankschreiben lassen: 3,5%. Wir hoffen, dass sich die positive Entwicklung in den nächsten Jahren (6) so fortsetzt und unsere Mitarbeiterinnen und Mitarbeiter durch unser Gesundheitsprogramm immer seltener krank sind. Die Zahlen aus diesem Jahr (7) lassen uns hoffen.

7 Wie kann man es klar und deutlich sagen? Ergänzen Sie das passende Wort.

→ A1 b Wortschatz

- insgesamt strikt wenig erheblich absolut

- Die Beschäftigten müssen sich _____ an die Sicherheitsvorschriften halten.
- Wenn sie das nicht tun, können sie sich _____ verletzen.
- Es ist _____ wichtig, dass an allen gefährlichen Stellen Warnschilder aufgestellt werden.
- _____ erfreulich ist, dass die Zahl der Unfälle leicht gestiegen ist.
- Unsere Sicherheitsvorschriften reichen aber _____ aus, um Arbeitsunfälle zu vermeiden.

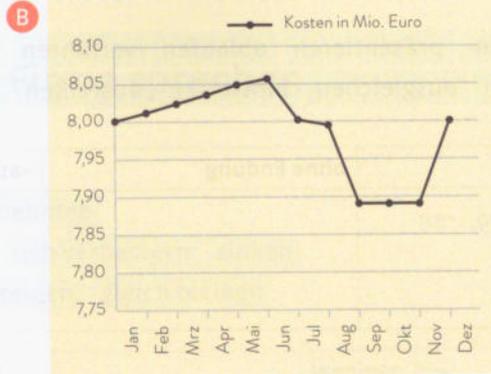
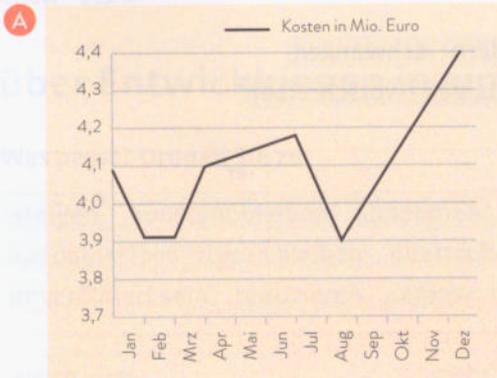
8 Lesen Sie den Auszug aus einer Präsentation. Finden Sie zehn Rechtschreib- oder Grammatikfehler. Unterstreichen und korrigieren Sie sie.

→ A2 a Lesen

Unser Sport-Fit-Gesundheitsprogramm waren in diesen Jahr erfolgreich: Unsere Mitarbeiterinnen und Mitarbeiter sind weniger krank, Sie sind motivierter und zufriedener. Damit haben wir unser Zil erreicht!
 Aber wir wollen noch meer tun – wir wollen unser Essen verbessern. Das ist eine weiter Masnahme für die Gesundheit unserer Mitarbeiterinnen und Mitarbeiter. In unserer Kantine will es jeden Tag ein gesunde Essen geben. Diese Empfehlung kommt von unseren Betriebsarzt.

9 | a Welche Aussage gehört zu welcher Grafik? Ordnen Sie zu.

→ A3 Redemittel / Mediation



- Die Grafik zeigt, dass die Kosten zwischen Februar und März auf demselben Niveau geblieben sind.
- Aus der Grafik geht hervor, dass die Kosten ab August stark angestiegen sind.
- Wie man sehen kann, sind die Kosten zwischen September und November konstant geblieben.
- Auffällig ist, dass die Kosten in der ersten Jahreshälfte zunehmen.
- Im Vergleich zum Jahresbeginn sind die Kosten am Jahresende erheblich höher.
- In den Monaten Juni bis September sind die Kosten immer gesunken.
- Seit August nehmen die Kosten zu.

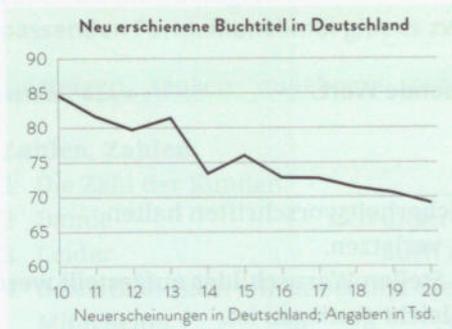
Grafik: A
 Grafik: _____
 Grafik: _____
 Grafik: _____
 Grafik: _____
 Grafik: _____

b Sie bereiten eine Präsentation zur Kostenentwicklung im aktuellen Jahr vor. Beschreiben Sie die Grafik B. ★★★

Im Januar lagen die Kosten bei 8 Mio. Euro. Von Januar bis Juni sind sie gleichmäßig auf circa 8,05 Mio. Euro angestiegen. Dann ...

10 | a Sehen Sie die Grafik an. Welche Informationen sind richtig? Kreuzen Sie an.

→ A3 Lesen / Redemittel



- In Deutschland werden mit wenigen Ausnahmen immer weniger neue Buchtitel produziert. r f
- Die Anzahl der Neuerscheinungen sinkt seit 2010. r f
- Von 2012 auf 2013 und von 2014 auf 2015 hat die Titelproduktion zugenommen. r f
- Zwischen 2010 und 2012 sank die Zahl der Neuerscheinungen um ca. 10 Tsd. auf ca. 80 Tsd. r f
- Von 2016 bis 2017 ist die Anzahl der Neuerscheinungen in etwa konstant geblieben. r f
- Die wenigsten neuen Buchtitel sind 2020 erschienen. r f
- Die Zahl der Neuerscheinungen hat zwischen 2013 und 2014 am stärksten abgenommen. r f
- Nur 2013 und 2015 wurden im Vergleich zum Vorjahr mehr neue Buchtitel produziert. r f
- 2014 und 2020 sind die Produktionszahlen in etwa gleich. r f
- Die Zahl der jährlichen Neuerscheinungen ist von 2015 auf 2020 um über 15 Tsd. gesunken. r f
- Die meisten Neuerscheinungen gab es 2010. r f

b Ergänzen Sie mit Informationen aus den angegebenen Sätzen aus a.

- Die Grafik zeigt, dass (1) *in Deutschland mit wenigen Ausnahmen immer weniger neue Buchtitel produziert werden.*
- Es fällt auf, dass (7)
- Wie man sehen kann, (6)
- Im Gegensatz dazu (11)
- In den Jahren von 2015 bis 2020 hat ... abgenommen. (10)
- Aus der Grafik geht hervor, dass (8)
- Interessant ist, dass (3)

B über Unfallgefahren sprechen, eine Unfallmeldung machen

11 Lesen Sie den Text. Ergänzen Sie das passende Nomen.

→ B1 Wortschatz

Sicherheit Warningschilder Vordergrund Vorschriften Gebotsschilder
 Unfallgefahr Schutz Arbeitsunfälle Verbotsschilder

_____ (1) am Arbeitsplatz ist ein Muss. Deshalb gibt es in den Unternehmen
 _____ (2), die die Beschäftigten unbedingt beachten müssen, um
 _____ (3) zu vermeiden: _____ (4) geben an,
 was man tun muss, _____ (5) zeigen, was man nicht darf.
 Solche _____ (6) gibt es für alle Orte in der Firma, an denen eine
 _____ (7) für die Beschäftigten besteht. Die Gesundheit der Beschäftigten
 steht in jedem Unternehmen im _____ (8). Außerdem gibt es viele
 gesetzliche Regelungen zum _____ (9) der Beschäftigten.

12 | a Was wird ausgedrückt – Erlaubnis, Verbot, Notwendigkeit, Rat oder Wunsch?
 Ordnen Sie zu.

→ B1 Modalverben

Erlaubnis	Verbot	Notwendigkeit	Rat	Wunsch
		1		

- Bei einem Achtstundentag müssen (1) alle Angestellten 30 Minuten Pause machen.
- Doch wann man seine Pause macht, kann (2) man in vielen Firmen selbst bestimmen.
- In der Pause darf (3) man normalerweise die Firma verlassen, man muss (4) es aber nicht machen.
- Urlaub soll (5) man rechtzeitig beantragen.
- Wenn Sie zur gleichen Zeit wie Ihre Kollegin / Ihr Kollege Urlaub nehmen wollen (6), sollten (7) Sie unbedingt mit ihr / ihm sprechen und sich mit ihr / ihm einigen.
- Wenn Sie keine Lösung finden, muss (8) Ihre Chefin / Ihr Chef entscheiden.
- Man soll (9) immer etwas früher bei der Arbeit sein, als man muss (10).
- Auch wenn man Geburtstag hat, darf (11) man nicht einfach später kommen.
- Insgesamt: Alle müssen (12) die Arbeitszeiten einhalten und können (13) nicht einfach später kommen oder früher gehen.
- Bei der Arbeit kann (14) man eben nicht einfach machen, was man will (15)!

b Ergänzen Sie die Verbformen in der Tabelle.

dürfen	müssen	können	sollen	wollen
ich _____				
du _____				
er/sie/es <i>darf</i>	er/sie/es <i>muss</i>	er/sie/es <i>kann</i>	er/sie/es <i>soll</i>	er/sie/es <i>will</i>
wir _____				
ihr _____				
sie/Sie _____	sie/Sie <i>müssen</i>	sie/Sie <i>können</i>	sie/Sie _____	sie/Sie <i>wollen</i>

c Setzen Sie die Sätze aus a ins Präteritum.

1 Bei einem 8-Stunden Tag mussten alle Angestellten 30 Minuten Pause machen.

d Ergänzen Sie die Präteritumformen in der Tabelle.

dürfen	müssen	können	sollen	wollen
ich _____				
du _____				
er/sie/es <i>durfte</i>	er/sie/es <i>musste</i>	er/sie/es <i>konnte</i>	er/sie/es <i>sollte</i>	er/sie/es <i>wollte</i>
wir _____				
ihr _____				
sie/Sie _____				

Lektion 10

- 13 Der Praktikant hat viele Fragen an Herrn Schneider, den Chef. Welches Modalverb passt? Ergänzen Sie *können*, *müssen* oder *sollen* in der richtigen Form. Manchmal gibt es zwei Möglichkeiten.

→ B1 Modalverben

- 1 Herr Schneider, was _____ ich tun? Wasser läuft durch die Decke.
- 2 Du _____ einen Eimer holen!
- 3 _____ Sie mir sagen, wo ein Eimer ist?
- 4 Du _____ in die Küche gehen. Da ist einer.
- 5 In dem Eimer ist Wasser. Wo _____ ich das hintun?
- 6 Das _____ du ins Klo gießen.
- 7 Wo _____ ich den Eimer hinstellen?
- 8 Du _____ ihn da hinstellen, wo das Wasser durch die Decke läuft!
- 9 Ich weiß, Sie haben es nicht gern, wenn ich Ihren Laptop anfasse, aber _____ ich ihn jetzt zur Seite stellen oder _____ ich den Eimer auf den Laptop stellen?
 Mein Laptop!!!

- 14 | a Was für ein schrecklicher Arbeitsplatz! Was muss man, was darf man dort (nicht)? Kreuzen Sie an.

→ B1 Modalverben

Unsere Mitarbeiterinnen und Mitarbeiter ...

- 1 müssen dürfen keinen Alkohol trinken.
- 2 müssen dürfen sich nicht mit den Kolleginnen und Kollegen unterhalten.
- 3 müssen dürfen jeden Tag andere Kleidung tragen.
- 4 müssen dürfen nie zu spät kommen.
- 5 müssen dürfen immer gut angezogen sein.
- 6 müssen dürfen immer unbezahlte Überstunden machen.
- 7 müssen dürfen während der Arbeitszeit immer lächeln.
- 8 müssen dürfen kündigen, wenn ihnen unsere Regeln nicht gefallen!

- b Was muss / darf (nicht) gemacht werden? Schreiben Sie Sätze im Passiv. ★★★

- 1 Man muss jeden Abend seinen Arbeitsplatz aufräumen.
- 2 Abends muss man alle Geräte ausschalten.
- 3 Den Urlaub muss man schon im Januar beantragen.
- 4 Man darf sein Auto nicht vor dem Eingang parken.

1 Der Arbeitsplatz muss jeden Abend aufgeräumt werden.

- 15 Tipps für ein gutes Arbeitsklima. Schreiben Sie die Tipps als Ratschläge für Ihre Kollegin / Ihren Kollegen.

→ B1 Modalverben

- 1 Suche am Arbeitsplatz keine Freunde!
- 2 Akzeptiere, dass jeder Mensch anders ist – auch wenn er ganz anders ist, als du es gern hättest!
- 3 Beteilige dich nicht an Tratsch und Klatsch, d. h. an Geschichten über Kolleginnen und Kollegen!
- 4 Beleidige niemanden und sei zu allen freundlich und höflich!
- 5 Bedanke dich immer für Kritik!
- 6 Entspanne dich kurz, wenn du mal eine kurze Pause hast!

1 Sie sollten am Arbeitsplatz keine Freunde suchen.

- 16 Kosten sparen – Worauf muss ein Unternehmen achten? Ordnen Sie die Sätze und schreiben Sie sie.

→ B1 Modalverben

- 1 achten/Ein Unternehmen/auf seine Kosten/muss/immer/.
- 2 eingespart/Wenn/sollen/werden/Kosten//viele Dinge/werden/überlegt/müssen/.
- 3 werden/Sollen/gekauft/neue, bessere Maschinen//können/um Personal/zu/einsparen/?
- 4 sollen/bei den neuen Aufgaben/zusammenarbeiten/Welche Angestellten/?
- 5 werden/die Beschäftigten/können/Wie/gut und günstig/fortgebildet/?
- 6 geachtet/darauf/Natürlich/muss/immer/werden, //dass/zufrieden/die Mitarbeiterinnen und Mitarbeiter/sind/und/sichergestellt/die Qualität der Produkte/ist.

1 Ein Unternehmen muss ...

17 | a Rund um den Unfall. Was passt? Verbinden Sie.

→ B2 a Wortschatz / Schreiben

- | | |
|--------------------|-------------|
| 1 Ruhe | A einweisen |
| 2 den Unfall | B beachten |
| 3 den Unfallort | C versorgen |
| 4 den Verletzten | D absichern |
| 5 Anweisungen | E entfernen |
| 6 den Krankenwagen | F bewahren |
| 7 Schaulustige | G melden |

b Wie verhält man sich bei einem Unfall? Was macht man zuerst, was dann? Schreiben Sie. Verwenden Sie die Wörter aus a und aus dem Schüttelkasten.

zuerst dann danach anschließend schließlich

Wenn ein Unfall passiert, muss man Ruhe bewahren. Zuerst muss man ...

18 Was braucht man alles, wenn ein Unfall passiert ist? Lesen Sie und ordnen Sie zu. Schreiben Sie das Nomen mit Artikel und Pluralform.

→ B2 b Wortschatz

Verband ~~Sanitätsstation~~ stabile Seitenlage Notärztin / Notarzt Rettungswagen
Erste-Hilfe-Kasten Rettungsdecke

- Dort können Verletzte oder Kranke hingebacht werden: die Sanitätsstation, die Sanitätsstationen
- Hiermit werden die Verletzten abgeholt und in ein Krankenhaus gebracht: _____
- Diese Person kümmert sich um die Verletzten, bis sie im Krankenhaus sind: _____
- Hierin befinden sich alle wichtigen Sachen für den Notfall: _____
- Hiermit deckt man eine verletzte Person zu: _____
- Wenn eine Person bewusstlos ist, legt man sie so hin: _____
- Das macht man auf die Wunde: _____

19 | a Lesen Sie die E-Mail und ordnen Sie zu.

→ B2 b Lesen / Wortschatz / Mediation

aber alles ansprechen aufstehen einfach gefallen gekommen gestürzt
mindestens ob rufen Schreck Schreckliches sofort warum

Hallo,
bitte entschuldige, dass ich dich gestern Abend nicht zurückgerufen habe. Aber mir ist gestern etwas _____ (1) passiert: Als ich nach der Arbeit nach Hause gegangen bin, ist ein alter Mann neben mir gelaufen und plötzlich _____ (2). Er ist direkt auf sein Gesicht _____ (3) und lag regungslos am Boden. Ich habe einen großen _____ (4) bekommen. Natürlich weiß ich, dass man ihn _____ (5) und in die stabile Seitenlage bringen soll. Aber ich konnte es _____ (6) nicht. Glücklicherweise sind noch andere Leute _____ (7). Eine Frau hat sich _____ (8) um den Mann gekümmert. Aber er konnte nicht _____ (9). Deshalb musste ich den Unfallwagen _____ (10). Was die mich _____ (11) gefragt haben! Sie wollten wissen, wie alt der Mann ist, _____ (12) er gefallen ist, _____ (13) er ansprechbar ist. Das Telefonat hat _____ (14) zehn Minuten gedauert. Dann ist der Unfallwagen _____ (15) schnell gekommen.
Viele Grüße
Vincent

b Nehmen Sie für Ihre Freundin / Ihren Freund eine Sprachnachricht auf und erzählen Sie, was Ihrem Kollegen Vincent passiert ist.



Meinem Kollegen Vincent ist gestern was Schreckliches passiert: ...

20 | a Lesen Sie den Online-Artikel.

→ B2 c Lesen / Schreiben

Bei einem Brand in der Bäckerei Müller in der Münchener Straße 34 ist ein Schaden von etwa 20 000 Euro entstanden. Das Feuer war gestern Nacht gegen 0.50 Uhr im Lager ausgebrochen.	Der Brand wurde schnell entdeckt, weil zwei Angestellte schon bei der Arbeit waren. Karl Brunn und Carola Lange versuchten, das Feuer zu löschen. Dabei verbrannte sich Carola Lange am Bein	und stürzte. Ihr Kollege rief sofort den Krankenwagen und die Feuerwehr, die nach wenigen Minuten am Unfallort eintrafen. Das Feuer konnte schnell gelöscht werden, Carola Lange kam ins Krankenhaus.
--	--	---

b Was ist in der Nacht passiert? Unterstreichen Sie im Artikel die wichtigen Informationen, machen Sie Notizen und ergänzen Sie die Tabelle.

Wer meldet?	Karl Brunn
Was ist passiert, bevor der Krankenwagen gekommen ist?	
Wo ist es passiert?	
Wie viele Verletzte gibt es?	

c Karl Brunn ruft den Notarzt und macht eine Unfallmeldung. Was sagt er? Schreiben Sie.

- 1 Wer meldet? _____
- 2 Was ist passiert? In der Bäckerei ist ein Feuer ausgebrochen. Frau Lange und ich haben versucht,

- 3 Wo ist es passiert? _____
- 4 Wie viele Verletzte gibt es? _____

C am ersten Arbeitstag: eine Sicherheitsunterweisung verstehen

21 Sicherheitskleidung – Was braucht man wozu? Ergänzen Sie.

→ C1 Wortschatz

bril cher ge hand he he heits helm hör le schu
schu -schutz schutz schutz schutz si

Damit schützt man ...

- | | |
|---------------------------------|--------------------|
| 1 die Ohren: <u>Gehörschutz</u> | 4 die Hände: _____ |
| 2 die Augen: _____ | 5 den Kopf: _____ |
| 3 die Füße: _____ | |

22 Welche Verben passen? Kreuzen Sie an.

→ C1 Wortschatz

	auf-/absetzen	anhaben	tragen	anziehen	benutzen
1 Warnweste:	<input type="radio"/>				
2 Schutzbrille:	<input type="radio"/>				
3 Sicherheitsschuhe:	<input type="radio"/>				
4 Schutzhelm:	<input type="radio"/>				
5 Gehörschutz:	<input type="radio"/>				

23 Sagen Sie es anders. Ergänzen Sie.

→ C2 Wortschatz/Partizip I als Adjektiv

- 1 herunterfallende Gegenstände – Gegenstände, die herunterfallen
- 2 ein laufender Motor – ein Motor, _____
- 3 passende Schutzkleidung – Schutzkleidung, _____
- 4 sinkende Unfallzahlen – Unfallzahlen, _____
- 5 eine fehlende Sicherheitsunterweisung – eine Sicherheitsunterweisung, _____

24 Sicherheitsunterweisung – Ergänzen Sie **müssen, können, dürfen** in der richtigen Form.

→ C2 Modalverben

- 1 Wir müssen sicherstellen, dass alle Beschäftigten die Sicherheitsvorschriften kennen.
- 2 Alle Beschäftigten _____ im Lager einen Schutzhelm tragen, denn es _____ immer etwas herunterfallen.
- 3 Hier _____ man eine Warnweste tragen, damit man gut gesehen werden _____.
- 4 Wenn es laut ist, _____ Sie einen Gehörschutz aufsetzen.
- 5 Der Gehörschutz _____ nicht drücken, sonst _____ man Kopfschmerzen bekommen.
- 6 Hier _____ Sie nicht zu schnell fahren.
- 7 Die Geschwindigkeit _____ immer angemessen sein, je nachdem, wie gut Sie sehen _____.
- 8 Mit dem Fahrzeug _____ man nur auf dem Betriebsgelände fahren.

25 Sicherheit – Was passt? Verbinden Sie.

→ C2 Wortschatz

- | | |
|------------------------------------|--------------------------------------|
| 1 Wir müssen sicherstellen, | A hier zu rauchen. |
| 2 Es kann leicht | B dass jeder die Vorschriften kennt. |
| 3 Bei uns ist Schutzkleidung | C mit der Sicht. |
| 4 Sie müssen den Gehörschutz immer | D zu Unfällen kommen. |
| 5 Wir haben ein großes Problem | E Pflicht. |
| 6 Es ist streng verboten, | F dabei haben. |

26 | a Lesen Sie den Online-Artikel. Welche drei Überschriften passen? Markieren Sie.

→ C2 Lesen/Landeskunde

- Arbeitskleidung – Was darf der Arbeitgeber bestimmen? Arbeitskleidung – Welche Rechte haben Angestellte?
 Arbeitskleidung – Wer bezahlt? Arbeitskleidung – Was ist gesetzlich vorgeschrieben?

ONLINE RATGEBER: Wissen rund um den Beruf

☰

Die passende Kleidung am Arbeitsplatz – bei diesem Thema kommt es nicht selten zum Streit. Manche Arbeitgeber möchten genau bestimmen, wie sich ihre Mitarbeiterinnen und Mitarbeiter anziehen. Dürfen sie das?

So allgemein lässt sich die Frage nicht beantworten. Am einfachsten ist es, wenn es um Schutzkleidung geht: Schutzkleidung ist insbesondere in Handwerks- oder Industriebetrieben, aber auch im medizinischen Bereich – oft auch gesetzlich – vorgeschrieben. Diese Kleidung hat den Zweck, Unfälle zu vermeiden. Je nach Arbeitsplatz ist unterschiedliche Schutzkleidung Pflicht: Schutzhelme, Schutzbrillen, Sicherheitsschuhe, Gehörschutz oder auch Atemschutzmasken. Alles, was für die Gesundheit der Beschäftigten wichtig ist, wird hier vom Arbeitgeber vorgeschrieben. Wenn die Schutzmaßnahmen auch gesetzlich festgelegt sind, muss der Arbeitgeber die Schutzkleidung seinen Beschäftigten kostenlos zur Verfügung stellen. Viele Betriebe übernehmen auch die Reinigung. Hält sich der Arbeitgeber nicht an die gesetzlich vorgeschriebenen Schutzmaßnahmen, so muss er, wenn ein Unfall passiert, die rechtlichen Folgen tragen und den Schaden bezahlen. Daher haben die Beschäftigten die Pflicht, die Schutzkleidung zu tragen und sich an die Schutzmaßnahmen bzw. an die Anweisungen in der Sicherheitsunterweisung halten. Tun sie dies nicht, kann ihnen sogar gekündigt werden. Aber auch wenn es nicht um die Sicherheit der Beschäftigten geht, darf der Arbeitgeber bestimmen,

was bei der Arbeit getragen wird. Sollen – z.B. wie bei einer Fluggesellschaft – die Beschäftigten für die Kundinnen und Kunden durch eine Uniform leicht erkennbar sein



oder ist ein einheitliches Aussehen der Beschäftigten aus anderen Gründen wichtig, kann das Unternehmen bestimmen, wie sich die Beschäftigten kleiden. Solche Regelungen sind dann in der Betriebsvereinbarung oder im Arbeitsvertrag festgelegt. Dort wird auch vereinbart, wer die Uniform bezahlt – der Arbeitgeber oder die Arbeitnehmerinnen und Arbeitnehmer. In manchen Unternehmen gibt es einen sogenannten Dresscode, d. h. eine Kleiderordnung mit bestimmten Vorgaben. So ist es beispielsweise in einigen Berufen üblich, dass Berufskleidung (wie z.B. bei Köchinnen und Köchen) oder Geschäftskleidung (z.B. Bluse, Kostüm oder Hosenanzug bzw. Anzug, helles Hemd, Krawatte wie bei Rechtsanwältinnen bzw. Rechtsanwältinnen) getragen wird. Bei anderen Berufen ist es nicht so streng, hier reicht Bürokleidung: Die Beschäftigten können weitgehend selbst bestimmen, was sie zur Arbeit anziehen – nur Freizeitkleidung gehört nicht ins Büro. Die Kosten für die Berufs-, Büro- oder Geschäftskleidung trägt der Arbeitnehmer.

b Was ist richtig? Kreuzen Sie an.

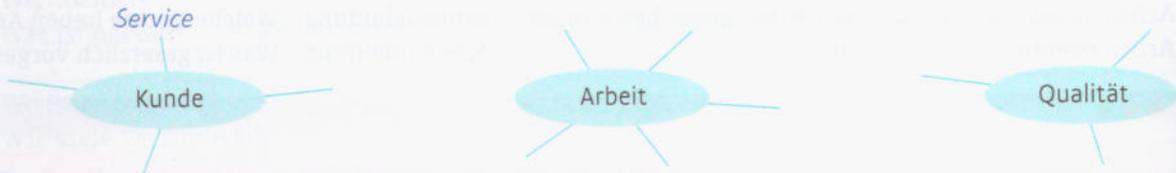
- 1 Schutzkleidung ist immer in vielen Fällen gesetzlich festgelegt.
- 2 Der Arbeitgeber muss die Schutzkleidung immer in bestimmten Fällen bezahlen.
- 3 Ein Arbeitgeber, der sich nicht an die gesetzlichen Sicherheitsvorschriften hält, wird vielleicht auch vor erst bei einem Unfall bestraft.
- 4 Arbeitgeber dürfen müssen Beschäftigten kündigen, die sich nicht an die Schutzmaßnahmen halten.
- 5 Müssen Beschäftigte einheitliche Kleidung Geschäftskleidung tragen, so wird dies im Arbeitsvertrag oder in einer Betriebsvereinbarung festgelegt.
- 6 Der Arbeitgeber trägt immer manchmal die Kosten für die Arbeitsuniform.
- 7 Für Bürokleidung gibt es im Vergleich zur Geschäftskleidung stärkere weniger starke Vorgaben.

D einen Text über Qualitätsmanagement verstehen

27 | a Finden Sie elf Wörter mit *Qualität-, Kunde- und Arbeit-*.

→ D1 Wortschatz

Management Service Prozess Unfall Orientierung Ziel
Wunsch Zufriedenheit Schutz Ablauf Sicherung



b Schreiben Sie die Wörter mit Artikel. Unterstreichen Sie die Buchstaben, durch die die Wörter verbunden sind (Fugen).

1 der Kundenservice

28 | a Lesen Sie den Online-Artikel und ergänzen Sie die passenden Wörter.

→ D1 Wortschatz

Erfolg Verkehrsmitteln Messung Zufriedenheit Fragebögen Markt
-Dienstleistungen- Grünanlagen Qualitätssicherung Auswertung Mitarbeiter/innen

Was muss sein, damit wir zufrieden sind?

Wenn wir für Dienstleistungen (1) bezahlen, möchten wir, dass die Mitarbeiter/innen zu uns freundlich sind und dass alles gut funktioniert. Zum Beispiel bei öffentlichen _____ (2) wie dem Bus erwarten wir, dass der / die Busfahrer/in höflich ist und wir pünktlich ankommen. Auch bei _____ (3) sind wir anspruchsvoll: Ein Park soll sauber und gepflegt sein, damit wir gern hingehen.

Unsere _____ (4) ist wichtig, denn zufriedene Kund/innen und auch motivierte _____ (5) spielen bei der _____ (6) eine wichtige Rolle. Und gute Qualität bedeutet für das Unternehmen _____ (7) auf dem _____ (8).

Unsere Zufriedenheit wird manchmal mit _____ (9) gemessen. Die _____ (10) soll dann zeigen, wie zufrieden wir sind. Doch ist die _____ (11) von Zufriedenheit überhaupt möglich?

b Was ist richtig? Lesen Sie den Artikel in 28a noch einmal und kreuzen Sie an. → D1 Lesen

- 1 Auch Höflichkeit ist ein Qualitätsmerkmal.
- 2 Motivierte Mitarbeiterinnen und Mitarbeiter sind ein Maßstab für Qualität.
- 3 Qualität misst man ausschließlich an der Zufriedenheit der Kundinnen und Kunden.
- 4 Gute Qualität ist eine wesentliche Voraussetzung für den Markterfolg.
- 5 Fragebögen spielen bei der Ermittlung der Kundenzufriedenheit immer eine wichtige Rolle.
- 6 Mit der abschließenden Frage stellt der Text die Messbarkeit von Zufriedenheit zur Diskussion.

29 Lesen Sie den Online-Artikel und ergänzen Sie die Verben in der passenden Form.

→ D1 Wortschatz

verhalten verbessern gewährleisten verlangen sicherstellen erkennen prüfen

ONLINE RATGEBER: Wissen rund um den Beruf
🔍 ☰

Sicherheitsvorschriften am Arbeitsplatz

Die Sicherheit am Arbeitsplatz wird durch viele Vorschriften _____ (1). Arbeitgeber sind durch das Gesetz verpflichtet, die Sicherheit und den Gesundheitsschutz aller Beschäftigten während der Arbeitszeit zu _____ (2). In den letzten einhundert Jahren hat sich der Schutz der Arbeitnehmerinnen und Arbeitnehmer wesentlich _____ (3). Das Arbeitsschutzgesetz verpflichtet jeden Arbeitgeber zu bewerten und zu _____ (4), welche Gefahren es in seinem Unternehmen gibt. Wichtig ist, dass auch die Mitarbeiterinnen und Mitarbeiter _____ (5), dass sie sich an die Vorschriften halten müssen. Denn die meisten Arbeitsunfälle passieren, weil die Beschäftigten sich nicht so _____ (6), wie es die Sicherheitsvorschriften von ihnen _____ (7).



30 | a Welches Verb passt? Verbinden Sie.

→ D1 Wortschatz

- | | |
|--------------------------|-------------|
| 1 eine Eigenschaft | A sein |
| 2 zu etwas bereit | B erreichen |
| 3 in Kauf | C besitzen |
| 4 auf dem neuesten Stand | D sein |
| 5 das Ziel | E nehmen |

b Ergänzen Sie den passenden Ausdruck aus a in der richtigen Form.

- 1 Die Qualität eines Produktes ist gut, wenn es die geplanten und vom Kunden gewünschten _____.
- 2 Viele Kundinnen und Kunden _____, für hochwertige Produkte mehr zu bezahlen.
- 3 Kundinnen und Kunden, die weniger Geld haben, kaufen billigere Produkte und _____ eine schlechtere Qualität _____.
- 4 Manche kaufen sich immer den aktuellen Computer oder das neueste Smartphone von guter Qualität. Sie möchten immer _____.
- 5 Mit guter Werbung und hoher Qualität haben schon viele Unternehmen _____, auf dem Markt eine führende Position zu bekommen.

31 | a Lesen Sie den Bericht. Welche Überschrift passt zu welchem Abschnitt? → D1 Lesen / Mediation
Ordnen Sie zu.

Qualitätskontrolle Ausstattung Arbeit mit den Kindern Personal Zusammenarbeit mit den Eltern

Qualitätsmanagement im Kindergarten

Die Qualität von Kitas ist für die Kinder, deren Eltern und die Gesellschaft von großer Bedeutung. Denn die Kindergartenzeit ist wichtig für die Entwicklung der Kinder und ihren Start in der Schule. Doch was macht die Qualität aus?

Wichtig ist besonders der Umgang mit den Kindern, d. h. wie die Erzieher:innen die Kinder behandeln. Erzieher:innen sollten freundlich und ernsthaft mit den Kindern sprechen und ihre Fragen beantworten. Außerdem müssen die Kinder z. B. durch Lernspiele gefördert werden. Nur so sind sie nachher fit für die Schule. Aber auch das Sozialverhalten der Kinder muss trainiert werden und sich entwickeln können. In der Kita sollten Gruppenspiele und gemeinsame Ausflüge durchgeführt werden, damit sich ein Wir-Gefühl entwickeln kann. Gleichzeitig darf aber das einzelne Kind als Individuum nicht vergessen werden. Jedes Kind hat seine eigenen Bedürfnisse, Besonderheiten und Vorlieben.

Ein wichtiges Qualitätsmerkmal einer Kita ist, dass ein:e Erzieher:in nicht zu viele Kinder betreut. Hinzu kommt, dass möglichst alle Beschäftigten eine entsprechende Ausbildung haben. Beides sind Voraussetzungen dafür, dass ein stressfreier Umgang mit den Kindern möglich ist und diese möglichst gut gefördert werden.

Ein weiteres Qualitätskriterium ist die Ausstattung der Kita: Sind die Gruppenräume, die Toiletten bzw. Waschräume sauber und groß genug? Besitzt die Kita einen Garten? Auch die Möbel spielen eine Rolle. Es sollten ausreichend Tische, Stühle und Betten in gutem Zustand vorhanden sein. Wichtig ist auch, dass es genügend Spielzeug gibt ebenso wie Bücher, damit die Kinder gern in die Kita gehen und sich nicht langweilen.

Die Eltern sollten in ständigem Kontakt mit der Kita stehen und Informationen über die pädagogische Arbeit erhalten. Außerdem sollten regelmäßig Gespräche über die Entwicklung des Kindes stattfinden.

Zur Qualitätsprüfung und -sicherung werden Interviews mit den Eltern und auch mit den Erzieher:innen durchgeführt. Neben dieser mündlichen Befragung werden auch Fragebögen verteilt. Außerdem kommen Expert:innen in den Kindergarten, die sich die Einrichtung und Ausstattung ansehen und ein paar Tage in der Kita die Abläufe und den Umgang der Erzieher:innen mit den Kindern beobachten.

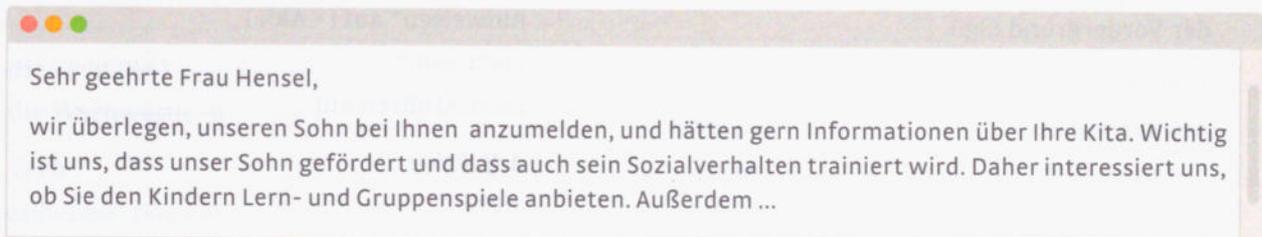


b Was steht im Text? Kreuzen Sie an.

- 1 Die Qualität eines Kindergartens
 - spielt für die Zukunftschancen der Kinder eine wichtige Rolle.
 - ist für Eltern und Kinder wichtig, weil sich die Gesellschaft weiterentwickelt.
 - spielt für Kinder, Eltern und Gesellschaft eine wichtige Rolle, weil die Kinder dort lesen lernen.
- 2 Ein guter Kindergarten
 - bereitet die Kinder hauptsächlich auf die Schule vor.
 - fördert das Lernen und Sozialverhalten der Kinder.
 - darf nicht zu viel Rücksicht auf die Wünsche und Besonderheiten des einzelnen Kindes nehmen.
- 3 In einem guten Kindergarten
 - arbeiten fast nur ausgebildete Erzieherinnen und Erzieher.
 - sollten die Mitarbeiterinnen und Mitarbeiter möglichst viele verschiedene Ausbildungen haben.
 - sollten sich die Mitarbeiterinnen und Mitarbeiter regelmäßig entsprechend fortbilden.

- 4 Die Ausstattung des Kindergartens
- ist das wichtigste Qualitätskriterium.
 - betrifft die Räume, die Möbel, das Spielzeug sowie den Außenbereich und ist ein Kriterium für die Qualität.
 - ist dann gut, wenn er große Gruppenräume, Toiletten, Tische, Stühle, Betten und auch einen Garten hat.
- 5 Die Qualität eines Kindergartens wird
- durch Befragungen, Fragebögen und externe Experten gemessen.
 - durch mündliche und schriftliche Befragung von Eltern und durch Experten ermittelt.
 - durch Befragungen, Fragebögen und durch Experten, die im Kindergarten beschäftigt sind, ermittelt.

- c Sie möchten Ihr Kind in der Kita Sonnenschein anmelden. Schreiben Sie eine E-Mail an die Kita-Leiterin Frau Hensel und erkundigen Sie sich nach Qualitätsmerkmalen der Kita, die Sie für besonders wichtig halten. Benutzen Sie die Informationen in a.



- 32 | a Lesen Sie die Äußerung einer Kundin im Online-Forum über ihre Anforderungen an ein Smartphone. Ergänzen Sie die Textbausteine.

→ D2 Lesen / Schreiben

Absolut unverzichtbar ist für mich auch Und was auf keinen Fall fehlen darf
Für mich ist auch wichtig Ein Qualitätskriterium ist

Welche Eigenschaften sollte ein qualitativ hochwertiges Smartphone besitzen?

„Ein richtig gutes Smartphone sollte gut in der Hand liegen. _____
_____ (1), dass es eine hohe Bildschirmqualität und ein robustes Bildschirm-
glas hat, das nicht so schnell kaputtgeht. _____ (2)
eine lange Akkulaufzeit: Der Akku eines richtig guten Smartphones sollte mindestens vier Tage
halten – auch wenn man viel damit telefoniert oder surft. _____
_____ (3) auch, dass ausreichend Speicherplatz vorhanden ist, es sollte schon genügend Platz
für viele Videos, Bilder und Apps sein. _____
_____ (4) ist eine gute Quad-Kamera. Eine Kamera mit hoher Auflösung sollte ein gutes
Smartphone unbedingt haben.“

- b Welche Eigenschaften sollte ein teurer Urlaub haben?
Schreiben Sie. Benutzen Sie die Textbausteine aus a.
Folgende Wörter helfen Ihnen. ★★★

Anreise Service Ausstattung des Zimmers / Appartements
Ausstattung des Hotels Lage des Hotels Mitarbeiter Essen

Ein richtig guter Urlaub sollte mit einer stressfreien Anreise
beginnen. Für mich ...



Lernwortschatz

S. 76 | Jannis Passadakis wartet Flugzeuge

Nomen

- die Auswertung, -en _____
 die Dienstleistung, -en _____
 der Fragebogen, -e _____
 die Instandhaltung, -en _____
 die Kundenzufriedenheit (Sg.) _____
 die Messung, -en _____
 die Qualitätssicherung (Sg.) _____
 die Sicherheit (hier nur Sg.) _____
 der Vordergrund (Sg.) _____

Verben

- gewährleisten _____
 instand halten* _____
 kontrollieren _____
 sicherstellen _____
 steigern _____
 warten (ein Auto) _____

Adjektive

- stressfrei _____

weitere Wörter

- vergleichsweise _____

S. 77 | **A** über Entwicklungen in einer Firma sprechen**Nomen**

- der Anstieg, -e _____
 der Arbeitsablauf, -e _____
 der Arbeitsunfall, -e _____
 der Ausreißer, - _____
 die Automation, -en _____
 die Empfehlung, -en _____
 die Entwicklung, -en _____
 die Grafik, -en _____
 die Jahreshälfte, -n _____
 die Maßnahme, -n _____
 das Quartal, -e _____
 die Schwankung, -en _____
 die Sicherheitsvorschrift, -en _____
 das Verfahren, - _____

- das Volumen, - _____
 das Vorjahr, -e _____
 die Wartung (Sg.) _____
 die Wartungsarbeit, -en _____

Verben

- aufwenden* für _____
 ausgleichen* _____
 einhalten* _____
 einsparen _____
 hinnehmen* _____
 hinweisen* auf (+ Akk.) _____
 vortragen* _____
 zurückführen auf _____

Adjektive

- absolut _____
 strikt _____
 wesentlich _____

S. 78 | **B** Unfallgefahren sprechen, eine Unfallmeldung machen**Nomen**

- das Gebot, -e _____
 das Piktogramm, -e _____
 der Sanitäter, - _____
 die Unfallgefahr, -en _____
 die Unfallmeldung, -en _____
 der Verletzte, -n _____
 die Versorgung (eines Verletzten) _____

Verben

- absichern (des Unfallortes) _____
 entgegennehmen* _____
 erfragen (Informationen) _____
 erkennen (sehen) _____
 melden (Unfall) _____
 sich trauen _____
 sichern (die Unfallstelle) _____
 verständigen (eine Person) _____

Adjektive

- umgekehrt _____

S. 79 | **C** am ersten Arbeitstag: eine Sicherheitsunterweisung verstehen

Nomen

die Arbeitssocken (Pl.) _____

die Chemikalie, -n _____

der Gefahrenstoff, -e _____

der Gehörschutz (Sg.) _____

der Overall, -s _____

die Schutzbrille, -n _____

der Schutzhelm, -e _____

die Schutzkleidung (Sg.) _____

der Sicherheitsschuh, -e _____

die Sicherheitsunterweisung, -en _____

die Sicht (Sg.) _____

die Warnweste, -n _____

Verb

anhaben* (Weste) _____

aufhaben* (Helm) _____

auf-/absetzen _____

Adjektiv

mangelnd _____

S. 80 | **D** einen Text über Qualitätsmanagement verstehen

Nomen

der Arbeitsprozess, -e _____

der Arbeitsschutz (Sg.) _____

das Design, -s _____

die Erhaltung (Sg.) _____

die Gestaltung _____

der Gesundheitsschutz (Sg.) _____

das Know-How (Sg.) _____

die Konkurrenz (hier Sg.) _____

die Kundenorientierung (Sg.) _____

die Norm, -en _____

das Qualitätsmanagement, -s _____

die Schulung, -en _____

die Standardisierung, -en _____

die Steigerung, -en _____

der Unternehmer, -/die Unternehmerin, -nen _____

die Verarbeitung (Sg.) _____

Verben

ausstatten _____

bedenken* _____

betreffen* _____

sich bemühen um (+ Akk.) _____

sich orientieren an (+ Dat.) _____

zählen zu (gehören) _____

Adjektive

hochwertig _____

normalerweise _____

qualitativ _____

Welche Wörter möchten Sie noch lernen? Notieren Sie:

Tipp

Notieren Sie sich zu den neuen Vokabeln Wörter, die Sie bereits kennen, oder kurze Sätze.

Beispiel:

stressig – der Stress – gestresst – Das stresst mich.

Lektion 11

A ein Angebot nachverhandeln, eine Bestellung schreiben

1 Was passt? Ergänzen Sie die Präpositionen in den Aushängen.

→ A1 Temporale Präpositionen

am am am um vom ... bis in ab ab

1

Wir machen Urlaub.
 Unser Geschäft bleibt
 _____ 07.06. _____ 30.06.
 geschlossen.
 Ihre Änderungsschneiderei

3

Unsere Praxis ist _____
 31.12. geschlossen.
 Ihr Praxisteam

2

_____ 08. Januar ist unser Geschäft _____
 14.00 Uhr wegen Inventur geschlossen.
 _____ 09. Januar haben wir wie immer
 _____ 8.00 Uhr den ganzen Tag für Sie
 geöffnet.
 Ihr Supermarkt

4

Pizzeria Roma
 Wir bauen für Sie um.
 Neueröffnung schon
 _____ 12 Tagen.



2 So lange? Ergänzen Sie die Präpositionen und die passenden Endungen. Manchmal gibt es zwei Möglichkeiten. Eine Lücke bleibt leer.

→ A1 Temporale Präpositionen

von ... an über vor zwischen ... und ... von ... bis ... seit

Weil das Angebot, das Herr Haffner erstellt hat, nur _____ zwei Woche _____ (1) gilt, hat Herr Ivanov _____ drei Tag _____ (2) die Hölzer bestellt. Die Lieferung sollte _____ 10.00 Uhr _____ 11.00 Uhr (3) ankommen. Es ist jetzt schon 13.00 Uhr und die Lieferung sollte eigentlich schon _____ mindestens zwei Stunde _____ (4) da sein, aber der Lkw steht im Stau. Herr Ivanov muss im Büro bleiben, obwohl er eigentlich _____ 13.00 Uhr _____ 13.30 Uhr (5) Mittagspause hat. Jetzt ist schon 13.15 Uhr. Er wartet schon _____ drei Stunde _____ (6). Endlich kommt der Lkw. Herr Ivanov hat _____ 9.30 Uhr _____ (7) auf die Lieferung gewartet – jetzt muss er schnell etwas essen.

3 Vor oder seit? Was passt? Kreuzen Sie an.

→ A1 Temporale Präpositionen

- 1 Vor Seit zwei Stunden ist die Ware angekommen.
- 2 Vor Seit einer Stunde haben wir angefangen, die Ware in die Regale zu räumen.
- 3 Vor Seit einer halben Stunde ist der Laden aber voller Kunden.
- 4 Vor Seit dieser Zeit müssen wir Kunden bedienen und können die Lieferung nicht mehr einräumen.
- 5 Vor Seit fünf Minuten ist Herr Schmitz gekommen, um zu helfen.
- 6 Vor Seit dieser Zeit kann die Ware wieder eingeräumt werden.

4 Was darf man als Arbeitnehmerin / Arbeitnehmer? Ergänzen Sie die passende Präposition.

Manchmal gibt es zwei Möglichkeiten.

→ A1 Temporale Präpositionen

außerhalb während nach innerhalb

- Bei einem Arbeitstag von acht Stunden müssen Arbeitnehmer spätestens _____ sechs Stunden eine Pause von 30 Minuten machen.
- Arbeitnehmer dürfen _____ ihrer Pause einkaufen gehen.
- Arbeitnehmer müssen _____ ihrer Arbeitszeit für den Arbeitgeber nicht erreichbar sein.
- _____ der Probezeit kann der Arbeitgeber kündigen, ohne Gründe dafür anzugeben.
- Der Arbeitgeber kann seinen Mitarbeitern verbieten, _____ der Arbeitszeit privat zu telefonieren.
- In vielen Firmen bekommen Arbeitnehmer ohne schulpflichtige Kinder zumeist nur _____ der Schulferien Urlaub.
- Bei einer Kündigung kann man _____ von drei Wochen etwas dagegen tun; man sollte sich unbedingt einen Rechtsanwalt nehmen.

5 Welches Verb passt? Verbinden Sie.

→ A2 Wortschatz

- | | |
|-----------------------------------|----------------|
| 1 ein Angebot | A haben |
| 2 die Lieferzeit: ... drei Wochen | B haben |
| 3 etwas auf Lager | C betragen |
| 4 frei Haus | D anbieten |
| 5 Bedarf | E unterbreiten |
| 6 einen Rabatt | F abnehmen |
| 7 größere Mengen einer Ware | G liefern |

6 Lesen Sie den folgenden Text. Welcher Ausdruck (a, b oder c) passt am besten in die Lücken 1–6? Kreuzen Sie an.

→ A2 Prüfung: Sprachbausteine Teil 2

Sehr geehrte Damen und Herren,

wir danken Ihnen für Ihre Anfrage vom 06.08.20.. und möchten Ihnen 1:**DESIGN
HAUS**

5 Bürostühle TOPSEAT 10 SU schwarz je 189,99 Euro netto

Ab einer Auftragssumme von 750 Euro liefern wir 2, ansonsten berechnen wir eine Lieferpauschale in Höhe von 49 Euro. 3 14 Tage ab Auftragseingang.Der Gesamtbetrag 4.Auf die Ware geben wir 5 Jahre 5. Das Angebot ist bis 18. September 20.. gültig.

Über einen Auftrag würden wir uns sehr freuen.

Bei Fragen können Sie 6.

Mit freundlichen Grüßen

Ulrich Neumann

- | | | |
|--|---|---|
| 1 a <input type="radio"/> die Rechnung zukommen lassen | 3 a <input type="radio"/> Die Lieferung verzögert sich um | 5 a <input type="radio"/> Garantie |
| b <input type="radio"/> folgenden Auftrag erteilen | b <input type="radio"/> Die Lieferzeit beträgt | b <input type="radio"/> Sicherheit |
| c <input type="radio"/> folgendes Angebot unterbreiten | c <input type="radio"/> Für die Bearbeitung benötigen wir | c <input type="radio"/> Versicherung |
| 2 a <input type="radio"/> frei Haus | 4 a <input type="radio"/> besteht 14 Tage | 6 a <input type="radio"/> immer zu mir kommen |
| b <input type="radio"/> rechtzeitig | b <input type="radio"/> ist innerhalb 14 Tagen zahlbar | b <input type="radio"/> sich jederzeit an mich wenden |
| c <input type="radio"/> wie vereinbart | c <input type="radio"/> war vor 14 Tagen fällig | c <input type="radio"/> um Hilfe bitten |

Lektion 11

- 7 Finden Sie in der Wortschlange zehn Nomen rund um das Thema „Bestellung und Lieferung“. Schreiben Sie die Nomen mit Artikel und Pluralform. → A3 Wortschatz

lieferzeitauftragseingangrechnungsdatumverhandlungsergebniszahlungsbedingung
angebotsnummerzentrallagertourskontoauftragsbestätigung

- 8 Ergänzen Sie in den Textbausteinen für eine Bestellung die Verben in der passenden Form. → A3 Wortschatz

gewähren bitten bestellen erfolgen vereinbaren

- 1 Im Anschluss an unser Telefongespräch _____ ich fünf Schreibtische Typ TOPTABLE ZY 701 zu je 379,50 €.
- 2 Als spätesten Liefertermin haben wir den 28.07.20.. _____.
- 3 Die Lieferung _____ frei Haus.
- 4 Für die Bezahlung innerhalb 14 Tagen _____ Sie mir bitte 2 % Skonto.
- 5 Ich _____ um sofortige Bestätigung meines Auftrages.

- 9 Lesen Sie die Bestellung. Ergänzen Sie die passende Information. → A3 Wortschatz

frei Haus Folgendes 5 % Rabatt innerhalb 14 Tagen den 15.03.20..

Sehr geehrte Frau Fröhlich,

im Anschluss an unser Telefongespräch vom 01.03.20.. möchte ich _____ bei Ihnen bestellen:

5	Schreibtische	Typ TOPTABLE ZY 701	je 379,50 €
7	PC-Schreibtische	Typ GERMANY SY	je 178,49 €

Als spätesten Liefertermin haben wir _____ vereinbart.
Die Lieferung ist _____.

Für die Bezahlung _____ gewähren Sie mir bitte, wie besprochen, _____.

Ich bitte um sofortige Bestätigung meines Auftrages.

Mit freundlichen Grüßen
Andreas Leiner

- 10 Schreiben Sie eine Bestellung wie in 9 zum Angebot in 6. → A3 Schreiben

- Nehmen Sie Bezug auf Ihr Telefongespräch am 10.08.20..
- Bestellen Sie 7 Bürostühle TOPSEAT 10 SU schwarz.
- Geben Sie den vereinbarten Liefertermin an.
- Nennen Sie die Lieferbedingungen (frei Haus).
- Bitten Sie um 2 % Skonto, wenn Sie in den nächsten zwei Wochen zahlen.
- Bitten Sie darum, dass Ihr Auftrag sofort schriftlich bestätigt wird.

B über Transportwege und Lieferbedingungen sprechen

11 Rätzel: Für welches Transportunternehmen arbeite ich? Schreiben Sie die Antwort.

→ B1 Wortschatz

Post Kurierdienst Spedition Reederei

Wir transportieren ...

- 1 Waren ausschließlich auf dem Seeweg.
Du arbeitest für eine

- 2 Waren mit dem Lkw auf dem Landweg, d.h. auf der Straße.

- 3 vor allem kleinere Sachen, Dokumente, Briefe, die schnell und zuverlässig innerhalb der Stadt ankommen müssen.

- 4 Pakete, Päckchen, große und kleine Briefe auf dem Land-, See- oder Luftweg.

12 | a Lesen Sie den Internetbeitrag. Welche Überschrift passt zu welchem Abschnitt? Ordnen Sie zu.

→ B1 Lesen

Luft Schiene Wasser Straße

Lieferbarkeit

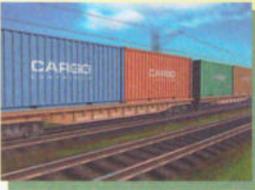
TRANSPORTWEGE IN DEUTSCHLAND

Suche

Rund 72 Prozent der Waren werden in Deutschland mit Lastwagen transportiert. Diese werden von Berufskraftfahrer*innen gefahren. Zu den Aufgaben von Berufskraftfahrer*innen gehört es nicht nur, die verschiedensten Waren wie Nahrungs- und Genussmittel zum Zielort zu befördern, sondern sie planen auch die genaue Route, die sie mit dem Lkw fahren. Außerdem müssen sie das Fahrzeug regelmäßig auf seine Funktionsfähigkeit und Straßensicherheit überprüfen.



Aber nicht nur mit dem Lkw, sondern auch mit der Bahn werden viele Waren transportiert: Güterzüge befördern 19 Prozent der Waren in Deutschland. Damit nimmt die Bahn den zweiten Platz unter den Transportwegen ein. Für den Transport sind Lokführer*innen zuständig. Sie führen Loks und Triebfahrzeuge im Nah- und Fernverkehr und transportieren Personen und Güter.



Güter, die nicht schnell transportiert werden müssen, können mit Schiffen befördert werden. In Deutschland werden etwas mehr als 7 Prozent der Waren so transportiert. Eine wichtige Rolle spielen dabei Schifffahrtskaufleute. Sie planen und organisieren den Transport und müssen darauf achten, dass die Schiffe möglichst voll beladen sind. Hafenschiffer*innen sind für die praktische Arbeit zuständig: z.B. für das Be- und Entladen der Schiffe.



Einige Güter, bei denen der Transport über den Land- oder Wasserweg zu lange dauern würde, werden mit dem Flugzeug transportiert. Flugzeuge spielen als Transportmittel innerhalb Deutschlands nicht zuletzt wegen der hohen Kosten eine geringe Rolle: Nur ca. 0,1 Prozent der Waren kommen mit dem Flugzeug. Am Flughafen arbeiten z.B. Servicekaufleute im Luftverkehr, sie sind für die ankommenden Güter zuständig. Zu ihren Aufgaben gehört es aber auch, Fluggäste am Flughafen oder im Flugzeug zu betreuen.

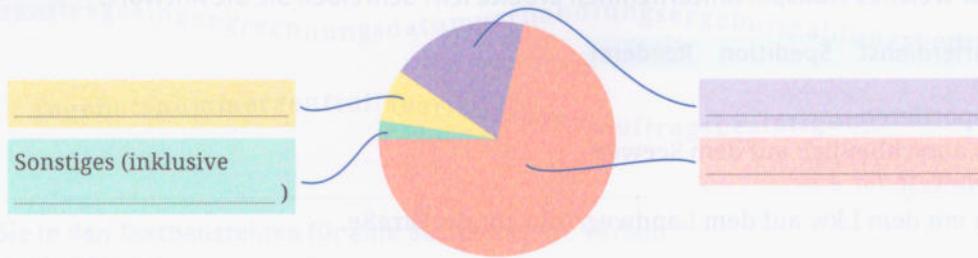


Lektion 11

b Ergänzen Sie das Diagramm. ***

Schiff Lkw Flugzeug Bahn

Marktanteile Güterverkehr



c Richtig oder falsch? Kreuzen Sie an.

- | | r | f |
|--|-----------------------|-----------------------|
| 1 Fast drei Viertel der Waren werden in Deutschland auf dem Landweg transportiert. | <input type="radio"/> | <input type="radio"/> |
| 2 Berufskraftfahrerinnen und Berufskraftfahrer transportieren Waren im Lkw, entscheiden, welchen Weg sie fahren, und kontrollieren das Fahrzeug. | <input type="radio"/> | <input type="radio"/> |
| 3 Rund ein Fünftel der Güter werden innerhalb Deutschlands auf der Schiene vom Ausgangsbahnhof zum Zielbahnhof gefahren. | <input type="radio"/> | <input type="radio"/> |
| 4 Lokführerinnen und Lokführer sind vor allem für den Gütertransport zuständig. | <input type="radio"/> | <input type="radio"/> |
| 5 Mit dem Flugzeug werden nur wenige Waren innerhalb Deutschlands transportiert, weil das sehr teuer ist. | <input type="radio"/> | <input type="radio"/> |
| 6 Servicekaufleute im Luftverkehr können sich sowohl um den Transport von Waren als auch um Fluggäste kümmern. | <input type="radio"/> | <input type="radio"/> |
| 7 Knapp ein Zehntel der Waren werden auf dem Wasserweg transportiert. | <input type="radio"/> | <input type="radio"/> |
| 8 Hafenschifferinnen und Hafenschiffer organisieren, dass die Schiffe möglichst immer Ladung haben. | <input type="radio"/> | <input type="radio"/> |
| 9 Für das Be- und Entladen und die Wartung der Schiffe sind Schifffahrtskaufleute zuständig. | <input type="radio"/> | <input type="radio"/> |

13 | a Finden Sie in der Wortschlange zehn Verben zum Thema „Kosten“.

→ B2 a Wortschatz

ladohlortibezahlenrennandenvicgenbentdigverursachentierenursachmerrnensenkenägtsteil
 esbenrnimspareneforentwiplädstenübernehmengenbentdigverureduzierenlenrenandchmer
 nschätzeneilesbenrnimspamengenbebetragenrnimsparsinkentsterrstchenlagrneueentstehen

b Schreiben Sie die Verben und ihre Verbformen in die Tabelle.

Infinitiv	3. Person Singular Präsens	3. Person Singular Präteritum	3. Person Singular Perfekt
bezahlen	er/sie bezahlt	er/sie bezahlte	er/sie hat bezahlt

14 Wer trägt die Transportkosten? Was ist richtig? Kreuzen Sie an.

→ B2 a Wortschatz

- „Unfrei“: Der Käufer Verkäufer trägt die gesamten Transportkosten.
- „Unfrei ab Bahnhof“: Der Käufer Verkäufer trägt die Transportkosten bis zum Bahnhof, die Transportkosten ab dem Bahnhof übernimmt der Käufer Verkäufer.
- „Frachtfrei“: Der Käufer Verkäufer trägt die Transportkosten ab dem Bahnhof, alle Transportkosten, die zwischen dem Lager und dem Bahnhof entstehen, bezahlt der Käufer Verkäufer.
- „Ab Lager“: Der Käufer Verkäufer trägt die Transportkosten ab Lager.
- „Frei Haus“: Der Käufer Verkäufer trägt alle Transportkosten.

15 Was wird durch *hat ... zu* in den folgenden Aussagen ausgedrückt? Ordnen Sie zu.

→ B2 a haben ... zu

Notwendigkeit <i>müssen</i>	Forderung <i>sollen</i>	Verbot <i>nicht dürfen</i>
1		



- Nach den Vorschriften hat eine Lkw-Fahrerin / ein Lkw-Fahrer nach spätestens 4,5 Stunden eine Pause zu machen.
- Lkw-Fahrerinnen und Lkw-Fahrer haben täglich nicht mehr als 9 Stunden zu fahren, ansonsten müssen sie eine Strafe zahlen.
- Alle Lkw haben möglichst voll beladen zu sein, um Kosten zu sparen.
- Bei einer Lieferung frei Haus hat der Verkäufer die Transportkosten zu tragen.
- Wird eine Lieferung frei Lager vereinbart, hat der Verkäufer vom Käufer keine Transportkosten zu verlangen.

16 Was passiert beim Lieferanten? Welches Verb passt? Verbinden Sie.

→ B2 b Wortschatz

- | | |
|--|-----------------|
| 1 die Spedition | A bereitstellen |
| 2 die Ware versandfertig | B schicken |
| 3 den Lieferschein | C verladen |
| 4 die Ware auf den Lkw | D überprüfen |
| 5 die Ware für den Versand | E ausstellen |
| 6 die Lieferbarkeit | F machen |
| 7 die Versandanzeige an Kundinnen und Kunden | G beauftragen |

17 | a Lesen Sie den Bericht über den Ablauf der wöchentlichen Dienstbesprechung. Setzen Sie die Sätze ins Passiv.

→ B2 b Passiv

- (1) Am Anfang beschreibt jede Mitarbeiterin und jeder Mitarbeiter kurz die Arbeit der letzten Woche. (2) Danach besprechen wir den Arbeitsplan für die neue Woche. (3) Anschließend verteilen wir die Arbeit. (4) Schließlich besprechen wir neue Ideen und neue Projekte. (5) Zum Schluss diskutieren wir noch offene Fragen und Probleme.

(1) Am Anfang wird kurz die ...

b Lesen Sie den Bericht im Aktiv und den im Passiv. Wozu wird das Passiv benutzt? Kreuzen Sie die richtige Regel an.

- Das Passiv wird benutzt, wenn die Person wichtig ist, nicht die Tätigkeit.
- Das Passiv wird benutzt, wenn die Tätigkeit wichtig ist, nicht die Person.

18 | a Setzen Sie die Sätze ins Passiv.

→ B2 b Passiv

- In der Serviceabteilung telefonieren alle Mitarbeiterinnen und Mitarbeiter viel mit den Kunden.
In der Serviceabteilung wird viel mit den Kunden telefoniert.
- Dabei verhandeln sie meistens erfolgreich über den Preis.

- Nach der Bestellung fakturieren sie.

- Dann verschicken Sie die Rechnungen per Post.

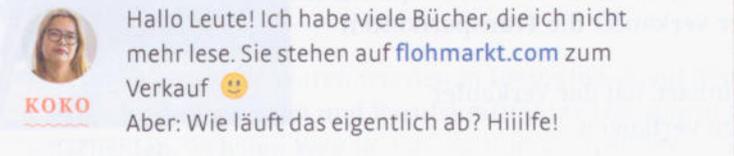
- In dieser Abteilung arbeiten die Mitarbeiterinnen und Mitarbeiter viel und feiern oft.

b Schreiben Sie die Sätze noch einmal. Beginnen Sie die Sätze mit einem anderen Wort.

- 1 *Mit den Kunden wird sehr lange telefoniert.*
- 2 _____
- 3 _____
- 4 _____
- 5 _____

19 Lesen Sie die Frage im Forum und die Anleitung im Internet. Abläufe werden oft mit Passiv ausgedrückt. Schreiben Sie eine Antwort im Passiv.

→ B2 b Schreiben / Mediation



KOKO
Hallo Leute! Ich habe viele Bücher, die ich nicht mehr lese. Sie stehen auf [flohmarkt.com](#) zum Verkauf 😊
Aber: Wie läuft das eigentlich ab? Hiiiiilfe!

ANNE
Ganz einfach! Der Ablauf ist so:

- 1 *Ein Buch wird von einem Käufer auf flohmarkt.com bestellt.*
- 2 *Du wirst*
- 3 *Die Bestellung*
- 4 *Der Rechnungsbetrag*
- 5 *Das Buch*



flohmarkt.com
der einfache Weg, Sachen zu verkaufen!

Und so geht's:

- 1 Käufer bestellt Produkt auf flohmarkt.com
- 2 flohmarkt.com informiert Sie über Bestellung
- 3 Sie prüfen Bestellung
- 4 Käufer überweist Rechnungsbetrag
- 5 Sie verpacken und verschicken das Produkt

C den Versand organisieren

20 | a Die Silben stammen von zehn Wörtern mit *liefer*. Setzen Sie sie zusammen.

→ C1 Wortschatz

- bar -bar- -kos- -ten Aus- -zeit -ter- -ung -min
-be- -schein -din- -keit -gung -ant



b Schreiben Sie die acht Nomen in der Lösung von a mit Artikel und Pluralform.

- 1 _____
- 2 _____
- 3 _____
- 4 _____
- 5 _____
- 6 _____
- 7 _____
- 8 _____

21 Lesen Sie die Informationen auf der Webseite des Weinguts.
Ergänzen Sie die passenden Wörter.

→ C1 Wortschatz

machen Ladung frei Haus Kalenderwoche Touren Posten

☰

So kommt unser Wein zu Ihnen nach Hause

🐦 📷 k

Wir liefern mit unserem eigenen Lkw ab einem Bestellwert von 75 €
_____ (1).

Unsere _____ (2) in alle Regionen Deutschlands finden
regelmäßig, zumeist in der 19. und 46. _____ (3), statt.
In unserer Nähe beliefern wir Sie auch häufiger, wenn wir genügend
_____ (4) für eine Tour haben.

Wählen Sie einfach auf unserer Weinkarte, die _____ (5) aus,
die Sie interessieren, und füllen Sie das Bestellformular aus. Wir melden
uns dann bei Ihnen und teilen Ihnen mit, wann wir unsere nächste Tour
_____ (6).



22 Was gehört zusammen? Verbinden Sie.

→ C2 Wortschatz

- | | |
|--|------------|
| 1 Fracht wird auf einen Lkw geladen, der schon Ladung hat. | A entladen |
| 2 Fracht wird auf einen Lkw geladen. | B beladen |
| 3 Ein Lkw wird mit einer Ladung gefüllt. | C abladen |
| 4 Ein Lkw wird geleert. | D verladen |
| 5 Fracht wird von einem Lkw geladen. | E zuladen |

23 Lesen Sie den Text. Was passt? Kreuzen Sie an und ergänzen Sie.

→ C2 Lesen / Wortschatz

Wenn eine Spedition einen Tourenplan macht, muss sie zwei Punkte berücksichtigen (1):

- Welche Aufträge sollen zu _____ (2) Tour zusammengefasst werden?
- In welcher Reihenfolge soll jedes Fahrzeug zu den Kunden fahren, bei _____ (3) Fracht zugeladen oder abgeladen werden soll? Da eine Spedition oft viele Fahrzeuge _____ (4) einsetzt und die Kosten möglichst niedrig halten möchte, ist ein guter Tourenplan sehr wichtig. So sollen die Anzahl der _____ (5) Fahrzeuge, die Länge der zurückgelegten Strecke und die Einsatzzeit möglichst gering gehalten werden. Gleichzeitig muss die Spedition berücksichtigen, _____ (6) ein Fahrzeug beim Kunden eintreffen muss. Außerdem kann sich die Auftragslage während _____ (7) Planung ständig ändern, zum Beispiel wenn Aufträge neu hinzukommen oder storniert werden. Oft _____ (8) eine Tour vorgezogen oder nach hinten verschoben werden. Dann muss _____ (9) werden, in welches Fahrzeug die Fracht noch passt und welches Fahrzeug in der Nähe des Kunden sein wird. Gerade bei _____ (10) Speditionen mit vielen Fahrzeugen ist die Tourenplanung so kompliziert, dass Computerprogramme eingesetzt werden.

- | | | | | |
|---|---------------------------------------|--|---------------------------------|---|
| 1 <input checked="" type="checkbox"/> berücksichtigen | 3 <input type="checkbox"/> denen | 5 <input type="checkbox"/> eingesetzte | 7 <input type="checkbox"/> die | 9 <input type="checkbox"/> ausgerechnet |
| <input type="checkbox"/> machen | <input type="checkbox"/> dem | <input type="checkbox"/> eingesetzten | <input type="checkbox"/> dem | <input type="checkbox"/> auszurechnen |
| <input type="checkbox"/> beantworten | <input type="checkbox"/> der | <input type="checkbox"/> eingesetzter | <input type="checkbox"/> der | <input type="checkbox"/> ausgerechnen |
| 2 <input type="checkbox"/> eine | 4 <input type="checkbox"/> gleich | 6 <input type="checkbox"/> wann | 8 <input type="checkbox"/> darf | 10 <input type="checkbox"/> großen |
| <input type="checkbox"/> einer | <input type="checkbox"/> gleichfalls | <input type="checkbox"/> wenn | <input type="checkbox"/> soll | <input type="checkbox"/> große |
| <input type="checkbox"/> einem | <input type="checkbox"/> gleichzeitig | <input type="checkbox"/> weil | <input type="checkbox"/> muss | <input type="checkbox"/> größere |

Lektion 11

24 Ordnen Sie die Redemittel.

→ C3 Redemittel

Das geht leider nicht. Ich ... Könnten Sie nicht doch ...? O. k., ich versuche es.
 Wenn Sie wollen, könnten wir ... Was kann/könnte man da machen? In Ordnung.
 Das würde ich gern tun, aber ... Vielleicht wäre es möglich ... Könnten wir nicht ...?
 Das macht nichts. Sie können ... Warum ... Sie nicht ...? Wir könnten Folgendes tun: ...
 Alles klar. Aber ich ... Meinen Sie, (dass) ...? Ah, sehr gut. Ich schlage vor, dass ...
 Vielleicht gibt es doch eine Möglichkeit. Ich ... Am einfachsten wäre es, wenn ...

zustimmen	einwenden	nachhaken / nach einer Lösung fragen
einlenken	vorschlagen	

25 Ordnen Sie die Sätze und schreiben Sie sie.

→ C3 Redemittel

- morgen/Könnten/Sie/liefern/nicht doch schon/?

- möglich/es/wäre/doch/Vielleicht/,/ /zu/liefern/morgen/schon am Nachmittag/.

- eine Möglichkeit/Vielleicht/es/doch/gibt/,/ /liefern/am frühen Nachmittag/morgen/die Ware/zu/.

- wollen/Wenn/Sie/,/ /nächste Woche/liefern/einen Teil/wir/und/den Rest der Lieferung/
könnten/morgen/. _____
- einen größeren Lkw/nehmen/nicht einfach/für die Lieferung/Sie/Warum/?

- Sie/Meinen/,/ /es/dass/ist/möglich,,/ /sprechen/zu/mit dem Lieferanten/,/ /am Montag/
wir/damit/ganz sicher/haben/die Ware/?

26 | a Lesen Sie zuerst die E-Mail. Ergänzen Sie dann in dem Telefongespräch die passenden Informationen in der richtigen Form.

→ C3 Redemittel/Lesen

Sehr geehrte Damen und Herren,

vor einer Woche habe ich eine Waschmaschine WASH 121 gekauft. Sie wurde vorgestern geliefert, aber nicht wie versprochen angeschlossen. Bitte rufen Sie mich an, damit wir einen Termin für den Anschluss der Waschmaschine machen können. Meine Handynummer ist 0157 776 69 90.

Mit freundlichen Grüßen

Emilia Schneider

heute alle Monteure beschäftigt sein Das ist eine gute Idee. morgen ich nicht freinehmen können
 morgen Monteur vorbeischicken einfach heute Nachmittag Monteur schicken
 Sie morgen Nachbarn Schlüssel geben, dann unser Monteur kommen können

Blei: Guten Tag Frau Schneider. Es tut mir leid, dass es mit dem Waschmaschinenanschluss nicht geklappt hat. Wenn Sie wollen, könnten wir morgen einen Monteur vorbeischicken.

Schneider: Das geht leider nicht, _____
 _____. Warum _____ Sie nicht _____
 _____?

Blei: Das würde ich gern tun, aber _____
 _____. Vielleicht wäre es möglich, dass _____?

Schneider: In Ordnung. _____

- b** Frau Blei spricht mit dem Monteur, Herrn Schmitz.
 Ergänzen Sie die passenden Informationen in der richtigen Form.

Keine Ahnung! Kundin aber versprochen haben, dass Waschmaschine morgen angeschlossen werden
 meinen Kollegen fragen, ob er meinen Kunden in Müllerstraße übernehmen können
 morgen schon so viele Kunden haben, das unmöglich sein!

Blei: Herr Schmitz, morgen müssen Sie noch einen Termin in der Ahornstraße dazwischenschieben.

Schmitz: Aber ich _____

Blei: Ich _____

Was kann man da machen?

Schmitz: _____

Einen Moment, vielleicht gibt es doch eine Möglichkeit. Ich _____



- c** Herr Schmitz spricht mit seinem Kollegen, Herrn Keser.
 Ergänzen Sie die passenden Informationen in der richtigen Form.

Termin doch verschieben tauschen: Kunde in Müllerstraße übernehmen und ich einen in Nähe Ahornstraße?
 10 Uhr schon anderen Termin haben morgen Kinder vom Kindergarten abholen müssen

Schmitz: Sag mal, könntest du morgen Nachmittag einen Kunden von mir übernehmen?
 Ich habe einen anderen dringenden Termin.

Keser: Das geht leider nicht. Ich _____

Schmitz: Könnten wir nicht _____

Keser: Wann ist denn der Termin in der Müllerstraße?

Schmitz: 10 Uhr.

Keser: Das geht leider nicht, _____

Schmitz: Das macht nichts. Du kannst _____

Keser: O.k., ich versuche es.

D komplexe Arbeitsabläufe beschreiben

27 Welche neun Verben zum Thema „Besprechen“ haben sich hier versteckt? Markieren Sie.

→ D2 Wortschatz

V	T	A	B	S	P	R	E	C	H	E	N
J	K	N	A	C	H	F	R	A	G	E	N
C	P	S	S	J	L	V	F	G	O	U	G
U	A	P	P	S	W	G	D	C	W	K	M
M	B	R	R	Y	G	L	Ä	R	E	L	O
G	S	E	E	L	K	I	D	P	F	Ä	H
G	T	C	C	K	U	R	F	P	R	R	E
R	I	H	H	K	A	R	W	D	E	E	L
Q	M	E	E	R	F	R	A	G	E	N	A
Q	M	N	N	S	H	B	B	P	S	D	T
B	E	S	P	R	E	C	H	E	N	U	E
V	N	D	F	E	S	T	L	E	G	E	N

28 Wie heißt das Nomen? Ergänzen Sie.

→ D2 Wortschatz

- | | |
|------------------------------|---------------------|
| 1 klären: <u>die Klärung</u> | 5 besprechen: _____ |
| 2 abstimmen: _____ | 6 hinweisen: _____ |
| 3 festlegen: _____ | 7 nachfragen: _____ |
| 4 absprechen: _____ | |

29 Welche drei Verben passen? Markieren Sie.

→ D2 Wortschatz

- einen Termin: abstimmen, festlegen, absprechen, nachfragen
- das Thema: festlegen, besprechen, sprechen, klären
- die Agenda: nachfragen, absprechen, festlegen, abstimmen
- die Finanzierung: sprechen, klären, besprechen, ansprechen
- das Catering: besprechen, ansprechen, fragen, klären

30 Konferenzvorbereitung – Ergänzen Sie die passende Präposition.

→ D2 Präpositionen

bei für ~~im~~ im im mit mit mit mit über von zu zum

Sie müssen ...

- im Vorfeld mögliche Termine _____ der Geschäftsleitung abstimmen.
- _____ Gespräch _____ der Geschäftsleitung gleich das Thema _____ die Konferenz festlegen.
- parallel da _____ allen Beteiligten die Agenda absprechen.
- bis _____ nächsten Treffen die Finanzierung klären.
- _____ den Expertinnen und Experten _____ die Vortragsthemen sprechen
- sich erkundigen, _____ welcher Firma _____ letzten Jahr das Essen geliefert wurde.
- _____ der Personalabteilung erfragen, ob Mitarbeiterinnen und Mitarbeiter ein Dienstjubiläum haben.

31 Was steht auf der Agenda? Ergänzen Sie.

→ D2 Wortschatz

Auf die Agenda kommen unbedingt ...

- 1 die Begrüßung (ßUNGGRÜBE) durch die Geschäftsleitung
- 2 eine _____ (DERE) zur Situation des Unternehmens
- 3 ein _____ (RAVGTOR) von einem Experten zum Thema „Arbeit und Gesundheit“
- 4 vier _____ (GENMITEREHARBEITRUN)
- 5 Empfang mit _____ (SENAESBEND)

32 Was braucht man für eine Veranstaltung? Was passt?

→ D3 Wortschatz

Verbinden Sie und ergänzen Sie den passenden Artikel.

- | | |
|---|--------------------|
| 1 der Tisch für die Rednerin / den Redner | A _____ Dekoration |
| 2 der tragbarer Computer | B _____ Mikrofon |
| 3 die Tagesordnung | C _____ Stehtisch |
| 4 das Gerät, in das die Rednerin / der Redner spricht | D _____ Catering |
| 5 der Tisch für den Smalltalk | E _____ Beamer |
| 6 das Gerät, um die Präsentation dem Publikum zu zeigen | F _____ Laptop |
| 7 die Versorgung mit Speisen und Getränken | G _____ Agenda |
| 8 die Verschönerung des Raumes | H _____ Rednerpult |

33 | a Veranstaltungsvorbereitung – Ergänzen Sie die passenden Verbformen.

→ D3 Wortschatz

dürfen ... vergessen erteilen ~~müssen ... abstimmen~~ klären müssen ... wissen einholen
sollten ... achten kümmern sollten ... kümmern muss ... gebucht werden wählen

Als Erstes müssen Sie den Termin mit der Geschäftsleitung und dem Betriebsrat abstimmen (1).
Dann _____ sofort der Veranstaltungsraum _____ (2).
Das _____ Sie auf keinen Fall _____ (3) – kein Raum, keine Veranstaltung.
Am besten _____ (4) Sie schon im Vorfeld mit der Geschäftsleitung die Finanzierung.
Sie _____ ja schon vor der konkreten Vorbereitung _____ (5), wie viel Geld
zur Verfügung steht. Danach _____ (6) Sie sich um das Catering. Dazu _____ (7)
Sie Angebote _____ und _____ (8) das beste aus. Dabei _____ Sie nicht nur auf
den Preis _____ (9), sondern auch auf die Qualität. Anschließend _____ (10)
Sie den Auftrag. Parallel dazu _____ Sie sich schon mal um die Einrichtung des
Veranstaltungsraums _____ (11).

b Die Reihenfolge angeben – Markieren Sie die Zeitangaben in a.

34 Ergänzen Sie die Sätze. ★★★

→ D3 Satztypen

- 1 Aussagesatz mit *am besten* im Präsens
Am besten erteilen Sie den Auftrag gleich.
- 2 Aussagesatz mit *müssen* (Aktiv)
_____ den Auftrag gleich erteilen.
- 3 Aussagesatz mit *auf keinen Fall dürfen* (aktiv)
_____ den Auftrag gleich _____.
- 4 Aussagesatz mit *müssen* (Passiv)
Der Auftrag _____ gleich _____.
- 5 Aussagesatz im Präsens
_____ den Auftrag gleich.
- 6 Aussagesatz mit *nicht/auf keinen Fall dürfen* (Passiv)
Der Auftrag _____ gleich _____.
- 7 Imperativsatz
_____ den Auftrag gleich.
- 8 Aussagesatz mit *sollten*
_____ den Auftrag gleich _____.

Lernwortschatz

S. 82 | Simion Ivanov bestellt Holz

Nomen

der Auftrag, -e (Bestellung) _____
 der Fachhändler, - _____
 der Großhändler, - _____
 der Hersteller, - _____
 der Meister, - _____
 der Spezialversender, - _____

Verben

anfertigen _____
 sich spezialisieren auf (+ Akk.) _____

S. 83 | A ein Angebot nachverhandeln,
eine Bestellung schreiben**Nomen**

die Angebotsnummer, -n _____
 die Auftragsbestätigung, -en _____
 der Auftragseingang, -e _____
 die Lieferzeit, -en _____
 das Rechnungsdatum, -daten _____
 das Skonto, Skonti _____
 die Tour, -en _____
 die Verhandlung, -en _____
 das Verhandlungsergebnis, -se _____

 der Verhandlungspunkt, -e _____

 die Zahlungsbedingung, -en _____

 das Zentrallager, - _____

Verben

abnehmen (Ware) _____
 betragen* _____
 sich lohnen _____

Adjektive

gültig _____
 recht _____
 treu _____
 zahlbar _____

S. 84 | B über Transportwege und
Lieferbedingungen sprechen**Nomen**

der Ausgangsbahnhof, -e _____
 der Expressdienst, -e _____
 die Fracht, -en _____
 der Kurierdienst, -e _____
 der Landweg (Sg.) _____
 die Lieferbarkeit (Sg.) _____
 die Lieferkosten (Pl.) _____
 der Luftweg (Sg.) _____
 die Reederei, -en _____
 der Seeweg (Sg.) _____
 die Spedition, -en _____
 der Transportweg, -e _____
 die Versandanzeige, -n _____
 der Versandauftrag, -e _____
 das Werk, -e _____
 der Zielbahnhof, -e _____
 der Zielort, -e _____

Verben

ausstellen (Lieferschein) _____
 beauftragen _____
 bereitstellen _____
 fakturieren _____
 tragen* (Kosten) _____
 übernehmen* (Kosten) _____
 verladen* (Ware) _____
 versandfertig machen _____
 versenden _____

Adjektive

frachtfrei _____
 lieferbar _____
 unfrei _____

weitere Wörter

ab Lager/Werk _____
 frei Haus/Lager _____
 inzwischen _____

S. 85 | C den Versand organisieren

Nomen

die Auslieferung, -en _____
 der Engpass, -e _____
 die Kalenderwoche, -n _____
 die Ladung, -en (Lkw) _____
 der Lösungsversuch, -e _____
 die Palette, -n _____
 der Posten, - _____
 die Priorität, -en _____
 der Spediteur, -e _____

Verben

abladen* _____
 akzeptieren _____
 ausrechnen _____
 bestätigen (Auftrag) _____
 einlagern _____
 hinhauen _____
 hinkriegen _____
 vorverlegen _____
 vorziehen* _____
 zuladen* _____

Adjektive

knapp _____
 komplett _____

weitere Wörter

etwas auf Lager haben _____
 sicherheitshalber _____
 wieso _____

S. 86 | D komplexe Arbeitsabläufe beschreiben

Nomen

die Absprache, -n (in Absprache mit) _____
 die Agenda, -en _____
 der Aufbau, -ten _____
 der Beamer, - _____
 das Catering (Sg.) _____
 die Checkliste, -n _____
 die Dekoration, -en _____
 die Ehrung, -en _____
 die Konferenzvorbereitung, -en _____
 das Mikrofon, -e _____
 die Mitarbeitererhebung, -en _____
 die Mitarbeiterversammlung, -en _____
 das Pult, -e _____
 das Rednerpult, -e _____
 der Stehtisch, -e _____
 die Veranstaltungsplanung, -en _____
 das Vorfeld (Sg.) (im Vorfeld) _____

Verben

absprechen* mit _____
 abstimmen (Termine) _____
 anfordern _____
 buchen (Raum) _____
 erteilen (Auftrag) _____
 festlegen mit _____
 geben* (Hinweise) _____

Adjektive

parallel (zu) _____

Welche Wörter möchten Sie noch lernen? Notieren Sie:

Tipp

Machen Sie ein Memo-Spiel mit zusammengesetzten Wörtern.

Beispiel:

VERSAND

KOSTEN

LÖSUNGS

ENG

PASS

VERSUCH

Lektion 12

A ein Bankgespräch verstehen

1 Wie heißt das Wort richtig? Ergänzen Sie.

→ A1 Wortschatz

- | | | |
|---------------------------|----------------------------------|---------------|
| 1 am <u>Bankautomaten</u> | Geld abheben | auBankmatoten |
| 2 den _____ | in das Online-Formular eintragen | CIB |
| 3 die _____ | eingeben | heimzahlGe |
| 4 die _____ | angeben | ANBI |
| 5 eine _____ | zahlen | bührGe |
| 6 _____ | bekommen | senZin |
| 7 _____ | haben | denSchul |

2 | a Welche zehn Verben zum Thema „Geld“ haben sich hier versteckt? Markieren Sie sie.

→ A1 Wortschatz

f	e	i	n	z	a	h	l	e	n	a	ü	z	s	z
h	j	k	l	e	u	r	a	n	d	y	b	e	i	u
w	w	e	c	h	s	e	l	n	z	e	e	h	e	r
e	r	m	ö	p	g	e	u	e	a	g	r	n	m	ü
a	e	g	a	w	e	t	i	a	b	l	w	p	b	c
v	i	l	s	e	b	e	z	a	h	l	e	n	e	k
l	o	h	u	t	e	z	ä	l	e	q	i	t	z	l
s	p	a	r	e	n	a	e	k	b	a	s	w	r	e
ü	l	w	p	f	a	l	q	u	e	ä	e	a	b	g
w	a	u	s	z	a	h	l	e	n	w	n	k	l	e
n	ä	i	a	k	e	e	m	m	a	n	l	s	t	n
i	s	t	v	e	r	d	i	e	n	e	n	i	a	e



b Welches Verb aus a passt? Ergänzen Sie.

Geld ...

- zurücklegen: _____
- vom Konto nehmen: _____
- bar auf die Bank bringen: _____
- von einem Konto auf ein anderes Konto schicken: _____
- in einer anderen Währung bekommen: _____

3 | a Welche Ausdrücke haben sich hier versteckt? Markieren Sie die Wortenden und notieren Sie die Ausdrücke. Achten Sie dabei auf die Groß- und Kleinschreibung.

→ A2 Wortschatz

eine|überweisung|ausfüllen|perlastschriftzahleneingeschäftskontoeröffnen

einendauerauftrageinrichteneinenkontoauszugausdruckenperbankeinzugzahlen

- | | |
|-------------------------------------|---------|
| 1 <u>eine Überweisung ausfüllen</u> | 4 _____ |
| 2 _____ | 5 _____ |
| 3 _____ | 6 _____ |

b Welcher Ausdruck aus a passt? Ergänzen Sie die Sätze.

- 1 Meine Miete muss ich ja jeden Monat bezahlen. Ich habe deshalb _____
- 2 Bei uns können Sie mit Karte, bar, _____ oder _____
- 3 Wie viel Geld du ausgegeben oder überwiesen, eingezahlt oder verdient hast, siehst du, wenn du _____
- 4 Wer sich selbstständig macht, geht meistens zur Bank, um _____
- 5 Wer von seinem Konto Geld auf ein anderes Konto transferieren möchte, muss _____

4 | a Im Porträt: Der Weg in die Selbstständigkeit. Lesen und ergänzen Sie.

→ A3 b Lesen

Angestellten eröffnen leihen sich selbstständig machen

1



Renata Janowska, 46, Polin, Mutter von zwei Kindern und gelernte Krankenschwester, hat große Pläne: Sie will _____ und ein Pflegeheim für Senioren _____: mit 30 Pflegeplätzen, mehreren _____ und ihr selbst als Chefin. Nächstes Jahr möchte sie im Norden von Stuttgart bauen. Das Geld, das sie für ihre Investition braucht, wird sie sich von einer Bank _____.

mehr

beschäftigt Einwanderer Kundenstamm wächst

2

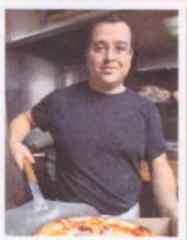


Vor sechs Jahren hat Meryem Aydin ihre Apotheke in der Münchner Schillerstraße aufgemacht. Ihr _____ ist so multikulturell wie das Stadtviertel, in dem sie ihre Medikamente verkauft. Und er _____ immer noch. Meryem Aydin _____ deshalb mehrere Mitarbeiter und plant sogar, eine zweite Apotheke zu eröffnen. Ihre Eltern, _____ aus der Türkei, sind auf ihre erfolgreiche Tochter sehr stolz.

mehr

arbeitslos häufig schaffen die Selbstständigkeit

3



Dönerköche, Pizzabäcker, Gemüsehändler – viele Migranten machen sich _____ in der Gastronomie und im Handel selbstständig. So gehört jede zehnte Gaststätte in Deutschland einem Italiener. Für Giuseppe Roselli war _____ aber nie ein Traum: „Es war eine Notwendigkeit. Wenn ich nicht auf die Idee mit der Pizzeria gekommen wäre, wäre ich _____ gewesen. Das wollte ich auf keinen Fall. Ich wollte es _____, in Deutschland zu leben und zu arbeiten.“

mehr

b Um welche Person aus a geht es? Lesen Sie die Texte noch einmal und kreuzen Sie an.

	R. Janowska	M. Aydin	G. Roselli
1 ... wollte sich eigentlich nie selbstständig machen.	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
2 ... wird ein Unternehmen gründen und es auch leiten.	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
3 ... möchte eine zweite Filiale eröffnen.	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
4 ... gewinnt immer noch neue Kunden hinzu.	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
5 ... braucht einen Kredit.	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
6 ... arbeitet in einer Branche, in der viele Einwanderer tätig sind.	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>

5 | a Was bedeuten die unterstrichenen Ausdrücke? Ordnen Sie zu.

→ A3 b Redemittel

- | | |
|---------------------------------------|----------------------------|
| 1 Das ist <u>machbar</u> . | A ... realisieren. |
| 2 Ich <u>führe</u> ein Konto. | B ... abgebucht. |
| 3 Das Geschäft <u>läuft gut</u> . | C ... muss gezahlt werden. |
| 4 Die Gebühr <u>ist fällig</u> . | D ... hat Erfolg. |
| 5 Die Gebühr wird <u>eingezogen</u> . | E ... ist unmöglich. |
| 6 Das lässt sich <u>machen</u> . | F ... habe ... |
| 7 Das geht <u>auf keinen Fall</u> . | G ... möglich. |

b Welche Antwort (A–C) passt am besten? Lesen Sie und ordnen Sie zu.

- | | |
|--|---------------|
| 1 Ich hätte eine Frage an Sie: Ist es machbar, dass meine Kunden per Lastschrift zahlen können? Ich führe bei Ihnen allerdings nur ein Girokonto. | Antwort _____ |
| 2 Entschuldigen Sie, aber wie kann es sein, dass ich im letzten Monat eine Kontoführungsgebühr von über neun Euro zahlen musste? | Antwort _____ |
| 3 Wäre es möglich, einen Geschäftskredit in Höhe von 10 000 Euro zu bekommen? Meine Firma läuft so gut, dass ich in ein größeres Gebäude ziehen möchte. | Antwort _____ |
| A Ich nehme an, dass nicht genug Geld auf Ihrem Konto eingegangen ist. Wenn das der Fall ist, wird die Gebühr fällig. Sie wird dann automatisch von uns eingezogen. | |
| B In dieser Frage kann ich Ihnen leider nicht weiterhelfen. Ich bin nur für Privatkunden zuständig. Geschäftskunden wie Sie werden von meiner Kollegin Frau Fuchs betreut. | |
| C Das lässt sich schon machen. Sie müssten dazu aber ein Geschäftskonto eröffnen und eine Lastschriftvereinbarung mit uns schließen. Mit einem Girokonto geht das auf keinen Fall. | |



6 Wie sind die Sätze aus Tabelle 1 in 5b formuliert? Suchen Sie die Sätze und unterstreichen Sie sie. Schreiben Sie sie dann in Tabelle 2.

→ A4 Passiv

1. Aktiv

Wer? (Nom.)	Verb 1	Wen? / Was (Akk.)		Verb 2
Meine Kollegin Frau Fuchs	betreut	Geschäftskunden wie Sie.		
Wir	ziehen	die Gebühr	dann automatisch	ein.

2. Passiv

Wer? (Nom.)	Verb 1 Hilfsverb	Von wem? (Dat.)		Verb 2 Partizip II
<i>Geschäftskunden wie Sie</i>				
<i>Die Gebühr</i>				

7. Vergleichen Sie die Tabellen in 6 und ergänzen Sie die Regeln. → A4 Passiv

- 1 Das Akkusativobjekt des Aktiv-Satzes ist im Passivsatz das _____ und steht im _____.
- 2 An zweiter Stelle folgt in einem Passiv-Aussage-Satz das _____, an letzter Stelle steht das _____.
- 3 Das Subjekt (Nominativ) im Aktiv erscheint im Passiv mit der Präposition _____ und dem Dativ. Es kann in Passiv-Sätzen aber auch ganz wegfallen:
Die Gebühr wird dann automatisch von uns eingezogen.
- 4 In _____-Sätzen wird betont, was passiert; in Aktiv-Sätzen, wer etwas macht.

8. Ergänzen Sie das Verb im Passiv. → A4 Passiv

- 1 Wann überweist die Buchhaltung eigentlich euer Gehalt? – Unser Gehalt _____ immer eine Woche vor Monatsende _____. (überweisen)
- 2 Sollen wir dich mitnehmen? – Das ist nicht nötig. Ich _____ heute von meiner Freundin _____. (abholen)
- 3 Bucht deine Bank eigentlich Kontoführungsgebühren ab? – Ich glaube, die _____ nur _____ (abbuchen), wenn ich nicht genug Geld auf mein Konto einzahle.
- 4 Unser Betriebsrat _____ im nächsten Jahr wieder neu _____, oder? (wählen)
- 5 Sitzt du ab jetzt immer im Büro deines Kollegen? – Nein, aber mein Büro _____ doch gerade _____. (renovieren)
- 6 Hast du schon gehört, dass unsere IT-Abteilung _____ soll? (schließen)
- 7 Die Aufgaben _____ angeblich von einer Firma in Indien _____. (übernehmen)



9. Wie werden Passiv-Sätze im Präteritum und im Perfekt gebildet? Unterstreichen Sie wie im Beispiel und ordnen Sie zu. → A4 Passiv

- 1 Bankchefin Maier wurde gestern in den Ruhestand verabschiedet.
- 2 Bei einem Unfall ist letzte Nacht ein Jugendlicher leicht verletzt worden.
- 3 In diesem Jahr sind wieder deutlich mehr E-Autos als im Vorjahr produziert worden.
- 4 Aus der Kasse eines Supermarkts wurden gestern 1 000 Euro gestohlen.

Passiv Präteritum	Passiv Perfekt
<i>Bankchefin Maier wurde gestern in den Ruhestand verabschiedet.</i>	

10 | a Wie heißen die Sätze im Passiv Präteritum? Schreiben Sie.

→ A4 Passiv

- 1 Warum/sein Vorschlag/ablehnen/?
Warum wurde sein Vorschlag abgelehnt?
- 2 Wegen Sparmaßnahmen/das Werk/schließen/.
- 3 Wie viele Auszubildende/letztes Jahr/übernehmen/?
- 4 Die Bankräuber/von der Polizei/überraschen/.
- 5 Mein Antrag auf Urlaub/noch nicht/genehmigen/.
- 6 Der Betriebsausflug/dieses Jahr/von der Geschäftsleitung/organisieren/.

b Schreiben Sie die Sätze aus a im Passiv Perfekt.

- 1 *Warum ist sein Vorschlag abgelehnt worden?*
- 2
- 3
- 4
- 5
- 6

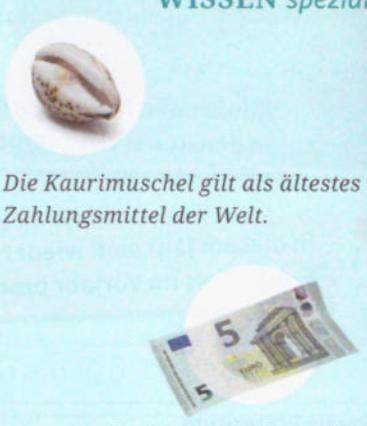
11 Wussten Sie das schon? Lesen Sie und ergänzen Sie die Verben im Passiv in der angegebenen Zeitform.

→ A4 Passiv

Wussten Sie, dass ...

- 1 im alten China Waren mit einer Kette aus Muscheln bezahlt wurden? (Passiv Präteritum: bezahlen)
- 2 die ersten europäischen Geldscheine im Jahr 1601 in Schweden _____? (Passiv Perfekt: drucken)
- 3 in Deutschland viel häufiger mit Bargeld als mit Karte _____? (Passiv Präsens: bezahlen)
- 4 das Papiergeld in China _____? (Passiv Perfekt: erfinden)
- 5 die ersten Banken in islamischen Ländern _____? (Passiv Präteritum: gründen)
- 6 auf den Euro-Scheinen absichtlich keine realen Bauwerke _____? (Passiv Präsens: abbilden)

WISSEN *spezial*



Die Kaurimuschel gilt als ältestes Zahlungsmittel der Welt.

Nur Fantasie-Bauwerke: die Euro-Scheine

12 Bilden Sie mit den angegebenen Modalverben Sätze im Passiv.

→ A4 Passiv mit Modalverben

- 1 Rechnung/heute noch/bezahlen müssen
 - 2 Die Unterlagen/nicht an Dritte/weitergeben dürfen
 - 3 Vor Vergabe eines Kredits/die finanzielle Situation des Kreditnehmers/prüfen müssen
 - 4 In bestimmten Fällen/ein Kredit/auch nicht/genehmigen können
 - 5 Bei einer Zahlung per Lastschrift/nicht zu viel Geld/einziehen dürfen
- 1 *Die Rechnung muss heute noch bezahlt werden.*

13 Wie können Sie die Sätze noch formulieren? Ergänzen Sie. → A5 Wortschatz

- 1 Das lässt sich machen. → Das ist machbar.
- 2 Die Aufgaben können leicht gelöst werden. → Sie sind leicht lösbar.
- 3 Der Text lässt sich gut lesen. → Er _____
- 4 Das Wort kann nicht getrennt werden, oder? → Nein, es _____
- 5 Die Regale können nicht mehr geliefert werden. → Sie _____
- 6 Mit den richtigen Leuten lässt sich das Projekt realisieren.
→ Mit den richtigen Leuten _____
- 7 Manche Dinge können nicht im Voraus geplant werden.
→ Manche Dinge _____

B Auskünfte über einen Geschäftskredit einholen

14 Was passt? Ergänzen Sie. → B1 Wortschatz

Abwicklung bonitätsabhängig effektiver Jahreszins

Finanzsituation flexibel Kreditsumme Laufzeit

- 1 Ein anderes Wort für den Geldbetrag, den eine Bank verleiht, ist _____.
- 2 So werden die jährlichen Gesamtkosten für einen Kredit (Zinsen und Gebühren) bezeichnet: _____.
- 3 Die Zinsen werden nach der Dauer des Kredits berechnet, also nach seiner _____.
- 4 Die Dauer kann der Kreditnehmer selbst festlegen, sie ist _____.
- 5 Wenn ein Bankkunde seine Bonität (das deutsche Wort dafür ist *Kreditwürdigkeit*) beweisen kann, hat er meistens Geld gespart und hat eine gute _____.
- 6 Bekommt ein Kunde einen Kredit oder nicht? Diese Entscheidung trifft die Bank. Sie ist _____.
- 7 Wenn man einen Kredit sehr leicht bekommen kann, spricht man von einer einfachen _____.

15 | a In diesem Text haben sich insgesamt elf Fehler versteckt.

Lesen Sie und korrigieren Sie sie. ★★★

→ B1 Wortschatz / Strukturen

ist gemeinsam

Kredit ist nicht gleich Kredit. Es gibt den Dispositionskredit, den Ratenkredit und noch viele andere Kredite. Allen Krediten gemeinsam ist, das der Kunde von der Bank Geld bekommt, das er selbst nicht hat, aber dringend für eine Anschaffung braucht: für Möbel für sein Geschäft, elektronische Geräte, ein Auto oder eine gute Ausbildung. Doch wer sich aus der Bank Geld leiht, muss Zinsen zahlen. Das kann teuer werden.

Bankkunden, die nur kurzfristig einen Kredit brauchen und ein regelmäßiges Abkommen haben, entscheiden sich am ehesten für einen Dispositionskredit. Er ist zwar der teuerste Kredit, aber mit jeder Gehaltszahlung wird das Minus auf dem Girokonto wenig. Für den Kreditnehmer ist das gut, weil die Zinsen müssen nur auf den jeweils offenen Kreditbetrag gezahlt werden.

Jede Bank, die einen Kredit vergibt, will wissen, wie die Kreditwürdigkeit – die Bonität – des Kunden ist.

Um dies zu erfahren, fragen Banken oft bei der Schufa nach. Wenn Bankkunden kein Kredit bekommen oder nur zu schlechte Konditionen, sollten sie bei der Schufa um eine Eigenauskunft bieten. Sie können so falsche Informationen über sich korrigieren lassen und damit ihre Kreditwürdigkeit verbessern.

b Lesen Sie die Textnachricht Ihres Kollegen und antworten Sie ihm. Erläutern Sie die Vor- und Nachteile der verschiedenen Kreditmöglichkeiten. → B1 Mediation

Ich brauche unbedingt Geld. Kennst du dich mit Krediten aus? Gruß Markus

Hey, ich kenne mich da schon ein bisschen aus. Es kommt darauf an, wofür oder wie lange du den Kredit brauchst. Es gibt ...

16 | a Zu welchem Smiley (☹️ 😐 😊) passen die Redemittel? Ergänzen Sie. → B2 a Redemittel

- A Aber natürlich, ganz wie Sie wünschen. B Da sehe ich keine Lösung.
 C Nein, auf keinen Fall. D Das lässt sich machen. E Nein, niemals! F Ja, das ist machbar.
 G Das ist selbstverständlich möglich. H Da sehe ich keinen Weg.

☹️	😐	😊

b Wie beurteilen Sie die Kreditwürdigkeit? Ordnen Sie die Redemittel A–H aus a zu.

(Achtung: Die Redemittel C und E würden zwar bei manchen Aufgaben passen, sind aber für ein Gespräch mit einem Kunden nicht höflich genug.)

„Könnte ich einen Kredit bekommen? ...“

- 1 Ich habe aber leider 100 000 Euro Schulden. Antwort B, H
- 2 Meine Firma hat nämlich zehnmal so viel Umsatz wie letztes Jahr gemacht. Antwort _____
- 3 Mein Kundenstamm wächst von Jahr zu Jahr, ich brauche neue Arbeitsgeräte.“ Antwort _____
- 4 Ich habe in den letzten drei Jahren schon vier Firmen gegründet.
Die sind aber alle schlecht gelaufen.“ Antwort _____

17 Formulieren Sie zu den Stichpunkten die Fragen des Kunden (K) und die Antworten der Bankberaterin (B). ★★★

→ B2 b Schreiben

- 1 K: (Mindestkreditsumme?)
B: (Selbstständig, kleines Unternehmen: 5 000 Euro)
- 2 K: (Sofortkredit: Vorteile?)
B: (Abwicklung: einfach, Auszahlung: schnell)
- 3 K: (Auszahlung des ersten Geldes nach Kreditantrag: Wann?)
B: (Abhängig von Höhe des Kredits: drei Tage bis mehrere Wochen)
- 4 K: (Absicherung des Kredits: Möglichkeiten?)
B: (Empfehlung: Abschluss einer Ratenschutzversicherung)



C ein Mahnschreiben verfassen

18 | a Wie heißen die Komposita? Verbinden Sie.

→ C1 Wortschatz

- | | |
|---------------------------|---------------|
| 1 die Zahlungs- | A schein |
| 2 das Mahn- | B betrag |
| 3 der Liefer- | C schreiben |
| 4 die Artikel- | D eingang |
| 5 der Zahlungs- | E preis |
| 6 der Rechnungs- | F bezeichnung |
| 7 der Einzel-/der Gesamt- | G erinnerung |

20 | a Wie heißen die Nomen-Verb-Verbindungen? Verbinden Sie.

→ C2 a Wortschatz

- | | |
|------------------------------------|--------------------------|
| 1 gerichtliche Maßnahmen | A betrachten |
| 2 ein Schreiben als gegenstandslos | B feststellen |
| 3 Zahlung | C sehen (, etwas zu tun) |
| 4 sich gezwungen | D leisten |
| 5 einen Zahlungseingang | E einleiten |

b Was bedeuten die Ausdrücke aus a? Ordnen Sie zu.

- | | | | |
|---|-------|---------------------|-------|
| 1 etwas tun müssen, keine andere Wahl haben | _____ | 4 zahlen | _____ |
| 2 sehen, dass Geld eingegangen ist | _____ | 5 ignorieren können | _____ |
| 3 rechtliche Schritte unternehmen | _____ | | |

21 | a Welche Frage passt zu welchem Textabschnitt? Lesen Sie und ordnen Sie zu.

→ C2 a Lesen

- | | |
|---|-------|
| 1 Was müssen Sie bei einem Mahnschreiben beachten? | _____ |
| 2 Welche Vorteile hat eine mündliche, welche eine schriftliche Mahnung? | _____ |
| 3 Wann haben Sie Anspruch auf Ihr Geld? | _____ |
| 4 Warum sollten Sie nicht gleich gerichtliche Maßnahmen einleiten? | _____ |

Was können Sie tun, wenn Ihre Kunden nicht zahlen?

Sie haben gute Arbeit geleistet, eine Rechnung geschrieben und dem Kunden geschickt und trotzdem können Sie keinen Zahlungseingang auf Ihrem Konto feststellen? Wie ärgerlich! Lesen Sie hier, wie Ihnen ein einfaches, aber klares Mahnverfahren helfen kann, schneller an Ihr Geld zu kommen.

- A** Falls Sie auf Ihrer Rechnung oder dem Kaufvertrag ein genaues Datum für die Zahlung angegeben haben und Ihr Kunde nicht zum vereinbarten Termin zahlt, tritt ein Zahlungsverzug ein. Haben Sie jedoch auf der Rechnung oder im Vertrag kein Datum angegeben, so ist die Rechnung zwar sofort zahlbar, wird aber erst nach 30 Tagen fällig. Rechtlichen Anspruch auf Ihr Geld haben Sie in diesem Fall also erst nach Ablauf der dreißigtägigen Frist. 5
- B** Juristisch gesehen müssen Sie Ihrem Kunden im Falle eines Zahlungsverzugs keine Mahnung schreiben. Um Ihr Geld zu bekommen, könnten Sie gleich rechtliche Maßnahmen einleiten. Im Geschäftsleben ist es allerdings üblich, den Kunden zunächst einmal an seine Pflicht zu erinnern und zu mahnen. Die Gründe dafür sind klar: Eine Mahnung zu schreiben ist meistens preiswerter, als gleich das Gericht einzuschalten. Außerdem würde man seinen Kunden sehr verärgern und vermutlich verlieren, wenn man gleich mit gerichtlichen Schritten drohen würde. 10
- C** Eine mündliche Mahnung per Telefon hat den Vorteil, dass Ihr Kunde sich nicht verstecken kann, Sie ihn also direkt „zur Rede stellen“ und um eine Erklärung für sein Verhalten bitten können. Außerdem sparen Sie die Kosten für Papier und Porto. Untersuchungen haben darüber hinaus gezeigt, dass mündliche Mahnungen schneller wirken. Schriftliche Mahnungen haben dagegen den Vorteil, dass Sie beweisen können, Ihren Kunden gemahnt zu haben. Das kann wichtig sein, wenn es später doch zu gerichtlichen Maßnahmen kommt. Je nach Kunde kann es auch zeitsparender sein, ein Mahnschreiben loszuschicken anstatt zu telefonieren. 15
- D** Eine schriftliche Mahnung sollte immer freundlich, aber bestimmt formuliert werden. Wenn Sie sich für ein mehrstufiges Mahnverfahren entschieden haben, ist das erste Mahnschreiben eine freundliche und das zweite eine etwas strengere Erinnerung, mit der Sie den Kunden zur Zahlung auffordern. Das dritte Mahnschreiben ist schließlich die letzte Zahlungsaufforderung Ihrerseits mit der Ankündigung gerichtlicher Maßnahmen. In allen Mahnungen sollten Sie genau angeben, welche Rechnung fällig ist. Geben Sie deshalb immer die Rechnungsnummer und das Rechnungsdatum, den Rechnungsbetrag und das Fälligkeitsdatum an. Sollte Ihre Bankverbindung nicht auf dem Briefbogen stehen, geben Sie auch diese im Mahnschreiben an: So machen Sie es Ihrem Kunden leichter, seine Zahlungspflicht zu erfüllen. 20

- b** Sie sind Finanzchef und schreiben an einer Informationsbroschüre für neue Mitarbeiterinnen und Mitarbeiter. Fassen Sie dafür die wichtigsten Informationen aus dem Internet-Ratgeber zusammen. ★★★

→ C2 a Schreiben / Mediation

Wenn Kunden nicht zahlen

Zahlt ein Kunde nicht fristgerecht, sollte der Kunde zunächst höflich an die fehlende Zahlung erinnert wird. Dies hat gegenüber der sofortigen schriftlichen Mahnung den Vorteil, ...

- 22 | a** Wie gehen die Sätze weiter? Ergänzen Sie.

→ C3 Textbausteine

betrachten Sie dieses Schreiben bitte als gegenstandslos. erhalten.
auf das unten angegebene Konto zu überweisen. konnten wir bislang keinen Zahlungseingang feststellen.
sehen wir uns gezwungen, gerichtliche Maßnahmen einzuleiten.

Sehr geehrte Frau Berger,

Wir fordern Sie daher auf, den noch offenen Rechnungsbetrag in Höhe von 1 167 Euro zuzüglich einer Mahngebühr von 3 Euro bis 30. April _____

Wenn nach Ablauf dieser Frist der Rechnungsbetrag noch nicht eingegangen ist, _____

Trotz unserer Zahlungserinnerung vom 12. April _____

5 Sollten Sie zwischenzeitlich Zahlung geleistet haben, _____

am 15. März haben Sie eine Nähmaschine der Marke Professional 1 265 _____

Mit freundlichen Grüßen
Anna Urban

- b** Bringen Sie die Sätze in eine sinnvolle Reihenfolge.

- c** Unterstreichen Sie in a die Wörter 1 bis 5. Was ist die richtige Bedeutung? Verbinden Sie.

- | | |
|--------------------|---|
| 1 offen | A inzwischen, in der Zwischenzeit |
| 2 auffordern | B bis jetzt, bis heute |
| 3 zwischenzeitlich | C deshalb, aus diesem Grund |
| 4 bislang | D (dringend) bitten, an jmdn. appellieren |
| 5 daher | E unbezahlt, fällig |

- 23** Schreiben Sie ein Mahnschreiben. Gehen Sie in Ihrem Schreiben auf die Punkte 1 bis 5 ein. Überprüfen Sie zum Schluss, ob Sie eine korrekte Anrede und Grußformel gewählt haben. ★★★

→ C3 Schreiben

- Sicherlich hat der Kunde (Herr Maier) übersehen, dass er die Rechnung in Höhe von 4 587,50 Euro noch nicht bezahlt hat (Rechnungsnummer 7792247, Rechnung vom 1. 6. 20., Betrag fällig am 15. 6. 20..).
- Bitten Sie Herrn Maier höflich, den fälligen Betrag in den nächsten Tagen zu überweisen.
- Bitten Sie den Kunden um Verständnis, dass Sie ab der nächsten Mahnung eine Gebühr von fünf Euro berechnen müssen.
- Schreiben Sie, dass Herr Maier das Schreiben als gegenstandslos betrachten soll, falls sich seine Zahlung mit der Mahnung überschneiden hat.
- Bei Fragen kann sich Herr Maier gerne telefonisch an Frau Feola wenden. Sie ist unter der Nummer 030/89 11 56 81 erreichbar.

D Medienberichte über die Arbeitswelt verstehen und wiedergeben

24 | a Welche sechs Nomen haben sich hier versteckt? Suchen Sie und markieren Sie. → D2 a Wortschatz

ENHTZBEZAHLUNG H J C X S E E I N K O M M E N L J G B N G E H A L T Ä L K M N G E L D

Q H G X S L O H N P Ü H J M V E R D I E N S T Q R A U K

b Welches Nomen aus a passt? Ergänzen Sie.

- 1 Auch im Gesetz steht: Für gleiche Arbeit muss es auch den gleichen _____ geben.
- 2 Warum liegt der _____ von Frauen trotzdem immer noch unter dem der Männer?
- 3 Wir sollen das umsonst machen? Tut mir leid, aber wir arbeiten nur gegen _____.
- 4 Das 13. bzw. 14. _____ wird auch als Urlaubs- oder Weihnachtsgeld bezeichnet.
- 5 Wie hoch ist eigentlich das durchschnittliche Jahres _____ der Deutschen?
- 6 Für viele Beschäftigte ist ein gutes Arbeitsklima wichtiger, als mehr _____ zu verdienen.

25 | a Was passt? Lesen Sie und ergänzen Sie. → D2 a Wortschatz / Lesen

Anteil Durchschnitt Gleichheit Hälfte Positionen

Weibliche Führungskräfte im europäischen Vergleich

Obwohl man in Deutschland (DE), Dänemark (DK) und in den Niederlanden (NL) vielleicht mehr _____ zwischen den Geschlechtern erwarten würde, arbeiten dort nur knapp drei von zehn Frauen als Führungskraft. Das ist weniger als in vielen anderen Ländern der europäischen Union (EU), wo im _____ jede dritte Führungskraft weiblich ist. Über dem europäischen Schnitt liegen dagegen Bulgarien (BGR), Slowenien (SVN), Litauen (LT) und Schweden (SWE), wo rund vier von zehn Frauen leitende _____ haben. Den höchsten _____ hat im EU-Vergleich jedoch Lettland (LV): Dort ist immerhin fast die _____ aller Führungskräfte weiblich.



b Wie hoch ist der Frauenanteil bei Führungspositionen in den verschiedenen Ländern? Lesen Sie den Text noch einmal und ordnen Sie zu.



26 | a Lesen Sie und markieren Sie fünf Informationen, die neu für Sie sind. → D3 Lesen / Redemittel

Durchschnittlicher Verdienst von Vollzeitkräften im Jahr: knapp 48 000 Euro brutto

Jährlicher Pro-Kopf-Verbrauch von Gemüse und Eiern: 97 kg und 227 Stück

Wichtigste Märkte für deutsche Waren: USA, Frankreich und Großbritannien

Vollzeitkräfte arbeiten im Schnitt 43,5 Wochenstunden, fünf Stunden mehr als vertraglich vereinbart

Länge der Autobahnen insgesamt: knapp 13 000 km

Verdienst von Arbeitnehmerinnen und Arbeitnehmern in leitender Position dreimal so hoch wie Verdienst von ungelernten Arbeitskräften

Durchschnittliche Ausgaben privater Haushalte für Freizeit, Unterhaltung und Kultur: etwa 250 Euro monatlich

Beliebtester Ausbildungsberuf bei Männern Kfz-Mechatroniker, bei Frauen Kauffrau für Büromanagement

b Schreiben Sie fünf Sätze. Verwenden Sie die Informationen, die Sie in a markiert haben, und die Redemittel.

- Bemerkenswert finde ich, dass ... Ich hätte nicht gedacht, dass ...
- Ich wusste noch gar nicht, dass ... Interessant finde ich, dass ...
- Hätten Sie gedacht, dass ... Neu für mich ist, dass ... Wussten Sie schon, dass ...

1 Neu für mich ist, dass

27 | a Was passt? Verbinden Sie.

→ D4 Redemittel / Lesen

- | | |
|-----------------------|---|
| 1 In dem Artikel geht | A außerdem von .../davon, dass ... |
| 2 Der Artikel handelt | B (weiterhin) beschrieben/dargestellt, dass ... |
| 3 In dem Artikel wird | C es (zunächst) um .../darum, dass ... |

b Welche Informationen finden Sie am wichtigsten? Lesen Sie den Artikel und markieren Sie.

Immer mehr berufstätige Frauen in Deutschland

Die Zahl der Berufstätigen ist in Deutschland in den vergangenen Jahren deutlich gestiegen. Das liegt daran, dass die wirtschaftliche Lage im Land gut ist. Ein weiterer, wichtiger Grund dafür ist aber auch, dass im Vergleich zu früher immer mehr Frauen arbeiten.

Doch obwohl heute etwa drei Viertel der Frauen berufstätig sind, beschränkt sich ihre Berufswahl immer noch hauptsächlich auf „frauentypische“ Tätigkeiten. So sind etwa zwei Drittel aller Büro- bzw. kaufmännischen Angestellten weiblich. Auch in klassischen

Dienstleistungsberufen wie zum Beispiel im Verkauf, in der Gastronomie und im Gastgewerbe ist der Frauenanteil mit über 60 Prozent hoch. Während inzwischen immerhin ungefähr 45 Prozent aller Ärzte, Lehrer und Juristen weiblich sind, liegt der Anteil an Frauen im Handwerk sowie in Industrie und Landwirtschaft weiterhin deutlich unter dem der Männer. (...)



* Quelle: Fakten zum Mitnehmen. Statistisches Bundesamt.

c Sie sollen zum „Girls' Day“ eine kleine Präsentation halten, um Mädchen für den Mechatroniker-Beruf zu gewinnen. Fassen Sie die Hauptaussagen des Artikels in eigenen Worten zusammen. Verwenden Sie dafür auch die Redemittel aus a. ★★★

→ D4 Schreiben / Mediation

Lernwortschatz

S. 88 | Diêm Nguyen hat sich selbstständig gemacht

Nomen

- das Alter (Sg.) _____
- der Einwanderer, - / die Einwanderin, -nen _____
- _____
- die Investition, -en _____
- die Krankenversicherung, -en _____
- der Kundenstamm (Sg.) _____
- die Steuer, -n _____
- die Steuervorauszahlung, -en _____
- die Vorauszahlung, -en _____
- die Vorsorge (Sg.) _____

Verben

- beschäftigen _____
- eröffnen _____
- sparen _____
- wachsen* _____
- zurücklegen _____

Adjektive

- arbeitslos _____
- häufig _____
- privat _____
- selbstständig _____

weitere Wörter

- sogar _____

S. 89 | A ein Bankgespräch verstehen

Nomen

- der Bankeinzug, -e _____
- der Dauerauftrag, -e _____
- der Dispositionskredit, -e _____
- die Funktion, -en _____
- die Gebührenordnung, -en _____
- _____
- das Geschäftskonto, die -konten _____
- _____
- das Girokonto, die -konten _____
- _____
- der Internetshop, -s _____
- der Kontoauszug, -e _____
- die Kontoführung (Sg.) _____
- die Kontoführungsgebühr, -en _____
- _____

- die Lastschrift, -en _____
- die Lastschriftvereinbarung, -en _____
- _____
- der Privatkunde, -n / die Privatkundin, -nen _____
- _____
- der / die Selbstständige, -n _____

Verben

- abbuchen von (+ Dat.) _____
- abgehen* von (+ Dat.) _____
- abziehen* von (+ Dat.) _____
- anstellen _____
- eingehen* auf (+ Dat.) _____
- einrichten _____
- eröffnen _____
- das lässt* sich machen _____
- schließen* (Vertrag) _____
- veranlassen (Überweisung) _____
- vorliegen* _____

Adjektive

- fällig _____
- unverschämt _____

weitere Wörter

- umsonst _____

S. 90 | B Auskünfte über einen Geschäftskredit einholen

Nomen

- die Absicherung, -en _____
- die Abwicklung (Sg.) _____
- die Auszahlung, -en _____
- die Bonität (Sg.) _____
- die Finanzierung (Sg.) _____
- die Finanzsituation, -en _____
- in Höhe von _____
- der Jahreszins, -en _____
- der Kredit, -e _____
- die Laufzeit, -en _____
- die Mindestkreditsumme, -n _____
- _____
- die Rate, -n _____
- die Schulden (Pl.) _____
- der Schutz (Sg.) _____
- die Summe, -n _____

der Umsatz, -e _____
 die Versicherung, -en _____

Verben

keinen Weg sehen* _____

Adjektive

betrieblich _____
 bonitätsabhängig _____
 laufzeitabhängig _____
 machbar _____
 schuldenfrei _____

sich gezwungen sehen* _____
 Zahlung leisten _____

Adjektive

gegenstandslos _____
 gerichtlich _____
 offen _____
 zwischenzeitlich _____

weitere Wörter

daher _____
 gemäß (+ Dat.) _____
 möglichst _____
 nochmals _____

S. 91 | C ein Mahnschreiben verfassen

Nomen

der Artikel, - _____
 die Artikelbezeichnung, -en _____
 die Bezeichnung, -en _____
 die Erinnerung, -en _____
 das Mahnschreiben, - _____
 zum Preis von ... _____
 der Rechnungsbetrag, -e _____
 die Rechnungsnummer, -n _____
 die Zahlung, -en _____
 der Zahlungseingang, -e _____
 die Zahlungserinnerung, -en _____

Verben

auffordern _____
 einleiten _____
 erhalten* _____
 feststellen _____

S. 92 | D Medienberichte über die Arbeitswelt verstehen und wiedergeben

Nomen

die Bemühung, -en _____
 die Berufswahl (Sg.) _____
 die Elternzeit (Sg.) _____
 die Gehaltslücke, -n _____
 das Gehaltsniveau, -s _____
 der Gehaltsunterschied, -e _____
 die Karriere, -n _____
 die Quelle, -n _____
 die Teilzeit (Sg.) _____

Adjektive

bemerkenswert _____
 geschlechtstypisch _____
 gläsern _____
 ungleich _____

Welche Wörter möchten Sie noch lernen? Notieren Sie:

Tipp

Zerschneiden Sie Wörter und legen Sie sie wieder zusammen.

Beispiel:



Lektion 13

A einen Text über Konflikursachen verstehen

1 | a Welches Wort passt? Ergänzen Sie.

→ A1 Wortschatz

Ärger sich aufregen beleidigen sich beschweren
Enttäuschung kritisieren streiten wütend

- Heute hat mich Frau Müller _____ :
Sie hat tatsächlich „dumme Kuh“ zu mir gesagt!
- Und? Wie war das Gespräch mit deinem Chef? – Nicht gut. Ehrlich gesagt war es für mich eine ziemliche _____, weil er sich fast keine Zeit dafür genommen hat.
- Wie geht es deinem Freund? – Na ja. Im Moment hat er viel _____ mit seinen Kunden.
- Der Service in diesem Restaurant wird immer schlechter.
Wir haben _____ schon _____, aber es hat sich nichts geändert.
- Warum möchtest du deine Abteilung wechseln? – Weil bei uns so viel _____ wird. – Aha. Worüber denn? Oder liegt es generell an der Firmenkultur?
- Herr Zierer wirkt heute so _____. Was ist denn passiert?
- Warum _____ du _____ ?
Es ist doch normal, dass es in der Arbeit Probleme und Konflikte gibt.
- Wegen seines unhöflichen Verhaltens wurde er schon oft _____.
Aber höflicher ist er trotzdem nicht geworden.

b Wie heißen die Wörter aus derselben Wortfamilie? Ergänzen Sie.

Recherchieren Sie gegebenenfalls im Internet. Denken Sie bei den Nomen auch an die Artikel, bei den Verben und Adjektiven an die Präposition und den Kasus.

Nomen	Verb	Adjektiv (auch Partizip I und II)
	<i>sich beschweren über + Akk.</i>	-
	-	<i>wütend auf + Akk./über + Akk.</i>
<i>der Ärger</i>		
	<i>kritisieren</i>	
	<i>sich streiten über + Akk.</i>	-
<i>die Enttäuschung</i>		
	<i>beleidigen</i>	
	<i>sich aufregen über + Akk.</i>	

2 | a Was bedeuten die markierten Ausdrücke? Ordnen Sie zu.

→ A1 Wortschatz

- | | |
|---|---|
| 1 Jemand knallt den Teller auf den Tisch. | A Das reicht. Die Geduld ist zu Ende. |
| 2 Es kommt leider häufig zu Missverständnissen. | B Jemand wird so wütend, dass sie/er seine Gefühle nicht mehr kontrollieren kann. |
| 3 Jemand kommt mit der Arbeit nicht nach . | C ... nicht aufmerksam ... |
| 4 Das Maß ist voll. | D ... entstehen ... |
| 5 Jemandem platzt der Kragen. | E ... allein, ohne weitere Zuhörer ... |
| 6 Jemand hört nur mit halbem Ohr zu. | F ... stellt unvorsichtig, laut und wütend ... |
| 7 Jemanden unter vier Augen sprechen. | G ... schafft ... nicht mehr. |

b Was denkt der unzufriedene Gast über den Kellner?
Ergänzen Sie den passenden Ausdruck aus a.

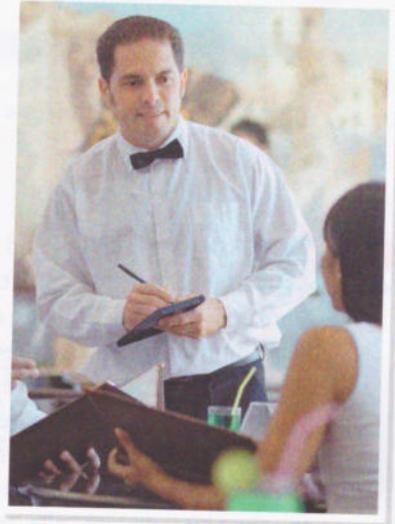
1 Typisch! Da bringt er mir einen Saft, obwohl ich Wasser bestellt habe.
(mit halbem Ohr zuhören)

2 Wann kommt denn endlich mein Essen? Das dauert ja ewig hier!
(mit der Arbeit nicht nachkommen)

3 Nein, das kann doch nicht sein. Die Suppe ist ja total kalt.
(Kragen platzen)

4 Entschuldigung! Wo ist denn der Chef? (unter vier Augen)

5 Was?! Der Chef will nicht mit mir sprechen? (das Maß voll sein)

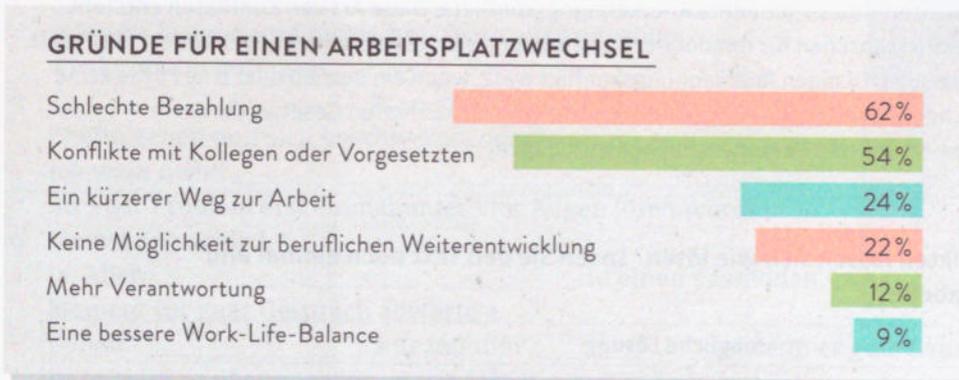


3 | a Mit welchen Redemitteln beschreiben Sie die Zahlen in einer Grafik?
Lesen Sie und unterstreichen Sie.

→A1 Redemittel / Mediation

- Über ein Fünftel Die Grafik zeigt ... Etwa jeder Zehnte Die meisten Es fällt auf, dass ...
- In der Grafik geht es um ... Knapp ein Viertel Aus der Grafik geht hervor, dass ...
- Weniger als zehn Prozent Interessant ist, dass ... Über die Hälfte

b Sie sollen eine Präsentation zum Thema „Mitarbeiterzufriedenheit“ halten. Sehen Sie die Grafik an. Schreiben Sie für Ihre Präsentation eine Einleitung und 5 Sätze, warum Beschäftigte ihren Arbeitsplatz wechseln. Nutzen Sie die Redemittel aus 3a.



In der Grafik geht es um die Gründe, warum ...

4 Finden Sie zehn Gegensatzpaare.

→A3 Wortschatz

- | | | | |
|--------------|---------------|-------------------|--------------------------|
| Abstand | direkt | langweilig | spannend und interessant |
| allgemein | distanziert | Nähe | unbewusst |
| aufdringlich | Einhaltung | normal | ungewöhnlich |
| autoritär | Gemeinsamkeit | partnerschaftlich | Unterschied |
| diplomatisch | individuell | reflektiert | Verstoß |

5 | a Lesen Sie den Text aus einem Online-Ratgeber und ordnen Sie 1 bis 3 zu. → A4 Lesen / Mediation

In Abschnitt

- _____ geht es um Konflikte, die durch unterschiedliche Wertvorstellungen verursacht werden.
- _____ wird fehlende Achtung gegenüber anderen Menschen als Ursache für Konflikte genannt.
- _____ heißt es, dass mangelndes kulturelles Wissen zu Missverständnissen und Konflikten führen kann.

(Inter-)Kulturelle Konflikte: Ursachen und Lösungsmöglichkeiten

1 **M**issverständnisse sind oft ein Grund, warum es zwischen Menschen zu Konflikten kommen kann. So ist es in in manchen Kulturen, Gruppen oder auch Firmen üblich, sich zur Begrüßung die Hand zu geben und der / dem anderen dabei in die Augen zu sehen. Wenn die Person, die begrüßt wird, wegsieht, wird das häufig als ein Zeichen von Unehhrlichkeit oder Unhöflichkeit gewertet. Dass es allerdings in einigen Kulturen als unhöflich gilt, jemanden zu berühren oder jemandem direkt in die Augen zu sehen, wissen nicht alle. Missverständnisse dieser Art und daraus entstehende Konflikte beruhen also auf Unkenntnis und einem Kommunikationsproblem – und auf mangelndem Bewusstsein, dass die eigenen Verhaltensmuster nicht allgemein gültig sind. Dagegen hilft vor allem eines: miteinander reden und so das Verhalten von Menschen mit anderer Prägung verstehen und akzeptieren lernen.

2 Schwieriger wird es, wenn unterschiedliche Werte die Ursache für Konflikte sind. Ein so genannter Wertekonflikt kann sich zum Beispiel darin zeigen, dass ein männlicher Mitarbeiter aufgrund seines kulturellen Hintergrundes (Landeskultur, Religion, Familientraditionen ...) eine weibliche Vorgesetzte nicht akzeptiert. Wertekonflikte können also zum Beispiel Rollenbilder oder Glaubensvorstellungen betreffen. Anders als Konflikte, die auf mangelndem Kulturwissen beruhen, lassen sich Wertekonflikte oft durch interkulturelle Trainings lösen.

3 Am schwierigsten zu lösen sind so genannte Anerkennungskonflikte: Diese Art von Konflikten entsteht, wenn Menschen andere Menschen für minderwertig halten und sie deshalb schlecht behandeln, das heißt diskriminieren. Ein Beispiel für einen Anerkennungskonflikt wäre, wenn ein Betrieb oder eine Firma keine nicht-weißen Menschen einstellen will. Gegen Anerkennungskonflikte helfen Gesetze, die der Diskriminierung von bestimmten Personengruppen vorbeugen.



b Welche Art von Konflikten lassen sich wie lösen? Lesen Sie den Text noch einmal und ergänzen Sie in der Tabelle.

Art des Konflikts	mögliche Lösung
Konflikt aufgrund eines Missverständnisses	

c Lesen Sie die Textnachricht und schreiben Sie eine Antwort.

Hi – die neue Arbeit ist leider nicht so, wie ich gedacht hatte. Also die Aufgaben sind schon interessant. Aber das Team ist ... na ja. Die Leute sind alle so distanziert. Ich habe mich so verhalten, wie ich das von meiner alten Arbeit kenne: etwas Privates erzählt oder auch mal laut gelacht. Jetzt habe ich das Gefühl, dass man über mich redet. Ich fühle mich ausgeschlossen. Was soll ich denn jetzt machen? Hast du eine Lösungsidee?

B Konfliktstrategien verstehen

6 Wie heißt das Verb? Ergänzen Sie.

→ B1 Wortschatz

- 1 einer Person sagen, dass man etwas tut, was unangenehme Konsequenzen für sie haben wird = jmdm. d
- 2 wort- und bildreich erzählen, was man gesehen hat = jmdm. etw. b
- 3 gegen jemanden protestieren, jemandem widersprechen = sich w
- 4 etwas Negatives von jemandem behaupten, obwohl man es nicht beweisen kann = jmdm. etwas u
- 5 jemandem eine Note geben, jemanden beurteilen = jmdn. b
- 6 den Eindruck machen, aussehen, scheinen: w

7 Wie wird aus dem Partizip Präsens ein Adjektiv? Ergänzen Sie.

→ B1 Wortschatz



- 1 stören → störend → ein störendes Verhalten
- 2 drohen → _____ → ein _____ Ton
- 3 brüllen → _____ → eine _____ Chefin



- 4 klären → _____ Gespräche
- 5 überzeugen → ein _____ Vorschlag
- 6 ernst zu nehmen → ein _____ Versprechen
- 7 wirken → eine sympathisch _____ Kollegin

8 | a Ergänzen Sie.

→ B1 Redemittel

An deiner Stelle würde ich es wäre gut, wenn

Ich fände es besser, wenn Ich würde ... sprechen Man könnte

- Ein Kollege von mir hat in letzter Zeit ein paar Mal schlecht über mich geredet. Was soll ich nur tun?
- ◆ _____ ganz gelassen bleiben und nichts tun. Dann wird er schon wieder damit aufhören.
- _____ in so einem Fall aber auch zur Chefin gehen und sich beschweren, oder?
- Ich weiß nicht. _____ ihr euer Problem erst einmal unter vier Augen lösen würdet.
- Meinst du wirklich?
- ◆ Ja. Aber _____ du einen passenden Moment für euer Gespräch abwartest.
- ◆ Genau. _____ nur mit ihm _____, wenn er gute Laune hat. Dann wird er eher zugeben, etwas falsch gemacht zu haben.
- Na gut. Danke für eure Tipps. Ich halte euch auf dem Laufenden!



b Schreiben Sie ein Gespräch wie in a. ★★★

- Ich habe gesehen, wie ein Kollege ziemlich viele Stifte aus dem Büroschrank genommen und in seine Tasche gesteckt hat. Das geht doch nicht! Was soll ich nur tun?
- An deiner Stelle



9 | a Welche Überschrift passt zu welchem Abschnitt? Überfliegen Sie den Text aus einem Online-Ratgeber und ordnen Sie zu.

- Zwei-Silben-Antworten Ursachen für Konflikte Formulierungen, die alles noch schlimmer machen
- Konfliktfähigkeit ist Kommunikationsstärke Hilfreiche Kommunikationsstrategien

Konflikte lösen: Eine Frage der Kommunikation?

1 Konflikte beginnen meistens recht harmlos: mit einer unklaren Aufgabenverteilung, einem falschen Wort, mit unterschiedlichen Meinungen oder einem Missverständnis. Wenn dann Stress und Hektik dazukommen, wird aus einem kleinen Problem ein großes und es kommt nicht selten zu einem Konflikt.

2 Leider kommt es dann oft vor, dass Stress und Hektik die Konfliktpartner:innen ungeduldig, nervös und gereizt machen. Falsche Worte und Formulierungen lassen den Konflikt „heiß werden“ und eskalieren: Unterstellungen (*Du willst ja bloß...*, *Sie sind ja nicht bereit...*), Drohungen (*Ich gehe jetzt zum Chef...*) oder Wörter, wie *immer/nie, alle/keiner, unbedingt, sofort, müssen ...* sind für eine Konfliktlösung vollkommen ungeeignet, weil sie dem anderen gegenüber respektlos sind und keine Flexibilität zeigen.

3 Wenn man verhindern möchte, dass ein Konflikt eskaliert, ist es in bestimmten Situationen hilfreich, nichts oder nur wenig zu sagen: Wenn die andere Person aggressiv und der Ton immer feindseliger wird, empfiehlt sich die Zwei-Silben-Antwort: *Aha, Soso, Na dann, Ach ja*. Mit diesen Wörtchen gewinnt man Zeit zum Nachdenken und vermeidet eine Eskalation, die oft eine Konsequenz aus Wut und Ärger ist. (Aber Achtung: Seinem Chef oder seiner Chefin sollte man nicht so antworten, denn Zwei-Silben-Antworten können arrogant wirken.)

4 Es gibt aber noch bessere Kommunikationsstrategien bei einem Konflikt. Sie helfen den Konfliktpartner:innen, Klarheit zu schaffen und herauszufinden, wo genau das Problem liegt: *Was genau meinen Sie? Verstehen Sie, was ich meine? Bitte lassen Sie mich das genauer erklären. Bitte geben Sie mir ein Beispiel.* Konfliktpartner:innen, die so miteinander sprechen, verstehen sich schnell besser und können sich leichter auf eine gemeinsame Lösung einigen.

5 Konfliktfähige Menschen erkennen Probleme rechtzeitig und wählen den richtigen Zeitpunkt und die richtigen Worte, um ihre Meinungen, Wünsche und Vorschläge zu formulieren. Sie formulieren aber nicht nur, was für sie wichtig ist, sondern hören auch genau zu, was andere sagen und sich wünschen. Ein gutes Kommunikationsverhalten ist deshalb die wichtigste Voraussetzung dafür, einen Konflikt zu lösen.

b Lesen Sie den Text noch einmal. Ergänzen Sie die Satzanfänge zu den fünf Abschnitten mit den Informationen aus dem Text.

- 1 Oft führen Stress und Hektik dazu, dass _____
- 2 Wer einen Konflikt lösen möchte, sollte _____
- 3 Zwei-Silben-Antworten sind besonders dann gut, wenn _____
- 4 Sätze wie *Bitte lassen Sie mich das genauer erklären* sind empfehlenswert, weil _____
- 5 Eine Person, die gut mit Konflikten umgehen kann, _____

c Welche Konfliktstrategie halten Sie für die beste? Mit welcher haben Sie schon Erfahrungen gemacht? Schreiben Sie einen Forumsbeitrag. ★★★

10 Was können Sie auf die Sätze 1 bis 5 antworten, damit der Konflikt nicht schlimmer wird? Ergänzen Sie. → B3 b Redemittel

- Was genau reicht Ihnen? Können Sie das bitte genauer erklären?
- Könnten Sie mir vielleicht erklären, was Sie so wütend macht?
- Was genau stört Sie denn an meinem Ton?
- Wann genau war mein Verhalten Ihrer Meinung nach nicht fair? Können Sie mir dafür ein Beispiel geben?
- Verstehe ich Sie richtig? Sie sind der Meinung, dass ich in letzter Zeit unpünktlich war?

- 1 Sie haben sicher wieder verschlafen!

- 2 Ihr Verhalten ist absolut unfair!

- 3 Was bilden Sie sich eigentlich ein, in so einem Ton mit mir zu reden?!

- 4 Jetzt reicht es mir aber!

- 5 Das muss ich mir nicht bieten lassen!

11 | a Wie heißen die Synonyme? Ergänzen Sie. → B3 b Wortschatz

le bracht feind ein ver fühl lig sam
kol traut legt auf gial über ge se

	Synonym:	verwandte Wörter:
1 rücksichtsvoll, mitfühlend:	_____	_____
2 freundlich, hilfsbereit:	_____	_____
3 freundschaftlich, herzlich:	_____	_____
4 vernünftig, sachlich:	_____	_____
5 ärgerlich, empört, gereizt:	_____	_____
6 aggressiv, hasserfüllt, böse:	_____	_____

b Zu welchem Adjektiv aus a passen die Wörter? Ordnen Sie in der Spalte „verwandte Wörter“ zu.

der Feind überlegen das Vertrauen sich einfüllen (in + Akk) der Kollege die Feindseligkeit
die Kollegialität jemanden aufbringen (gegen + Akk.) das Einfühlungsvermögen die Überlegung

C Konfliktgespräche verstehen

12 | a Welche Verben passen zu „Medikament“? Suchen und markieren Sie die fünf Verben, die sich hier versteckt haben. → C1 a Wortschatz

v	e	r	s	c	h	r	e	i	b	e	n	q	m	d	l
e	k	l	p	w	a	s	w	d	e	i	c	n	a	u	r
r	e	q	e	i	n	n	e	h	m	e	n	k	o	m	b
t	w	o	g	r	r	t	e	s	m	n	e	e	n	i	e
r	n	t	f	k	o	t	v	e	r	t	r	a	g	e	n
a	a	b	s	e	t	z	e	n	a	h	k	s	n	ü	e
g	m	d	l	n	a	r	u	k	o	m	b	l	e	n	e



b Ergänzen Sie das passende Verb aus a in der richtigen Form.

- 1 Welches Medikament hat der Arzt Ihnen denn _____?
- 2 Ach, das kenne ich. Und wie oft müssen Sie es _____?
- 3 Sie werden sehen, dass es Ihnen bald besser geht. Das Medikament _____ sehr schnell.
- 4 Meine Kollegin hat das Medikament allerdings nicht _____: Sie hat überall am Körper rote Punkte bekommen.
- 5 Der Arzt meinte dann, dass sie es nicht mehr nehmen dürfe. Sie musste es also _____.

13 | a Wozu verwenden Sie diese Redemittel? Ordnen Sie zu.

→ C2 a Redemittel

- 1 Ich schlage vor, dass ... F
- 2 Ich fasse es nicht. _____
- 3 Vielen Dank für Ihr Verständnis. _____
- 4 Jetzt machen Sie mich nicht so an! _____
- 5 Das tut mir schrecklich leid. _____
- 6 Das ist doch Ihr Job! _____
- 7 Wie wäre es, wenn ...? _____
- 8 Entschuldigen Sie bitte vielmals. _____
- 9 Das ist doch die Höhe! _____
- 10 Einigen wir uns darauf, dass ... _____
- 11 Also, das geht zu weit. _____
- 12 Schon gut, das kann ja mal vorkommen. _____

- A Unverständnis und Ärger zeigen
- B sich wehren
- C sich entschuldigen
- D eine Entschuldigung annehmen
- E Verständnis zeigen, sich dafür bedanken
- F einen Lösungsvorschlag machen, eine gemeinsame Lösung finden

b Lesen Sie und ergänzen Sie die passenden Redemittel aus a. Manchmal passen auch mehrere Redemittel zu der Situation.

- 1 Ihre Kollegin entdeckt, dass ihre Kaffeetasse kaputt ist.
Ich fasse es nicht. Meine schöne Kaffeetasse ist kaputt.

Die Kaffeetasse ist Ihnen runtergefallen. Was antworten Sie der Kollegin?



- 2 Ihr Mitarbeiter übernimmt kurzfristig die Schicht eines Kollegen. Sie bieten ihm an, dass er dafür die nächsten Tage schon um 15 Uhr mit der Arbeit aufhören kann.



- 3 Sie erfahren, dass die Geschäftsleitung Ihrer Firma einigen Mitarbeitern kündigen, ihr eigenes Gehalt aber erhöhen will.



- 4 Ihr Kollege möchte während der Arbeit Radio hören. Sie stört das aber. Wie könnte ein klärendes Gespräch verlaufen?



14 Partikeln verraten viel darüber, was der Sprecher denkt oder eigentlich sagen will. Lesen Sie die Sätze in 1 bis 6 und ordnen Sie A bis F zu.

→ C2 b Modalpartikeln

- | | |
|---|--|
| <p>1 denn _____
Wie geht es Ihnen <i>denn</i>?
Wie lief <i>denn</i> dein Bewerbungsgespräch?
Haben Sie <i>denn</i> Ihren Urlaub schon beantragt?</p> | <p>4 ja/aber _____
Das ist <i>ja/aber</i> schön, dass wir uns hier treffen!
Das ist <i>ja/aber</i> nicht sehr nett von ihm.
Das ist <i>ja/aber</i> eine Frechheit!</p> |
| <p>2 doch (1) _____
Das habe ich dir <i>doch</i> schon erklärt.
Das müssten Sie <i>doch</i> eigentlich können.
Räumen Sie <i>doch</i> Ihren Tisch auf, dann finden Sie die Unterlagen sicher.</p> | <p>5 mal/doch mal/ja mal _____
Nehmen Sie das <i>mal</i> nicht so ernst.
Komm <i>doch mal</i> vorbei!
So etwas kann <i>ja mal</i> vorkommen, machen Sie sich deswegen keine Sorgen.</p> |
| <p>3 doch (2) <u>F</u> _____
Das ist <i>doch</i> (<i>wirklich</i>) kein Problem.
Das kann <i>doch</i> (<i>wirklich</i>) jedem von uns passieren. Da brauchst du dich <i>doch</i> (<i>wirklich</i>) nicht darum zu kümmern.</p> | <p>6 wohl _____
Er kommt heute <i>wohl</i> später.
Sie hat unseren Termin <i>wohl</i> vergessen.
Das habe ich <i>wohl</i> überlesen.</p> |

Diese Partikel ...

- A zeigt, dass der Sprecher das, was er sagt, nur vermutet.
- B benutzt man häufig, um seine Überraschung zu zeigen.
- C kommt oft in Fragen vor. Man signalisiert damit freundliches Interesse.
- D kann Ungeduld ausdrücken. Der Sprecher meint, dass der andere das eigentlich wissen sollte.
- E verwendet man in Ratschlägen, Aufforderungen und auch dann, wenn man jemanden beruhigen möchte.
- F unterstreicht und verstärkt das, was der Sprecher sagen möchte.

* *denn* kann in bestimmten Fällen auch Zweifel ausdrücken: Haben Sie *denn* die Unterlagen schon weggeschickt? = Es interessiert mich, aber ich habe auch Zweifel daran, ob Sie die Unterlagen weggeschickt haben.

15 Ergänzen Sie.

→ C2 b Modalpartikeln

deutlich Mittelfeld Partikel Sätze gesprochenen

- 1 Modalpartikeln kommen vor allem in der _____ Sprache vor.
- 2 Sprecher können mit Modalpartikeln _____ machen, was sie sagen wollen:
Mach doch das Fenster zu! = *Es ist mir wirklich wichtig, dass du das Fenster zumachst.*
- 3 Ein und dieselbe _____ kann – abhängig vom Satz – verschiedene Bedeutungen haben (zum Beispiel *doch*) oder mit einer anderen Partikel kombiniert werden (zum Beispiel *ja mal, doch wirklich*).
- 4 Modalpartikeln stehen im _____ eines Satzes.
- 5 _____ mit Modalpartikeln kann man in Sätze ohne Modalpartikeln „übersetzen“:
Er kommt wohl später. = *Ich vermute, dass er später kommt.*

16 Welche Partikeln passen? Markieren Sie.

→ C2 b Modalpartikeln

- 1 Wo müssen Sie **aber** | **ja** | **denn** hin? Oh, ganz in den Norden? Das ist **aber/doch/mal** weit!
- 2 Ich habe Kopfschmerzen. Dann mach doch **mal** | **ja** | **wohl** eine Pause!
- 3 Herr Peters ist nicht an seinem Platz. Er ist **aber** | **denn** | **wohl** in einer Besprechung.
- 4 Oh, entschuldige, ich wusste nicht, dass das dein Platz war.
– Das ist **aber** | **denn** | **doch** nicht so schlimm!
- 5 Du hast heute Frühschicht? Das ist **denn** | **doch** | **ja** eine Überraschung! Ich auch!
- 6 Verträgt Frau Simon **denn** | **doch** | **ja** das neue Medikament? Nein?
Dann müssen wir es **denn** | **ja** | **wohl** absetzen, was denkst du?

17 Ergänzen Sie die passende Partikel.

Bei einigen Sätzen gibt es mehrere richtige Lösungen.

→ C2 b Modalpartikeln

- 1 Ärgern Sie sich _____ nicht so darüber.
 Das hätte _____ jedem von uns passieren können.
- 2 Der Kunde will seine Rechnung nicht bezahlen? Der ist _____ unverschämt!
 Stimmt. Er war _____ sehr unzufrieden mit der Ware.
- 3 Haben Sie _____ unserem Gast etwas zu trinken angeboten? Ja?
 Das war _____ aufmerksam von Ihnen.
- 4 Mach _____ das Fenster zu! Wir werden _____ sonst alle krank!
- 5 Ruf mich _____ am Donnerstag an. Dann können wir in Ruhe darüber sprechen.

18 | a Wo steht das? Lesen Sie die Forumsbeiträge und ordnen Sie die Buchstaben A bis F zu.

→ C2 b Lesen / Schreiben / Mediation

- 1 Mitarbeiter, die keine Möglichkeit haben, ihre Arbeit selbst zu gestalten und nur Aufträge von „oben“ erledigen müssen, melden sich oft krank und suchen sich eine andere Stelle. _____
- 2 Offenheit und Ehrlichkeit bei der Lösung von Konflikten spielen in der Firma eine wichtige Rolle. _____
- 3 Der Chef spricht nur dann mit seiner Mitarbeiterin, wenn er möchte, dass sie mehr arbeitet, oder es etwas zu kritisieren gibt. _____
- 4 Eine positive Arbeitsatmosphäre ist der Geschäftsleitung überhaupt nicht wichtig. _____
- 5 Weil die Kollegen sich gut verstehen, haben sie auch privat Kontakt und in der Arbeit kaum Probleme. _____
- 6 Die Geschäftsführung hat ihren Angestellten nicht mitgeteilt, was mit der Firma passiert und was das für Konsequenzen hat. _____

Konflikte am Arbeitsplatz - wie sind Ihre Erfahrungen? Posten Sie Ihren Kommentar!

A



Weil wir ein nettes Team sind und uns auch in unserer Freizeit treffen, kommt es bei uns nur selten zu Streitigkeiten oder Konflikten. Einmal im Monat gehen wir nach Feierabend eine Kleinigkeit essen und dann ins Kino. Diejenigen von uns, die keine Familie haben, unternehmen auch mal am Wochenende etwas zusammen.

B



Wenn mein Vorgesetzter mich zu sich ruft, geht es meistens um Überstunden, Mehrarbeit oder Fehler, für die ich seiner Meinung nach verantwortlich bin. Lob, Anerkennung oder ein nettes Wort höre ich eigentlich nie von ihm. Deshalb frage ich mich oft, warum ich mich eigentlich noch anstrengen und gute Arbeit leisten soll.

C



Unserem Geschäftsführer ist es total egal, wie die Stimmung im Betrieb ist. Das Wichtigste ist ihm, dass wir „funktionieren“ und unsere Arbeit pünktlich und zuverlässig erledigen. Unseren Betriebsrat, der sich für eine Verbesserung des Arbeitsklimas einsetzt, hält er für sinn- und nutzlos.

D



Unsere Firma wurde von einer anderen Firma übernommen. Das hatte zur Folge, dass einige Abteilungen aufgelöst wurden. Ziemlich viele meiner Kollegen haben deshalb ihren Job verloren. Erfahren haben wir von diesen Entwicklungen und Maßnahmen aber erst, als die ersten ihre Kündigungen erhalten haben. Weil wir nicht rechtzeitig über diese Veränderungen informiert wurden, haben wir das Vertrauen in unsere Führung komplett verloren.

E



Wer bei uns eine Stelle antritt, bleibt meistens nicht sehr lange. Das liegt meiner Ansicht nach daran, dass es bei uns sehr starre Hierarchien gibt und wir nicht eigenverantwortlich arbeiten dürfen. Auf Dauer macht das die Leute unzufrieden. Viele lassen sich dann krankschreiben und schauen sich nach einem neuen Job um.

F



Natürlich ist bei uns nicht alles perfekt. Ich finde es aber ganz normal, dass in der täglichen Zusammenarbeit Konflikte entstehen. Schwierigkeiten werden in unserer Firma aber nicht unter den Teppich gekehrt, sondern offen angesprochen und im Gespräch geklärt. Diesen Umgang mit schwierigen Situationen schätze ich sehr.

- b Lesen Sie die Forumsbeiträge B bis E noch einmal. Was würden Sie den Leuten raten? Wie könnte man die Konflikte lösen und wie hätte man sie vermeiden können? Schreiben Sie Forumsbeiträge wie im Beispiel. ★★★

B: Das kenne ich auch. Wenn dein Vorgesetzter euch auch einmal loben würde, wärt ihr wieder motivierter. Vielleicht sprichst du mal mit ihm.

D in Konfliktsituationen reagieren

- 19 | a Welches Adjektiv / Adverb passt? Lesen Sie und ergänzen Sie. Drei Adjektive / Adverbien bleiben übrig.

→ D1a Lesen / Adjektive

ärgerlich ~~elektronisch~~ falsch fehlerfrei hektisch höflich lange
lesbar schlimm schneller kurz peinlich verständlich

Wer schickt noch Briefe per Post? Elektronisch (1) verschickte Mitteilungen haben einen entscheidenden Vorteil: Sie werden deutlich _____ (2) gelesen, bearbeitet und beantwortet. Diese Schnelligkeit bringt aber auch Nachteile mit sich: Wer schnell schreibt, denkt oft nicht _____ (3) darüber nach, was er schreibt und wie er schreibt. Fehlende Betreffzeilen, _____ (4) geschriebene Namen und Wörter und ungenaue Formulierungen sind die Folge. Das mag vielleicht nicht so _____ (5) sein, wenn es sich um eine private Nachricht handelt. Bei beruflichen Mitteilungen sollte man schon darauf achten, dass die Nachricht, die man übermitteln möchte, klar und _____ (6) formuliert ist, denn die Empfängerin / der Empfänger muss ja verstehen können, worum es geht. Unsere Empfehlungen sind deshalb folgende:

1. Fassen Sie sich _____ (7), denn je kürzer und prägnanter Ihre E-Mail ist, desto eher wird sie gelesen und bearbeitet.
2. Zeigen Sie, dass Sie Respekt vor der Empfängerin / dem Empfänger haben. Achten Sie deshalb darauf, dass der Ton Ihres Textes sachlich und _____ (8) ist. Unfreundliche Nachrichten werden schnell gelöscht.
3. Vermeiden Sie Großbuchstaben, Smileys und zu viele Ausrufezeichen, damit Ihr Text leichter _____ (9) ist.
4. Verzichten Sie auf ironische Bemerkungen, denn diese führen in der schriftlichen Kommunikation oft zu Missverständnissen.
5. Lesen Sie Ihre Nachricht noch einmal durch, bevor Sie sie abschicken, und überprüfen Sie die Rechtschreibung. Denn wenn Ihr Text nicht _____ (10) ist, werden Sie und Ihr Anliegen nicht ernst genommen und man hält Sie vielleicht für inkompetent.

- b Lesen Sie den Text in a noch einmal und ergänzen Sie die Sätze 1 bis 5.

- 1 Klare Formulierungen helfen dem Empfänger _____
- 2 Die Gefahr bei langen E-Mails ist, _____
- 3 Der Ton in einer E-Mail sollte freundlich sein, _____
- 4 E-Mails lassen sich nicht gut lesen, _____
- 5 E-Mails sollten keine Fehler enthalten, _____

- 20 Der Ton macht die Musik! Formulieren Sie die Sätze höflicher.

→ D1a Redemittel

- 1 Erledigen Sie das bitte bis heute Mittag.
Könnten Sie das bitte bis heute Mittag erledigen?
- 2 Passt Ihnen der Termin?
Würde Ihnen der Termin passen?
- 3 Kommen Sie um zehn Uhr in mein Büro.
Kommen Sie doch bitte um zehn in mein Büro.

- 4 Bereiten Sie bitte den Besprechungsraum vor.
- 5 Machen Sie uns bitte einen Kaffee.
- 6 Verteilen Sie die Mappen schon mal.
- 7 Sprechen Sie nicht so laut.

21 Was bedeuten die markierten Ausdrücke? Ordnen Sie zu.

→ D1a Wortschatz

A unangenehm B Eigentlich C ohne dass ich fragen musste D Gerade

- 1 **Im Prinzip** könnte ich das übernehmen. Ich muss nur klären, ob mein Kollege damit einverstanden ist. _____
- 2 **Ausgerechnet** heute muss ich früher gehen. Wie schade! _____
- 3 Es ist mir wirklich **peinlich**, dass ich so kurzfristig absagen muss. _____
- 4 Meine Chefin hat **von sich aus** angeboten, dass ich heute von zu Hause aus arbeiten kann. _____

22 | a Lesen Sie Leon Bergers E-Mail an Frau Sommer. Was hat er an welcher Stelle falsch gemacht? Lesen Sie noch einmal und markieren Sie in der Farbe ... ★★★

→ D1a Lesen

Rot die Stellen in der E-Mail, die frech und unverschämt klingen.
 Orange die Stellen, in denen Leon Berger Frau Sommer etwas unterstellt.
 Grün die Formulierungen, die in einem Gespräch okay wären, aber nicht in einer E-Mail.

Betreff: Bin dann mal weg!

Servus Frau Sommer,

gerade habe ich einen Anruf aus dem Rotkreuz-Krankenhaus bekommen. Sie kennen die Klinik bestimmt, in der Zeitung wurde ja in letzter Zeit viel darüber berichtet ... Ach, richtig: Sie lesen ja, glaube ich, nie Zeitung. 😞

5 Was ich aber eigentlich schreiben wollte: Meine Freundin Sarah hatte auf dem Weg von der Arbeit nach Hause (ich habe Ihnen doch erzählt, dass sie seit Kurzem eine neue Stelle hat?) einen Fahrradunfall. Jetzt liegt sie mit einem gebrochenen Bein im Gebäude D, auf Station drei im vierten Stock. Zum Glück hat sie da ein ganz nettes Einzelzimmer mit tollem Blick auf den Park.

10 Ich würd' also den Nachmittag gern freimachen und zu ihr fahren. Bei uns ist heute ja nix los, da kann ich schon mal früher weg, stimmt's? Nur die Sache mit dem Protokoll für Herrn Mader ist dumm. Wie Sie ja wohl wissen, muss das Protokoll unbedingt heute noch geschrieben und Herrn Mader gezeigt werden.

Ich habe da aber schon 'nen echt guten Vorschlag: Schreiben Sie es bitteschön selbst! Nur, weil ich noch in der Ausbildung bin, muss ja nicht immer ICH die doofen Protokolle schreiben!!!

15 Ich find's super, dass Sie für meine Situation so viel Verständnis haben und sende Ihnen ein dickes Dankeschön! 😊

Mit hektischen Grüßen

Leon Berger

b Welche Informationen sind für Frau Sommer wichtig, welche nicht? Kreuzen Sie an.

- 1 Das Zimmer, in dem Sarah liegt, ist hübsch.
- 2 Die Freundin von Leon Berger hatte einen Unfall und liegt im Krankenhaus.
- 3 Leon Berger hat gerade wenig Arbeit.
- 4 Er möchte sich freinehmen und seine Freundin im Krankenhaus besuchen.
- 5 In der Presse konnte man viel über das Krankenhaus lesen.
- 6 Leider schafft Leon Berger es dann nicht, das Protokoll für Herrn Mader zu schreiben.
- 7 Er findet es schlecht, dass Frau Sommer keine Zeitung liest.
- 8 Sarah hat gerade erst ihren Arbeitgeber gewechselt.
- 9 Frau Sommer soll das Protokoll für ihn schreiben.

	wichtig	nicht wichtig
1	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
2	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
3	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
4	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
5	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
6	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
7	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
8	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
9	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>

23 Schreiben Sie eine angemessene E-Mail. Verwenden Sie die Informationen aus 18b. Wählen Sie auch einen passenden Betreff und eine passende Anrede und Grußformel.

→ D1b Schreiben / Mediation

Betreff: _____

_____ Frau Sommer,

gerade habe ich erfahren, dass _____

Da ich Sarah gerne _____

_____ Leider _____

_____ Deshalb habe ich eine große Bitte an Sie: _____

_____ Das wäre wirklich sehr nett von Ihnen.

_____ für Ihre Hilfe.

Leon Berger

24 Lesen Sie und ergänzen Sie.

→ D2 Redemittel

- A Was Sie geschrieben haben, war eine Unverschämtheit!
 Oh, entschuldigen Sie. _____
 (eigentlich nicht so gemeint sein)
- B Ich lese sehr gerne Zeitung. Aber nur am Wochenende, wenn ich Zeit dazu habe.
 Ach, verzeihen Sie. _____
 (falsch verstanden haben)
- C Wie wäre es, wenn wir die Protokolle abwechselnd schreiben:
 Eine Woche sind Sie dran, in der nächsten Woche ich? _____

 (sich darauf einigen können?)
 Gerne. Ihr Vorschlag _____

 (guter Kompromiss sein)



Lernwortschatz

S. 98 | Luca Varani platzt der Kragen

Nomen

- der Änderungswunsch, -e _____
- der Bestellzettel, - _____
- die Kommunikation (Sg.) _____
- der Konflikt, -e _____
- das Missverständnis, -se _____
- die Speisekarte, -n _____
- die Streitigkeit, -en _____

Verben

- brüllen _____
- wir kommen (mit der Arbeit) nicht nach _____
- nicken _____
- jemandem platzt der Kragen _____
- sich wehren _____
- jemandem mit halbem Ohr zuhören _____
- zurufen* _____

Adjektive

- empört _____
- ewig _____

weitere Wörter

- das Maß ist voll _____
- in letzter Zeit _____
- vor Kurzem _____

S. 100 | B Konfliktstrategien verstehen

Nomen

- die Frechheit, -en _____
- der Grund, -e _____
- die Konfliktstrategie, -n _____
- der Ton (Sg.) _____

Verben

- abwarten _____
- bewerten _____
- sich bieten lassen* _____
- drohen _____
- sich einbilden _____

sich einigen auf (+ Akk.) _____

herumbrüllen _____

es reicht _____

jemanden unter vier Augen sprechen _____

unterstellen _____

verschlafen* _____

Adjektive

- aggressiv _____
- aufgebracht _____
- ausgemacht _____
- einfülsam _____
- feindselig _____
- gereizt _____
- klärend _____
- kollegial/unkollegial _____
- störend _____
- überlegt _____
- wohlwollend _____

weitere Wörter

von sich aus _____

S. 101 | C Konfliktgespräche verstehen

Nomen

- die Übergabe (Sg.) _____
- das Übergabeprotokoll, -e _____

Verben

- absetzen _____
- Bescheid geben* _____
- am Platz sein* _____
- überlesen* _____
- vertragen* _____

Adjektive

- hektisch _____
- schrecklich _____

weitere Wörter

vielmals _____

S. 102 | **D** in Konfliktsituationen reagieren**Nomen**

der Besprechungsraum, -e _____
 im Prinzip _____

Verben

verteilen _____

Adjektive

direkt _____
 fordernd _____
 unverblümt _____

weitere Wörter

ausgerechnet _____

Welche Wörter möchten Sie noch lernen? Notieren Sie:

Tipp

Schreiben Sie Dialoge oder Geschichten zu den Wörtern und Redewendungen aus der Lektion.

Beispiel:

- *Du weißt, dass wir morgen Abend bei Laura und Marco eingeladen sind, oder?*
- ◆ *Nein, davon weiß ich nichts.*
- *Ich dachte mir schon, dass du nur mit halbem Ohr zugehört hast, als ich dir gestern davon erzählt habe.*
- ◆ *Oh, dann muss ich dich wohl um Entschuldigung bitten.*
- *Na ja. Das kann ja mal vorkommen. Du hast ja in letzter Zeit auch wirklich viel zu tun.*
- ◆ *Ja, das stimmt. Im Moment ist es wirklich hektisch bei uns. Danke für dein Verständnis!*
- *Kommst du morgen also zu Laura und Marco mit?*
- ◆ *Ausgerechnet morgen muss ich länger arbeiten ...*

Lektion 14

A Urlaubs- und Überstundenregelungen verstehen

1 Welche Aufgaben einer Personalabteilung haben sich hier versteckt?
 Markieren Sie die Wortenden und schreiben Sie.
 Achten Sie auch auf die Groß-/Kleinschreibung der Wörter.

→ A2 Wortschatz

PERSONAL|BESCHAFFEN|STELLENAUSSCHREIBENARBEITSVERTRÄGEABSCHLIESSEN
 GEHÄLTERABRECHNENWEITERBILDUNGENORGANISIEREN
 VERSETZUNGENPLANENNEBENTÄTIGKEITENGENEHMIGENURLAUBSANTRÄGEBEARBEITEN
 ARBEITSRECHTLICHEFRAGENKLÄRENDIESICHERHEITDERARBEITSPLÄTZEÜBERPRÜFEN

- | | | | |
|---|----------------------------|----|-------|
| 1 | <i>Personal beschaffen</i> | 6 | _____ |
| 2 | _____ | 7 | _____ |
| 3 | _____ | 8 | _____ |
| 4 | _____ | 9 | _____ |
| 5 | _____ | 10 | _____ |

2 | a Was passt? Ordnen Sie zu.

→ A2 Wortschatz

- einen Antrag Bestimmungen ~~eine Regelung~~ eine Schulung
 Überstunden Urlaub

- | | | |
|---|----------------------|--|
| 1 | <i>eine Regelung</i> | finden, einhalten, treffen, vereinbaren |
| 2 | _____ | absolvieren, bekommen, durchführen, machen |
| 3 | _____ | antreten, beantragen, buchen, machen, nehmen |
| 4 | _____ | bearbeiten, gegenzeichnen, stellen, unterschreiben |
| 5 | _____ | beachten, kennen, einhalten, erfüllen |
| 6 | _____ | abbauen, abfeiern, absummeln, bezahlen, machen |

b Bilden Sie Kausalsätze mit *weil, deshalb, nämlich, denn*. Achten Sie auf die Position der Wörter im Satz und auf eine sinnvolle Zeitform.

→ A2 Kausale Satzverbindungen

- Herr Le Dren/die betrieblichen Regelungen nie einhalten/ihm gekündigt werden
Weil Herr Le Dren die betrieblichen Regelungen nie eingehalten hat, wurde ihm gekündigt.
- Frau Emin/einen neuen Aufgabenbereich bekommen/eine Schulung machen sollen

- Herr Aziz/nächste Woche nicht an seinem Arbeitsplatz sein/Überstunden abbauen

- Frau Zeka/ziemlichen Ärger bekommen/Hygiene-Bestimmungen nicht beachten

- Herr Yan/keinen Urlaub nehmen dürfen/seinen Antrag nicht rechtzeitig stellen

3 | a Was passt? Ordnen Sie zu.

→ A2 Wortschatz

- | | |
|---------------------|-----------|
| 1 der Urlaubs- | ausgleich |
| 2 die Fach- | hygiene |
| 3 der Freizeit- | urlaub |
| 4 die Unfallschutz- | anspruch |
| 5 der Jahres- | kraft |
| 6 die Krankenhaus- | maßnahme |

b Welches Wort aus a ist gemeint? Ergänzen Sie.

- So bezeichnet man die Zeit im Jahr, in der man länger verreist ist bzw. nicht zur Arbeit geht:

- Eine Person, die eine Ausbildung in einem bestimmten Fachgebiet hat:

- Eine Bestimmung, die verhindern soll, dass sich jemand am Arbeitsplatz verletzt:

- Das Recht von Arbeitnehmern auf arbeitsfreie Zeit:

- Der Abbau von Überstunden, indem man sich freinimmt:

- Das, was die Sauberkeit in einer Klinik betrifft:

4 Wählen Sie für den markierten Ausdruck das passende Synonym aus dem Schüttelkasten und schreiben Sie die Sätze damit neu.

→ A2 Wortschatz / Schreiben

angewiesen sein auf Das A und O am Stück sich abstimmen
einen Antrag stellen auf -zustehen (+ Dat.)

- Unsere Mitarbeiter **haben ein Recht auf** sechs Wochen Urlaub.
Unsere Mitarbeiter stehen sechs Wochen Urlaub zu.
- Ich nehme meine restlichen Urlaubstage **auf einmal**.
- Beantragen** Sie doch bitte Freizeitausgleich.
- Könnten Sie **sich** bitte **einigen**, wer von Ihnen den Kunden betreut?
- Krankenhauspatienten **brauchen** ärztliche Hilfe.
- Das Wichtigste** bei meiner Tätigkeit ist die Einhaltung der Hygienebestimmungen.

5 Wählen Sie das passende Verb und ergänzen Sie es in der richtigen Form.

→ A2 Wortschatz

bearbeiten – erarbeiten

- Ich habe Ihren Antrag heute Nachmittag _____ und weggeschickt.
- Sie hat sich ihre Position als Abteilungsleiterin hart _____.

anfallen – verfallen

- Warum soll ich meinen Resturlaub bis 31. März nehmen? – Weil er sonst laut Arbeitsvertrag _____.
- Ich wollte mich bei Ihnen erkundigen, welche Aufgaben für mich heute _____.

antreten – vertreten

- Wann werden Sie Ihre Stelle bei uns _____?
- Wer wird dich _____, wenn du auf Dienstreise bist?

6 | a Ergänzen Sie die passenden Präpositionen.

→ A3 Komplexe Nomengruppen

auf auf auf auf im im ins laut von von zur

- 1 Arbeitnehmer haben ein Recht auf Mitbestimmung im Betrieb.
- 2 Die Mitarbeiter haben keinen Anspruch auf die Bezahlung von Überstunden.
- 3 Im Vertrag gibt es keine Verpflichtung zur Auszahlung eines dreizehnten Gehalts.
- 4 Arbeitnehmer haben einen Rechtsanspruch auf einen Erholungsurlaub über mehreren Wochen im Jahr.
- 5 Arbeitnehmer haben auch Anspruch auf die Mitnahme ihres Resturlaubs im darauffolgende Jahr.

b Ergänzen Sie die Sätze 2 bis 5 in der Tabelle.

	Präposition + Nomen	Präposition + Nomen	
... ein Recht	<i>auf Mitbestimmung</i>	<i>im Betrieb</i>	
	Präposition + Nomen	Präposition + Nomen	
... keinen Anspruch			
	Präposition + Nomen	Genitiv (mit Artikel)	
... keine Verpflichtung			
	Präposition + Nomen	Präposition + Nomen	Präposition + Nomen
... Rechtsanspruch			
	Präposition + Nomen	Genitiv (mit Artikel)	Präposition + Nomen
... Anspruch			

7 Bilden Sie Sätze wie im Beispiel.

→ A3 Komplexe Nomengruppen

Arbeitnehmer ...

- 1 (Geheimhaltung – die Pflicht – Betriebsgeheimnisse)
haben die Pflicht zur Geheimhaltung von Betriebsgeheimnissen.
- 2 (die Mitnahme – kein Recht – Haustiere)
- 3 (bestimmte Regeln – die Pflicht – Einhaltung)
- 4 (ein Rechtsanspruch – ihre Leistungen – die Bezahlung)
- 5 (Weiterbildungen – Anspruch – eine bestimmte Anzahl – Jahr)
- 6 (keinen Rechtsanspruch – Einrichtung – Raucher – ein Raum)

8 Bilden Sie aus den Nomen Adjektive mit -lich.

Ergänzen Sie diese in der richtigen Form.

→ A3 Wortschatz

- 1 Arbeitszeiten sind eigentlich immer vertraglich (Vertrag) geregelt.
- 2 In rechtlichen (Recht) Fragen kenne ich mich leider nicht gut aus.
- 3 Er arbeitet etwa (Durchschnitt) 30 Stunden pro Woche.
- 4 Ihr wurde aus betrieblichen (Betrieb) Gründen gekündigt.
- 5 Das Rauchen am Arbeitsplatz ist hier grundsätzlich (Grundsatz) verboten.
- 6 Die Geschäftsleitung hat das auch noch einmal sehr klar und deutlich (Nachdruck) kommuniziert.
- 7 Die gesetzlichen (Gesetz) Bestimmungen müssen eingehalten werden.

B eine Bekanntmachung verstehen und schreiben

9 | a Was passt? Ordnen Sie zu.

→ B1 Wortschatz / Mediation

- A mitentscheiden B eine Einigung erreichen C zustimmen D sich engagieren (für + Akk.)
 E diskutieren, besprechen F sich zur Wahl stellen G etwas verändern

- 1 etwas bewegen _____
- 2 sich (für eine Person oder Sache) einsetzen _____
- 3 kandidieren _____
- 4 mitbestimmen _____
- 5 verhandeln _____
- 6 (bei Streitigkeiten) vermitteln _____
- 7 erlauben _____



b Lesen Sie die Information im Intranet und ergänzen Sie die Verben.

- bewegen einsetzen kandidieren mitbestimmen übernehmen
 verbessern verhandeln vermitteln ~~vertreten~~ wählen

Warum Sie unbedingt für den Betriebsrat (BR) _____ (1) sollten

Als Betriebsrätin / Betriebsrat vertreten (2) Sie nicht nur die Interessen Ihrer Kolleginnen / Kollegen. Es hat auch für Sie persönlich Vorteile, dieses verantwortungsvolle Amt zu _____ (3).

Denn als Mitglied des BR haben Sie die Chance, sich selbst weiterzuentwickeln, indem Sie

- sich für Ihre Kolleginnen / Kollegen und bessere Arbeitsbedingungen _____ (4)
- Dinge im Unternehmen _____ (5)
- bei wichtigen Entscheidungen _____ (6)
- lernen, besser zu _____ (7)
- trainieren, bei Konflikten zu _____ (8)
- Ihr Organisationstalent und Ihre Teamfähigkeit _____ (9)

Diese Eigenschaften sind nicht nur für die Arbeit als Betriebsrätin / Betriebsrat, sondern auch für Ihren beruflichen Alltag und Ihr Privatleben nützlich. Lassen Sie sich also in den BR _____ (10)!

c Lesen Sie die Textnachricht und schreiben Sie eine Antwort. Benutzen Sie Informationen aus b.

Hi! Bei mir in der Firma läuft es nicht gut. Alle müssen Überstunden machen und es gibt viele Konflikte. Was meinst du – soll ich für den BR kandidieren? Und: Hat das denn auch Vorteile für mich?

10 Welche Präposition passt? Ergänzen Sie.

→ B1 Wortschatz

- für ~~gegen~~ in in wegen

- 1 Ein Kollege von mir hat Daten gestohlen und verkauft. Deswegen hat die Firma gegen ihn Anzeige _____ Diebstahls erstattet.
- 2 Was fällt eigentlich alles _____ den Aufgabenbereich der Personalabteilung?
- 3 Er will mir den Grund _____ seine schlechte Laune nicht nennen.
- 4 Entschuldigen Sie, darf ich Ihre Zeit kurz _____ Anspruch nehmen und Sie etwas fragen?

11 | a Hier sind zwei Bekanntmachungen durcheinandergekommen.
Lesen Sie und kennzeichnen Sie mit A und B, was zusammengehört.

→ B3 Lesen

- _____ Herr Volny ist eine ausgebildete Pflegefachkraft und bringt viel Erfahrung auf diesem Gebiet mit.
- _____ Sie ist unsere Betriebsärztin und wird prüfen, ob wir alle erforderlichen Gesundheitsschutzmaßnahmen getroffen haben und auch einhalten.
- _____ Wir möchten Sie informieren, dass am 3. März Frau Dr. Welsch in unser Haus kommt.
- _____ Wir freuen uns auf unseren neuen Mitarbeiter, heißen ihn jetzt schon herzlich willkommen und wünschen ihm einen guten Start!
- _____ Ab 1. 9. wird Herr Jaroslav Volny seine Stelle bei uns antreten und unser Team unterstützen.
- _____ Der Betriebsrat und Herr Bukal, unsere Sicherheitsfachkraft, werden sie auf ihrem Rundgang begleiten.

b Bringen Sie die Sätze in die richtige Reihenfolge und schreiben Sie die Bekanntmachungen.

The image shows two sticky notes on a corkboard. The left note is yellow and features a photo of a man in blue scrubs. The text on the note reads: "Liebe Mitarbeiterinnen und Mitarbeiter, ab 1. September wird Herr Jaroslav Volny". The right note is pink and features a photo of a woman in a white lab coat with a stethoscope. The text on the note reads: "Zu Ihrer Information:".

c Schreiben Sie mit folgenden Textbausteinen eine Bekanntmachung.

Wir geben Ihnen hiermit bekannt, ... Der Grund für diese Maßnahme ist, ...
Selbstverständlich ... Wir hoffen, ...

- ab nächster Woche führen wir regelmäßige Taschenkontrollen durch
- in letzter Zeit sind immer häufiger Gegenstände weggekommen
- die Taschenkontrollen haben wir mit dem Betriebsrat abgestimmt
- Sie haben Verständnis für diese Maßnahme, die wir zum Schutz des Firmeneigentums treffen mussten

The image shows a corkboard with two items. On the left is a photo of a man in a white shirt using a magnifying glass to inspect a white bag. On the right is a large green sticky note with a yellow pushpin.

12 | a Worum geht es? Überfliegen Sie den Text und kreuzen Sie an.

→ B3 Lesen / Landeskunde

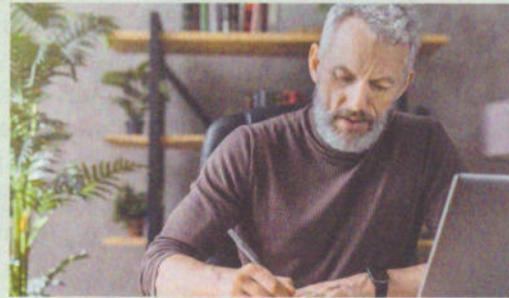
In dem Text geht es darum, was die Geschäftsleitung ...

- tun kann, damit alle die Informationen am Schwarzen Brett zur Kenntnis nehmen.
 bei Bekanntmachungen am Schwarzen Brett beachten muss.

Wenn Herr Budagashvili frühmorgens den Rechner gestartet hat, ruft er als Erstes das „Schwarze Brett“ im Intranet auf, um die verschiedenen Bekanntmachungen zu lesen, die dort gepostet wurden. Diesen Morgen ist er mehr als überrascht, als er folgende Mitteilung liest: „Wie wir leider feststellen mussten, melden sich manche Mitarbeiterinnen und Mitarbeiter besonders häufig krank. Mit einem Krankenstand von über 30 Tagen hat Frau Schmidlein aus der Buchhaltung im letzten Jahr am häufigsten gefehlt. Wir verzichten darauf, ihr aus diesem Anlass zu gratulieren.“ Herr Budagashvili, der erst vor Kurzem seine Stelle angetreten hat, kann es nicht fassen: Hat die Geschäftsleitung denn wirklich das Recht, diese Information über Frau Schmidlein zu posten, sodass jeder über den schlechten Gesundheitszustand der Kollegin Bescheid weiß?

Nein, selbstverständlich hat die Geschäftsleitung kein Recht, den Krankenstand einer Person auf diese Weise öffentlich zu machen. Denn es gibt ein Gesetz, das vor einer solchen Verletzung ihrer Persönlichkeitsrechte schützt: das Bundesdatenschutzgesetz (BDSG). Dieses Gesetz verbietet Arbeitgebern, Informationen über Arbeitnehmer/innen öffentlich bekanntzumachen, die dem Ansehen einer Person schaden. Frau Schmidlein wäre also durchaus berechtigt, gerichtliche Maßnahmen gegen die Geschäftsführung einzuleiten.

Was kann die Geschäftsleitung also tun, wenn sie findet, dass sich manche Mitarbeiter/innen zu oft krankschreiben lassen und fehlen? Darf sie wirklich nichts zum Thema „Krankmeldungen und Fehlzeiten“ veröffentlichen? Doch, das darf sie schon. Sie darf Zahlen dazu bekannt machen – allerdings ohne die Namen bestimmter Mitarbeiter/innen zu nennen.



Im Fall von Frau Schmidlein sollte die Geschäftsleitung das Thema „Kranksein“ in einem Mitarbeitergespräch „unter vier Augen“ ansprechen.

Wie sieht es aber mit Bekanntmachungen aus, die ein positives Licht auf eine Arbeitnehmerin / einen Arbeitnehmer werfen? Was passiert, wenn Herr Budagashvili morgens zum Beispiel folgende Nachricht im Intranet vorfinden würde: „Auf unseren jungen Mitarbeiter Rahman Abbas sind wir sehr stolz. Er hat vergangene Woche seine Ausbildung als Jahrgangsbester abgeschlossen. Herzlichen Glückwunsch, Herr Abbas.“ Könnte auch diese Bekanntmachung rechtliche Konsequenzen für die Geschäftsleitung haben?

Nun, anders als Frau Schmidlein hat Herr Abbas durch diese Bekanntmachung keinen Nachteil. Trotzdem ist es in solchen Fällen ratsam, die Person, die man namentlich nennen will, vor dem Veröffentlichen der Mitteilung um Erlaubnis zu bitten. Denn vielleicht hat Herr Abbas ja einen Grund, warum er nicht möchte, dass sein gutes Prüfungsergebnis öffentlich gemacht wird. Das sollte die Geschäftsleitung vorher mit ihm klären und bei der Zusammenstellung der Posts im Intranet berücksichtigen.

b Wo finden Sie die Aussagen 1 bis 7 im Text in a? Lesen Sie noch einmal, unterstreichen Sie die Stellen im Text und ergänzen Sie die Zeilennummern.

- 1 Frau Schmidlein war im letzten Jahr öfter als ihre Kolleginnen und Kollegen krank. Zeile ____ bis ____
- 2 Herr Budagashvili ist neu im Betrieb. Zeile ____ bis ____
- 3 Es ist gesetzlich geregelt, dass Arbeitgeber nichts über ihre Angestellten veröffentlichen dürfen, was Nachteile für diese haben könnte. Zeile ____ bis ____
- 4 Weil es das Bundesdatenschutzgesetz gibt, könnte Frau Schmidlein rechtliche Schritte gegen die Geschäftsleitung unternehmen. Zeile ____ bis ____
- 5 Die Geschäftsführung darf über den hohen Krankenstand im Betrieb informieren. Sie darf aber keine Namen von Mitarbeitern angeben. Zeile ____ bis ____
- 6 Wenn die Geschäftsführung findet, dass Frau Schmidlein zu oft fehlt, sollte sie das mit ihr persönlich besprechen. Zeile ____ bis ____
- 7 Wenn die Geschäftsleitung einen Mitarbeiter für seine gute Leistung in einem Post im Intranet loben möchte, sollte sie prüfen, ob der Mitarbeiter damit einverstanden ist. Zeile ____ bis ____

C ein Gespräch mit dem Betriebsrat führen

13 | a Bilden Sie aus der Nomen-Verb-Verbindung ein Nomen (wenn möglich ein Kompositum) mit **-ung** und ergänzen Sie es.

→ C2 Wortschatz / Mediation

Als Betriebsrätin hilft Dana Scott bei Streitigkeiten, in denen es um die Anordnung von Überstunden (Überstunden anordnen) (1) oder um die _____ (Mitarbeiter versetzen) (2) innerhalb des Unternehmens geht. Außerdem vermittelt sie bei Konflikten zwischen Arbeitgebern und Arbeitnehmern, die die _____ (Urlaub planen) (3) betreffen.

Dana Scott kämpft gegen eine _____ (zur Nachtschicht verpflichten) (4) von jungen Müttern und gegen weitere _____ (Personal einsparen) (5). Auch bei Fragen zur _____ (Pausen regeln) (6) kann man sich an sie wenden.



b Welcher Ausdruck aus a passt? Ordnen Sie zu.

- 1 jemandem eine neue Stelle geben, ohne dass die Person die Firma verlassen muss: 2
- 2 keine neuen Mitarbeiter einstellen, weil gespart werden muss: _____
- 3 von jemandem fordern, dass er nachts arbeiten muss: _____
- 4 von jemandem verlangen, dass er mehr arbeiten muss, als im Vertrag steht: _____
- 5 vereinbaren, wann und wie lange jemand die Arbeit unterbrechen darf, um sich zu erholen: _____
- 6 überlegen, wann man sich freinehmen möchte: _____

c Lesen Sie die Textnachricht und schreiben Sie einen Antwort. Geben Sie drei Beispiele.

Hi. Sag mal: Was macht eigentlich ein Betriebsrat?

Eine Bekannte von mir, Dana Scott, ist Betriebsrätin. Sie hilft z.B. bei Streitigkeiten, ...

14 | a Ordnen Sie die Redemittel.

→ C2 Redemittel

Worum geht es? Was mache ich denn da am besten? Ich habe folgendes Problem:
 Wie wäre es denn, wenn Sie ... Können Sie mir einen Rat geben? Was ist Ihr Problem?
 Wozu raten Sie mir? Es geht um Folgendes: Wenn Sie einverstanden sind, könnten ...
 Ich würde Ihnen vorschlagen, dass ...

- 1 fragen, was das Problem ist: _____
- 2 erklären, was das Problem ist: _____
- 3 um Rat fragen: _____
- 4 Rat geben/einen Vorschlag machen: _____

b Verwenden Sie die Redemittel aus a und schreiben Sie mithilfe der Stichpunkte zwei bis drei Minidialoge. Wenn Sie möchten, können Sie sich auch selbst ein Problem und einen dazu passenden Ratschlag ausdenken. ★★★

Problem:

- Frau Seidels Kollegin ...
- grüßt Frau Seidel plötzlich nicht mehr. Das macht Frau Seidel sehr unglücklich und ratlos.
- redet seit einiger Zeit mit anderen schlecht über sie. Frau Seidel versteht nicht, warum.
- will auch im Winter bei offenem Fenster arbeiten. Frau Seidel ist deshalb in letzter Zeit oft krank. Die Kollegin muss dann Aufgaben von Frau Seidel übernehmen.

...

Ratschläge:

- Frau Seidel sollte/könnte ...
- sagen, was sie beobachtet hat, wie es ihr dabei geht und fragen, was los ist.
 - um ein Gespräch mit der Kollegin bitten, über ihr Verhalten sprechen und nach den Gründen dafür fragen.
 - der Kollegin erklären, welche Konsequenzen das hat.
- ...

- *Frau Seidel, warum geht es denn?*
- ◆ *Ich habe folgendes Problem: ...*



Betriebsrat Andreas Wahl im Gespräch mit Frau Seidel

15 | a Beantworten Sie die Fragen mit *Ja / Nein* oder mit einer Information? Kreuzen Sie an.

→ C3 Direkte Fragesätze

	Ja / Nein	Information
1 Muss man auch nach Feierabend für seinen Arbeitgeber erreichbar sein?	<input checked="" type="radio"/>	<input type="radio"/>
2 Wann soll ich meiner Chefin von meiner Schwangerschaft erzählen?	<input type="radio"/>	<input checked="" type="radio"/>
3 Gehört das Anziehen der Dienstkleidung zur Arbeitszeit?	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
4 Warum verlässt Herr Schmidt die Firma?	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
5 Darf die Geschäftsleitung Fotos von unserem Betriebsausflug am Schwarzen Brett aushängen?	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
6 Wann verfällt mein Resturlaub?	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
7 Soll die Firma wirklich komplett umstrukturiert werden?	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>

b Welche Antwort passt zu welcher Frage aus a? Ordnen Sie zu.

- | | |
|---|-------------|
| 1 Am 31. März. | Frage _____ |
| 2 Nein. Ohne Genehmigung darf sie das nicht. | Frage _____ |
| 3 Weil man ihn beim Stehlen erwischt hat und ihm gekündigt wurde. | Frage _____ |
| 4 Ja. Das gehört zur Arbeitszeit. | Frage _____ |

16 Formulieren Sie die Fragen in 15a als indirekte Fragen.

→ C3 Indirekte Fragesätze

- 1 Weißt du, ob man auch nach Feierabend für seinen Arbeitgeber erreichbar sein muss?
- 2 Ich weiß nicht, wann ich meiner Chefin von meiner Schwangerschaft erzählen soll.
- 3 Können Sie mir sagen, _____?
- 4 Mich würde interessieren, _____.
- 5 Ich bin nicht sicher, _____.
- 6 Wissen Sie, _____?
- 7 Ich möchte unbedingt wissen, _____.



Lektion 14

17 Schreiben Sie jeweils die Sätze 3 und 4 aus 15 und 16 in die richtige Tabelle.

→ C3 Fragesätze

Ja/Nein-Frage (direkte Frage)

A	Verb	weitere Satzteile
	Muss	man auch nach Feierabend für seinen Arbeitgeber erreichbar sein?

Informationsfrage (direkte Frage)

B	Fragewort	Verb	weitere Satzteile
	Wann	soll	ich meiner Chefin von meiner Schwangerschaft erzählen?

Indirekte Frage

C	Einleitung	ob / Fragewort (= Konjunktion)	weitere Satzteile	Verb
	Weißt du,	ob	man auch nach Feierabend für seinen Arbeitgeber erreichbar sein	muss?
	Ich weiß nicht,	wann	ich meiner Chefin von meiner Schwangerschaft erzählen	soll.

18 Markieren Sie in 17c die Satzzeichen.

Ergänzen Sie dann die Regeln mit den Wörtern aus dem Schüttelkasten.

→ C3 Indirekte Fragesätze

Fragewort Fragezeichen ob Punkt

- 1 Wenn man eine Ja-/Nein-Frage als indirekte Frage formuliert, benutzt man die Konjunktion _____.
- 2 Wenn man eine Informationsfrage als indirekte Frage formuliert, benutzt man das _____ als Konjunktion.
- 3 Wenn bei indirekten Fragen die Einleitung mit einem Verb beginnt (**Weißt** du .../**Können** Sie mir sagen ...), steht am Satzende ein _____.
- 4 Wenn bei indirekten Fragesätzen die Einleitung mit einem Nomen oder Pronomen beginnt (**Ich** weiß nicht .../**Mich** würde interessieren ...), steht am Satzende ein _____.

19 Punkt oder Fragezeichen? Ergänzen Sie das richtige Satzzeichen.

→ C3 Indirekte Fragesätze

- 1 Kannst du mir sagen, ob die Sprechstunde heute stattfindet__
- 2 Mich würde interessieren, was mein Chef über mich denkt__
- 3 Ich bin nicht sicher, ob Frau Yilmaz heute da ist__
- 4 Wissen Sie, wann Herr Albiez wieder zurück ist__
- 5 Ich kann Ihnen leider nicht sagen, wann der nächste Termin ist__
- 6 Darf ich fragen, wie lange die Besprechung dauern wird__
- 7 Wie ist es mit Ihnen? Haben Sie schon entschieden, wann Sie Urlaub nehmen wollen__

20 Formulieren Sie mithilfe der Redemittel indirekte Fragen.
Denken Sie an das Satzzeichen am Satzende.

→ C3 Indirekte Fragesätze

Ich würde gern wissen, Können Sie mir sagen, Darf ich fragen,
Ich wollte mich erkundigen, Weißt du/Wissen Sie,

1 sein/der Betriebsrat/wofür/zuständig/eigentlich

2 mich/dürfen/versetzen/einfach/mein Vorgesetzter/ob

3 müssen/ich/was/bei meiner Kündigung/beachten

4 beim Mitarbeitergespräch/dabei/ob/die Betriebsrätin/sollen/sein

5 erreichen/eine Gehaltserhöhung/am besten/ich/wie

6 die Betriebsvereinbarung/ob/gelten/für Leiharbeiter/auch

7 wirklich/einen halben Tag Urlaub/bekommen/geschenkt/wir/an Silvester/ob/es/dass/stimmen

8 stimmen/in Asien/das Gerücht/unsere Firma/dass/ob/eröffnet/eine Filiale

21 Formulieren Sie indirekte Fragen.

→ C3 Indirekte Fragesätze

1 Warum wurde Herrn Maier fristlos gekündigt? Weißt du das?
Weißt du, warum Herrn Maier fristlos gekündigt wurde?

2 Bis wann muss ich meinen Urlaub beantragen? Das ist mir nicht klar.

3 Wann sollen wir den Chef informieren? Das habe ich vergessen.

4 Wieso bist du so ungeduldig, wenn ich nachfragen muss? Das verstehe ich nicht.

5 Was soll ich denn jetzt am besten machen? Das hat mich Holger gefragt.

6 Sind Sie einverstanden, dass wir gemeinsam zu Frau Klinger gehen? Das hat mich Frau Scott gefragt.

22 Was würden Sie Ihren Betriebsrat gern fragen? Schreiben Sie.

→ C4 Indirekte Fragesätze

Ich würde ihn gern fragen,

1 _____

2 _____

3 _____



D arbeitsrechtliche Informationen verstehen

23 Welcher Ausdruck passt? Ergänzen Sie.

→ D2 Wortschatz

berechtigt die Pflicht das Recht recht haben verpflichtet

- 1 Experten müssen entscheiden, ob der Arbeitgeber oder der Arbeitnehmer in dieser Frage _____.
- 2 Sind Arbeitnehmer eigentlich jederzeit dazu _____, ihre Personalakte einzusehen?
- 3 Arbeitgeber haben _____, für die Gesundheit und die Sicherheit ihrer Mitarbeiter zu sorgen.
- 4 Wie groß muss eine Firma sein, damit die Mitarbeiter _____ auf eine Teilzeitbeschäftigung haben?
- 5 Alle Beschäftigten sind _____, spätestens nach sechs Stunden Arbeit eine Pause zu machen.

24 Formulieren Sie die Sätze wie im Beispiel. Denken Sie an die Satzklammer.

→ D2 Komplexe Nomengruppen

- 1 Arbeitgeber sind verpflichtet, Arbeitsunfällen vorzubeugen.
Arbeitgeber sind zur Vorbeugung von Arbeitsunfällen verpflichtet.
- 2 Arbeitgeber sind verpflichtet, die Sozialversicherungsbeiträge zu zahlen.
Arbeitgeber _____.
- 3 Arbeitgeber sind berechtigt, Anordnungen zu erteilen.
Arbeitgeber _____.
- 4 Arbeitgeber und Arbeitnehmer sind berechtigt, bestehende Arbeitsverträge zu kündigen.
Arbeitgeber und Arbeitnehmer _____.
- 5 Arbeitgeber sind verpflichtet, ein Arbeitszeugnis auszustellen.
Arbeitgeber _____.

25 Lesen Sie die Fragen 1 – 4. Lesen Sie die Texte A – F auf der nächsten Seite.

Welche Frage passt zu welchem Tipp? Ergänzen Sie den Buchstaben.

Für eine Frage gibt es keinen passenden Tipp. Ergänzen Sie X.

→ D2 Prüfung: Lesen Teil 3

1

NESRIN

Ich habe folgendes Problem: Wir haben echt viel Stress in der Firma. Und meine Chefin möchte, dass wir alle Kundenanfragen spätestens am nächsten Tag beantworten. Ich hatte schon lange keinen Urlaub mehr, dafür habe ich schon sehr viele Überstunden – aber ich habe keine Vertretung. Was mache ich da jetzt am besten?

2

MURAT

Ich habe da mal eine Frage: Ich will im Dezember länger Urlaub machen. Was meint ihr, was ist besser – Überstunden abbauen oder Urlaubstage nehmen? Wer hat Erfahrungen? Wozu ratet ihr mir?

3

AHMAD

Hi Leute, bei mir geht es um Folgendes: Ich habe in diesem Jahr viele Überstunden gemacht – wir haben aber keine Chance, sie über Freizeitausgleich abzubauen. Zu viel zu tun! Auch Urlaub geht kaum. Und da habe ich mir mal so gedacht, ich lasse mir die Stunden einfach auszahlen. Könnt ihr mir da einen Rat geben?

4

SAMIRA

Hilfe! Ich möchte Urlaub machen (einen Teil davon: endlich Überstunden abbauen! 😊). Aber da sind Schulferien. Und meine Chefin sagt, dass in den Ferien die Kolleginnen und Kollegen Urlaub machen dürfen, die Kinder in der Schule haben. Na toll. Und jetzt?

A **ILYAS** VOR 35 MINUTEN
Ich kenne das gut – Stress im Dezember, die Weihnachtsferien stehen vor der Tür ... Ich kann nur empfehlen: Plant schon im Januar den Urlaub fürs Jahr! Wenn man das gut verteilt, dann gibt es nicht das Problem, dass die Urlaubstage verfallen. Und: Jede Überstunde, die man nicht macht, bedeutet mehr Freizeit!

B **ZAHID** VOR 8 STUNDEN
Also, grundsätzlich ist das möglich. Aber man hat keinen Rechtsanspruch darauf. Wie wäre es, wenn du mal deine Kolleginnen und Kollegen fragst, wie die das machen? Wichtig: Du musst dann natürlich auch Steuern auf dieses Zusatzgeld zahlen. Du musst das ausrechnen. Vielleicht ist es doch besser, mit den Vorgesetzten zu sprechen, und mal ein paar Tage freizunehmen?

C **ADIAM** VOR 41 MINUTEN
Die gesetzliche Regelung sagt erst einmal grundsätzlich, dass man Überstunden abbauen darf – Freizeitausgleich. Aber: Das kann man in vielen Firmen nicht allein entscheiden, sondern man muss einen Kompromiss finden – mit den Vorgesetzten und mit den anderen im Team. Wenn einer bei uns im Urlaub ist, macht die Arbeit halt eine Kollegin oder ein Kollege.

D **PHEKDA** VOR 51 MINUTEN
Das hängt davon ab, wie das bei euch in der Firma geregelt ist. Laut Gesetz verfallen Überstunden erst nach drei Jahren, während Urlaubstage schon am 1.4. des nächsten Jahres verfallen. Von daher ist es vielleicht eine gute Idee, Urlaubstage abzubauen und die Überstunden ins nächste Jahr mitzunehmen.

E **TAREK** VOR 7 STUNDEN
Mein Tipp dazu: Urlaub außerhalb der Schulferien nehmen. Da wird der Urlaub leichter genehmigt und man bezahlt weniger. Urlaub machen und Geld sparen, das zahlt sich aus!

F **FIKRU** VOR 2 STUNDEN
Wichtig zu wissen: Wenn du freiwillig Überstunden leistest und dein Arbeitgeber gar nichts davon weiß, dann hast du keinen Anspruch auf einen Ausgleich – weder Freizeit noch ausbezahlen lassen! Von daher ist es wichtig, dass du die Überstunden dokumentierst und auch deine Chefin Bescheid weiß.

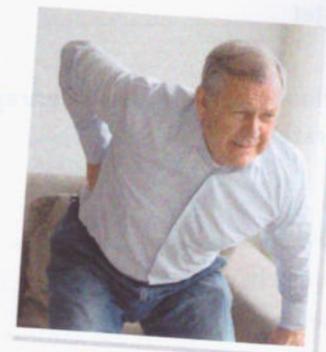
26 Wählen Sie Situation A oder B. Lesen Sie die Textnachricht und schreiben Sie eine Antwort. ★★★

→ D2 Schreiben

A Hey, ich habe dauernd Rückenschmerzen. Ich dachte, es ist eine gute Idee, den Schreibtisch gegen ein Stehpult auszutauschen. Weißt du, was ich tun kann, um ein Stehpult zu bekommen?

Antworten Sie mithilfe folgender Stichpunkte:

- Stehpult nur mit ärztlicher Bescheinigung
- Empfehlung: Arztbesuch
- Ausstellung einer Bescheinigung



B Du, ich habe morgen mein Mitarbeitergespräch, aber ich bin krank. Obwohl ich mich schlecht fühle, sollte ich vielleicht doch zur Arbeit gehen. Was meinst du? Wozu rätst du mir?

Antworten Sie mithilfe folgender Stichpunkte:

- keine Verpflichtung zur Teilnahme an Mitarbeitergespräch
- Recht auf Genesung
- Arbeitsunfähigkeitsbescheinigung



Lernwortschatz

S. 104 | Dana Scott kandidiert für den Betriebsrat

Nomen

die Arbeitnehmervertretung, -en _____

der Ausgleich (Sg.) _____

der Betriebsrat, -e _____

die Betriebsratswahl, -en _____

der Kandidat, -en/die Kandidatin, -nen _____

die Personaleinsparung, -en _____

die Sparmaßnahme, -n _____

die Verpflichtung zu (+ Dat.) _____

die Versetzung, -en _____

die Vorstellung (Sg.) _____

die Wahl, -en _____

der Zeitausgleich (Sg.) _____

Verben

anordnen _____

etwas bewegen _____

sich einsetzen für (+ Akk.) _____

kandidieren für (+ Akk.) _____

vermitteln _____

Adjektive

arbeitnehmerfreundlich _____

chronisch _____

überlastet _____

S. 105 | **A** Urlaubs- und Überstundenregelungen verstehen**Nomen**

das A und O _____

der Anspruch, -e _____

der Arbeitsvertrag, -e _____

die Bestimmung, -en _____

die Einstellung, -en _____

die Erholung (Sg.) _____

der Erholungsurlaub (Sg.) _____

die Fachkraft, -e _____

der Fall, -e _____

der Freizeitausgleich (Sg.) _____

die Frist, -en _____

die Hygiene (Sg.) _____

die Hygienebestimmung, -en _____

die Hygienefachkraft, -e _____

der Jahresurlaubsanspruch (Sg.) _____

das Juristendeutsch (Sg.) _____

der Konfliktfall, -e _____

die Krankenhaushygiene (Sg.) _____

der Rechner, - _____

der Rechtsanspruch, -e _____

am Stück _____

die Überstundenregelung, -en _____

der Urlaub, -e _____

die Urlaubsregelung, -en _____

die Verjährung (Sg.) _____

die Verjährungsfrist, -en _____

ein Zwölftel, - _____

Verben

anfallen* _____

angewiesen sein* auf (+ Akk.) _____

auskommen* _____

auszahlen _____

bearbeiten _____

durchführen _____

sich etwas erarbeiten _____

gegenzeichnen _____

streichen* _____

verfallen* _____

verjähren _____

zustehen* _____

Adjektive

grundsätzlich _____

notwendig _____

unbegrenzt _____

vertraglich _____

zusammenhängend _____

weitere Wörter

allerdings _____

ausnahmsweise _____

S. 106 | **B** eine Bekanntmachung verstehen und schreiben

Nomen

- etwas in Anspruch nehmen* _____
- das Arbeitsentgelt (Sg.) _____
- der Aufgabenbereich, -e _____
- die Bekanntmachung, -en _____
- der Bereich, -e _____
- der Einsatz für (+ Akk.) _____
- das Firmeneigentum (Sg.) _____
- die Gewerkschaft, -en _____
- das Gewerkschaftsmitglied, -er _____
- _____
- das Mitglied, -er _____
- die Rehabilitation, kurz: die Reha (Sg.) _____
- _____
- das Schwarze Brett _____
- die Treue (Sg.) _____
- der Unfallschutz (Sg.) _____
- die Unfallschutzmaßnahme, -n _____
- _____

Verben

- sich abmelden _____
- aufsuchen _____
- aushängen _____
- erwischen bei (+ Dat.) _____
- _____

Welche Wörter möchten Sie noch lernen? Notieren Sie:

- den Grund für (+ Akk.) nennen* _____
- _____
- stürzen _____
- sich zurückmelden bei (+ Dat.) _____
- _____

Adjektive

- abwesend/anwesend _____
- nachdrücklich _____

S. 107 | **C** ein Gespräch mit dem Betriebsrat führen

Verben

- darin lässt* sich nichts ändern _____
- _____

Adjektive

- tatsächlich _____

S. 108 | **D** arbeitsrechtliche Informationen verstehen

Nomen

- das Arbeitsgericht, -e _____
- das Arbeitsmittel, - _____
- die Arbeitsunfähigkeitsbescheinigung, -en _____
- _____
- die Genesung (Sg.) _____
- das Mitarbeitergespräch, -e _____

Verben

- krankschreiben* _____
- zur Verfügung stehen* _____

Tipp

Suchen Sie sich einige Wörter aus dem Lernwortschatz aus und schreiben Sie ein paar Sätze, die Sie und Ihre Arbeit betreffen.

Beispiel:

Der Betriebsrat in unserer Firma besteht aus ...

Unser Urlaubsanspruch verfällt ...

Auf dem Schwarzen Brett im Intranet bei uns stand vor Kurzem, dass ...

Bei uns im Betrieb gelten folgende Unfallschutzmaßnahmen: ...

Ich bin jeden Tag von ... bis ... erreichbar.

Lektion 15

A eine Radiosendung verstehen

1 | a Lesen Sie vier Antworten auf die Frage im Forum „Würden Sie Ihren Beruf noch einmal ergreifen?“ und ordnen Sie diese den Personen zu.

→ A1 Lesen



Moustafa Khamis, Facharbeiter



Jolanta Jablonska, Altenpflegerin



Daniel Ziegler, Hairstylist



Christoph Rieder, Lehrer

Würden Sie Ihren Beruf noch einmal ergreifen?

- 1 Ja. Ich liebe meinen Job, weil ich Menschen helfen kann und tolle Kollegen und Vorgesetzte habe. Aber die Arbeitszeiten sind hart. Viele meiner älteren Kollegen haben große Probleme mit der Schichtarbeit.
- 2 Hm, das ist keine leichte Frage. Eigentlich macht mir meine Arbeit großen Spaß. Ich finde es aber nicht okay, dass die Bezahlung so schlecht ist und wir unsere Arbeitsmittel, also zum Beispiel die Scheren, selbst kaufen müssen.
- 3 Oh, auf jeden Fall. Obwohl wir viel leisten müssen, mag ich meinen Beruf sehr. Das Unternehmen achtet darauf, dass wir gute Arbeitsbedingungen haben und unser Arbeitsplatz so eingerichtet ist, dass er unserer Gesundheit nicht schadet. Das finde ich persönlich sehr wichtig. Und natürlich gefallen mir auch unsere Produkte.
- 4 Ich weiß es nicht. Als Beamter habe ich natürlich einen sehr sicheren Arbeitsplatz. Aber nach fünf Jahren im Schuldienst sehe ich keine Entwicklungsmöglichkeiten mehr für mich. Deshalb denke ich in letzter Zeit immer öfter darüber nach, ob mein Beruf noch das Richtige für mich ist.

b Kollegen und Vorgesetzte spielen eine wichtige Rolle für die Zufriedenheit am Arbeitsplatz. Was noch? Markieren Sie in a weitere Schlüsselwörter.

2 Würde Sie Ihren Beruf noch einmal ergreifen? Wählen Sie zwei bis drei Schlüsselbegriffe aus und schreiben Sie mithilfe der Redemittel einen Forumsbeitrag. ★★★

→ A1 Schreiben

Meine Arbeit macht mir (großen / nicht so großen) Spaß, denn ... Ich liebe meinen Job, weil ...

Ich mag meinen Beruf, obwohl ... Ich finde es aber nicht gut / nicht okay, dass ...

Ich sehe in meinem Beruf leider keine Möglichkeit, ... Aus diesem Grund ...

In meinem Job kann ich (nicht) ... Deshalb ...

3 Lesen Sie die E-Mail. Welches Wort passt? Wählen Sie aus und ergänzen Sie.

→ A1 Strukturen

- | | | |
|-----------------------------------|--|-------------------------------|
| 1 a <input type="radio"/> danach | b <input checked="" type="radio"/> darüber | c <input type="radio"/> davon |
| 2 a <input type="radio"/> Deshalb | b <input type="radio"/> Denn | c <input type="radio"/> Aber |
| 3 a <input type="radio"/> ob | b <input type="radio"/> das | c <input type="radio"/> dass |
| 4 a <input type="radio"/> soll | b <input type="radio"/> will | c <input type="radio"/> darf |
| 5 a <input type="radio"/> wenn | b <input type="radio"/> weil | c <input type="radio"/> wie |
| 6 a <input type="radio"/> aber | b <input type="radio"/> wirklich | c <input type="radio"/> ja |

Liebe Lisa,

Dein Bruder hat mir erzählt, dass Du sehr unzufrieden mit Deiner Arbeit bist und darüber (1) nachdenkst, Dich beruflich zu verändern. _____ (2) möchte ich Dir heute ein Buch empfehlen: Es heißt „Flow im Beruf. Das Geheimnis des Glücks am Arbeitsplatz“.

Der Autor ist ein amerikanischer Psychologe mit ungarischen Wurzeln. Er erklärt in seinem Buch, _____ (3) die Zufriedenheit am Arbeitsplatz nicht vom Gehalt oder von der Anzahl der Urlaubstage abhängt. Viel wichtiger ist es, so schreibt er, dass man das tut, was man wirklich tun _____ (4). Und nicht nur das: Man sollte auch das tun, was man richtig gut kann. Denn erst, _____ (5) Spaß und Können zusammenkommen, entsteht seiner Meinung nach „Flow“, ein Gefühl des Glücks und der Zufriedenheit bei der Arbeit.

Vielleicht interessiert Dich das Buch _____ (6)? Mir hat es sehr geholfen, meinen Weg zu finden.

Herzliche Grüße
Deine Anna

4 | a Lesen Sie die E-Mail in 3 noch einmal und die folgenden Fragen dazu. Beantworten Sie sie mit eigenen Worten.

→ A1 Lesen / Schreiben / Mediation

1 Was erfahren Sie über den Autor des Buches?

2 Was bedeutet das Wort „Flow“?

3 Wann ist man nach Meinung des Autors in der Arbeit glücklich und zufrieden?

4 Warum denkt Anna, dass Lisa das Buch interessieren könnte?

5 Würden Sie das Buch gern lesen? Warum/Warum nicht?

b Schreiben Sie eine E-Mail an eine Freundin / einen Freund. Berichten Sie über den Inhalt des Buches und schreiben Sie, was Ihre Meinung dazu ist.



5 | a Was bedeuten die Ausdrücke? Ordnen Sie zu.

- A etwas wählen B nutzen, von Nutzen sein C in eine bestimmte Richtung gehen
 D nach anderen Möglichkeiten suchen E mitgehen, mitkommen F helfen

- 1 sich lohnen B
 2 sich neu orientieren _____
 3 begleiten _____
 4 unterstützen _____
 5 einen Weg einschlagen _____
 6 etwas ergreifen _____

b Lesen Sie und ergänzen Sie das passende Nomen.

- Maßnahmen Möglichkeiten Mut Neuorientierung
 Unterstützung Unzufriedenheit Veränderung Wunsch Ziel

Ihre Unzufriedenheit (1) am Arbeitsplatz wächst mit jedem Tag und Sie denken immer häufiger darüber nach, sich beruflich zu verändern?

Der _____ (2), sich nach ein paar Jahren im Beruf neu zu orientieren, ist nichts Ungewöhnliches. Oft findet man aber nicht den _____ (3), einen neuen Weg einzuschlagen. Deshalb lohnt es sich, _____ (4) zu suchen. Zum Beispiel bei einem Coach: Er begleitet Sie und klärt mit Ihnen folgende Fragen:



- Passt es, dass Sie sich gerade jetzt beruflich neu- bzw. umorientieren?
- Haben Sie zum jetzigen Zeitpunkt die finanziellen Mittel und die Zeit für eine berufliche _____ (5)?
- Wie gehen Sie am besten vor, damit Ihre Familie und Ihr Freundes- und Bekanntenkreis Sie bei Ihrer Um- oder _____ (6) unterstützen?
- Welches Wissen und welche Fähigkeiten bringen Sie für einen Neuanfang mit, welche fehlen Ihnen?

Sie werden merken, dass Sie durch die Gespräche mit einem Coach schnell neue berufliche _____ (7) für sich entdecken. Sie werden schon bald wissen, welches _____ (8) Sie mit Ihrer Umorientierung wirklich erreichen wollen. Und welche _____ (9) Sie ergreifen müssen, um dorthin zu kommen.

Interessiert? Dann freue ich mich, wenn Sie Kontakt mit mir aufnehmen!

c Wie heißen die passenden Verben? Suchen Sie im Text in b und ergänzen Sie sie.

- 1 Maßnahmen _____
 2 neue berufliche Möglichkeiten _____
 3 den Mut _____
 4 Unterstützung _____
 5 ein Ziel _____

6 | a Welche zehn Fremdwörter haben sich hier versteckt? Markieren Sie. → A2 Wortschatz

W	G	U	G	I	O	P	L	Ä	F	A	Z	I	T
M	O	B	I	L	I	T	Ä	T	Ü	D	A	C	K
O	H	F	N	J	H	O	E	R	T	Ä	K	H	L
T	E	U	S	U	K	K	O	L	L	Q	L	T	A
I	R	O	T	A	R	U	P	G	I	U	Ü	I	X
V	T	C	I	K	I	D	E	E	R	A	R	G	T
A	N	H	T	L	S	A	L	M	O	T	I	V	U
T	A	S	U	Ä	E	T	N	Z	O	L	Ö	M	I
I	P	A	T	Y	A	Ä	S	A	Y	F	I	R	A
O	Ö	E	I	N	V	E	S	T	I	E	R	E	N
N	L	M	O	A	R	T	U	Z	I	P	E	R	T
E	Ü	A	N	A	L	Y	S	I	E	R	E	N	E

b Welches Wort aus a passt? Ergänzen Sie in der richtigen Form.

- Wir sollten etwas Zeit investieren (= uns ... nehmen) und wirklich genau _____ (= untersuchen), warum du so unzufrieden bist.
- Könnten Sie mir bitte sagen, welche Weiterbildungs _____ (= Einrichtungen) es hier gibt?
- Eine berufliche _____ (= schwierige Situation) kann auch eine Chance sein, noch einmal etwas Neues anzufangen.
- Je zufriedener Mitarbeiter mit ihrer Arbeit sind, desto höher ist ihre _____ (= Engagement, Interesse, Lust und Freude). Das haben Umfragen gezeigt.
- Für einen Arbeitsplatzwechsel gibt es unterschiedliche _____ (= Gründe).
- Sie haben sich lange mit diesem Thema beschäftigt. Was ist nun Ihr persönliches _____ (= Ergebnis)?
- Viele Arbeitgeber wünschen sich von ihren Mitarbeitern ein hohes Maß an _____ (die Bereitschaft, sich zu bewegen, den Ort zu wechseln).
- Leider hat mein Freund noch kein _____ (= passendes) Stellenangebot gefunden.

7 Was bedeuten die markierten Ausdrücke? Kreuzen Sie an.

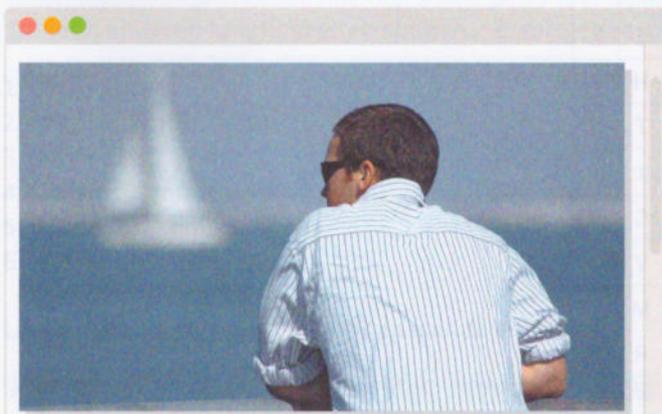
→ A2 Wortschatz

- Du willst wirklich eine Umschulung machen?
Das bringt doch nichts!
 a Das nützt doch nichts.
 b Das schaffst du doch nicht.
- Die Kurse, die ich gerade mache, sind super. Aber sie **gehen ganz schön ins Geld!**
 a Ich kann sie mir nicht leisten.
 b Sie sind sehr teuer.
- Du suchst ein Büro? **Ich werde mich mal umhören.** Vielleicht weiß ja jemand aus meinem Freundeskreis, wo etwas frei wird.
 a Ich werde mal bei anderen Leuten nachfragen.
 b Ich werde anderen gut zuhören.
- Komm, lass uns das Problem jetzt endlich **anpacken.** Wir haben schon lange genug darüber diskutiert!
 a Lass uns das Problem vergessen.
 b Lass uns etwas tun, um das Problem zu lösen.
- Irgendwann war er **total frustriert.** Also hat er gekündigt und sich einen neuen Job gesucht.
 a Er war sehr unzufrieden.
 b Er war komplett überlastet.
- Seit sie in Teilzeit arbeitet, **kommt sie nicht mehr voran.**
 a Sie verreist nicht mehr so oft dienstlich.
 b Sie entwickelt sich in ihrem Beruf nicht weiter.

8 | a Lesen Sie den Text unter dem Foto. Wer äußert wohl welche Meinung zu Svens Plan?

Lesen Sie die vier Aussagen und ordnen Sie zu.

→ A3 Redemittel / Mediation



Sven Wagner ist 46 Jahre alt, verheiratet und hat zwei Kinder. Seit 25 Jahren arbeitet er bei einem großen, international tätigen Unternehmen. Die Belastungen dort sind hoch. Deshalb überlegt er in letzter Zeit immer öfter, seinen Job aufzugeben. Bei Recherchen im Internet hat er entdeckt, dass jemand 30 Boote verkaufen möchte. Da kommt ihm eine Idee: Er will aus seinem Beruf aussteigen und in Zukunft Boote an einem See in der Nähe seines Wohnorts vermieten. Einigen Leuten erzählt er von seinem Plan ...

- A Svens Chef B sein zehnjähriger Sohn Luca
C sein bester Freund Tom D Svens Frau Gabi

- 1 Was? Das kannst du doch nicht machen! Wer verdient denn dann das Geld, das wir zum Leben brauchen? _____
- 2 Ich finde es sehr mutig von dir, dass du in deinem Alter noch einmal etwas Neues anfangen willst. Und wenn du es dir leisten kannst, warum nicht? _____
- 3 Schade, dass Sie über so einen Unsinn überhaupt nachdenken. Sie können bei uns doch noch richtig Karriere machen! _____
- 4 Also, ich find's super, wenn du das machst. Dann bist du nicht mehr so gestresst und wir können viel Zeit zusammen am See verbringen! _____

b Wählen Sie die passenden Redemittel aus und ergänzen Sie die Sätze.

- die positive Seite von Svens beruflicher Neuorientierung betonen
- sich kritisch zu Svens Idee äußern
- eine positive Einstellung zum Plan seines besten Freundes haben
- den geplanten Neustart seines Mitarbeiters negativ sehen

- 1 Gabi Wagner _____
- 2 Tom _____
- 3 Der Chef von Sven _____
- 4 Der kleine Luca _____

c Was denken Sie? Was raten Sie Sven Wagner? Schreiben Sie einen Forumsbeitrag. ★★★

Ein radikaler berufliche Neustart – trotz Frau und Kindern, das finde ich ...

B Weiterbildungsangebote recherchieren

9 Frau Kluge möchte eine Weiterbildung machen, hat aber noch viele Fragen. Bilden Sie indirekte Fragen wie im Beispiel.

→ B1 Indirekte Fragen

Frau Kluge fragt sich, ...

- 1 (Kann ich mir die Weiterbildung finanziell leisten?)
- 2 (Wo finde ich seriöse Anbieter?)
- 3 (Welche anderen Informationsquellen gibt es noch?)
- 4 (Bekomme ich dafür eine Förderung?)
- 5 (Komme ich danach in meinem Unternehmen wirklich weiter?)
- 6 (Mit wem könnte ich diese Fragen am besten besprechen?)

1 ob sie sich eine Weiterbildung finanziell leisten kann.



10 | a Lesen Sie die Anzeigen von drei Weiterbildungsangeboten.
Welche der beiden Überschriften passt jeweils besser? Markieren Sie.

A

Konflikte als Chance sehen | Konfliktlösung und -vermeidung als Zusatzqualifikation

Überall dort, wo Menschen beruflich miteinander zu tun haben, kommt es zu Konflikten, die die Zusammenarbeit belasten. In unserer berufsbegleitenden Ausbildung zum Mediator / zur Mediatorin* erwerben Sie innerhalb von sieben bis neun Monaten detaillierte Kenntnisse, wie Sie solche Konflikte lösen oder von vornherein vermeiden können. Sie lernen außerdem verschiedene Gesprächstechniken kennen und üben diese in Rollenspielen ein.

Eine Ausbildung zum Mediator bei der Rhein-Main-Donau Akademie ist eine Zusatzqualifikation, die sich beruflich und privat lohnt. Sie eignet sich für alle, die das Arbeitsklima in ihrem Unternehmen langfristig verbessern wollen.

Nach erfolgreicher Teilnahme und Bestehen der Abschlussarbeit sind Sie zertifizierter Mediator / zertifizierte Mediatorin.

* der / die Mediator/-in: eine Person, die professionell Konflikte zwischen zwei Parteien begleitet

B

Passen Sie sich den Entwicklungen Ihres Berufes an | Durchstarten und als Office-Manager:in Karriere machen

Das Berufsbild Sekretär:in entwickelt sich immer mehr in Richtung Assistenz und Office-Management. Deshalb ist eine Weiterbildungsmaßnahme für alle, die in diesem Beruf tätig sind, empfehlenswert bzw. erforderlich. In dem Kurs „Office-Management“, den die Industrie- und Handelskammer an acht Samstagen jeweils acht Stunden lang anbietet, erwerben die Teilnehmer:innen das notwendige Wissen, um die gestiegenen Anforderungen dieses Berufs auch in Zukunft meistern zu können.

Nach erfolgreicher Teilnahme am Kurs und bestandenen Abschlusstest erhalten die Teilnehmer:innen ein Zertifikat.

C

Lernen, unter Zeitdruck zu arbeiten | Zeit sparen durch zielgerichtetes Arbeiten

Kennen Sie das? Sie haben einen Berg an Arbeit vor sich und ständig klingelt das Telefon. Sobald Sie sich vom letzten Anrufer verabschiedet haben, steht ein Kollege vor Ihnen und will dringend etwas mit Ihnen besprechen ... Und so haben Sie am Ende des Tages das Gefühl, dass Sie keine der Aufgaben erledigt haben, die Sie eigentlich erledigen wollten.

Die zweitägige Veranstaltung zum Thema „Zeit- und Selbstmanagement“ können alle buchen, die lernen möchten, wie man durch eine zielgerichtete Planung, den richtigen Umgang mit „Zeitdieben“ und eine klare Abstimmung mit Kollegen seinen Arbeitsalltag besser in den Griff bekommt.

Veranstalter des Kurses ist die Volkshochschule. Am Ende des zweiten Tages erhalten Sie eine Teilnahmebestätigung.

b Lesen Sie die Angebote noch einmal und die Aussagen 1 bis 7. Um welches Angebot handelt es sich? Ergänzen Sie A, B und / oder C.

- | | |
|--|----------------|
| | Angebot |
| 1 Für die Teilnahme an diesem Kurs gibt es kein Zertifikat. | _____ |
| 2 Die Ausbildung dauert mehr als ein halbes Jahr. | _____ |
| 3 Wer sein Organisationstalent verbessern will, sollte sich zu diesem Kurs anmelden. | _____ |
| 4 Die Weiterbildung ist für eine bestimmte Berufsgruppe gedacht. | _____ |
| 5 Das Thema „Kommunikation“ spielt hier eine große Rolle. | _____ |
| 6 Diese Fortbildung findet nur samstags statt. | _____ |
| 7 Teilnehmende dieses Kurses lernen, mit neuen Aufgaben professionell umzugehen. | _____ |

c Suchen und unterstreichen Sie folgende Wörter in a. Was bedeuten sie? Ordnen Sie zu.

- | | |
|-------------------------|--|
| 1 berufsbegleitend | A notwendig |
| 2 detailliert | B unbedingt |
| 3 von vornherein | C so, dass sich Arbeit und Aus-/Weiterbildung vereinbaren lassen |
| 4 langfristig | D schaffen (können) |
| 5 erforderlich | E bevor etwas anfängt |
| 6 dringend | F für einen längeren Zeitraum |
| 7 in den Griff bekommen | G ganz genau |

11 Sie interessieren sich für das Weiterbildungsangebot 3 aus Aufgabe 10. Schreiben Sie dem Anbieter mithilfe der Punkte A bis D eine E-Mail. ★★★

→ B2 Schreiben

- A Wählen Sie die richtige Anredeform.
- B Schreiben Sie, ...
 - ... wie Sie von dem Kurs erfahren haben (Internet/Zeitung/aus Ihrem Freundes- und Bekanntenkreis)
 - ... dass Sie sich gerne zu dem Kurs anmelden würden, aber noch Fragen haben, nämlich:
 - wie viel der Kurs kostet
 - wann und wo genau er stattfindet
- C Bedanken Sie sich im Voraus für die Informationen und beenden Sie Ihre E-Mail mit einer passenden Grußformel.
- D Haben Sie auch an einen passenden Betreff gedacht?

C einen Erfahrungsbericht verstehen

12 Ersetzen Sie die markierten Ausdrücke.

→ C1 Wortschatz

sich ablenken lassen aufgeben ausgehen einschränken Aufwand
in Kauf nehmen Motivationsprobleme unterschätzen

- 1 Eine Weiterbildung ist oft mit viel ^{Aufwand} ~~Zeit, Geld und Arbeit~~ verbunden.
- 2 Viele Leute ~~glauben gar nicht~~, wie viel man tatsächlich in eine Weiterbildung investieren muss.
- 3 Wer eine Weiterbildung macht, muss seine Freizeitaktivitäten ~~reduzieren~~ und kann ~~abends~~ weniger ~~machen~~.
- 4 Sich weiterzubilden ist anstrengend.
Es ist deshalb ganz normal, in dieser Zeit ~~Durchhänger~~ zu haben.
- 5 Das sollte man vor einer Weiterbildung wissen und ~~akzeptieren~~.
- 6 Wer dazu nicht bereit ist, wird die Weiterbildung wahrscheinlich irgendwann ~~nicht mehr weitermachen~~ oder ~~sich nicht mehr darauf konzentrieren~~.
Das aber wäre sehr schade!



- Deutschland ist schon jetzt ein „Land des Lernens“, da sehr viele Fach- und Führungskräfte gute Weiterbildungsmöglichkeiten haben.
- Seit Weiterbildungsinteressierte finanzielle Förderung vom Staat erhalten können, entwickelt sich Deutschland immer mehr zu einem „Land des Lernens“.

Ist Deutschland ein „Land des Lernens“?

Nehmen wir einmal an, Sie würden sich gerne beruflich weiterbilden. Sie recherchieren nach Weiterbildungsmöglichkeiten und finden einen Kurs, in dem Sie genau das lernen würden, was Sie für Ihre tägliche Arbeit benötigen. Bei Ihrer Recherche finden Sie heraus, dass dieser Kurs ein paar Hundert Euro kosten und zwei Arbeitstage in Anspruch nehmen würde. Sie sind der Meinung, dass der Nutzen und der Preis dieser Weiterbildung sowie die Zeit, die Sie dafür aufwenden müssten, in Ordnung sind. Also gehen Sie zu Ihrem Vorgesetzten, um zu fragen, ob Sie sich zu diesem Kurs anmelden dürfen. Was denken Sie: Würde Ihr Chef oder Ihre Chefin Ihnen sagen, dass jetzt nicht der richtige Zeitpunkt für eine Weiterbildung ist und Sie sich doch lieber auf Ihre eigentliche Arbeit konzentrieren sollten? Oder würde er/sie Ihnen den Kurs inklusive der damit verbundenen Kosten genehmigen und Ihnen erlauben, die zweitägige Weiterbildung zu besuchen, ohne dass Sie sich freinehmen müssten?

Wenn Sie die Frage mit „ja, ich dürfte den Kurs besuchen“ beantworten, arbeiten Sie wahrscheinlich in einer größeren Firma mit mehr als 250 Angestellten. Sie sind vermutlich sowieso schon recht gut ausgebildet und zwischen 30 und 40 Jahre alt. Das zumindest zeigen Studien, die sich mit dem Thema „betriebliche Weiterbildung“ beschäftigen: Weiterbildungsmöglichkeiten, die vom Arbeitgeber unterstützt und finanziert werden, stehen vor allem Fach- und Führungskräften aus großen Unternehmen diesseits der 40 offen. Wer älter ist, keinen höheren Bildungsabschluss mitbringt und außerdem in einer kleineren Firma beschäftigt ist, hat weit weniger Chancen, betrieblich weitergebildet zu werden.

Das ist schade. Und das ist wohl auch der Grund, warum Deutschland hinter Dänemark, Schweden, den Niederlanden, Finnland und fünf anderen Ländern liegt, wenn verglichen wird, welche Rolle das Thema „Weiterbildung“ in den europäischen Ländern spielt. Damit Deutschland bei diesem Ländervergleich in Zukunft ein besseres Ergebnis erreicht und Arbeitnehmer sich auch ohne Unterstützung durch ihren



Arbeitgeber eine Weiterbildung leisten können, wurden vom Bundesbildungsministerium verschiedene Fördermöglichkeiten für Weiterbildungsinteressierte beschlossen. So ermöglichen die Bildungsprämie, das Meister-BAföG und Weiterbildungs- bzw. Aufstiegsstipendien* den Erwerbstätigen die Teilnahme an einer Fortbildung, die bislang nicht oder kaum beruflich gefördert wurden: jungen Fachkräften mit abgeschlossener Berufsausbildung, Migranten, Handwerkern, Geringverdienern, Arbeitssuchenden, älteren Arbeitnehmern und Berufsrückkehrenden, also Müttern und Vätern, die nach der Elternzeit wieder in den Beruf zurückwollen.

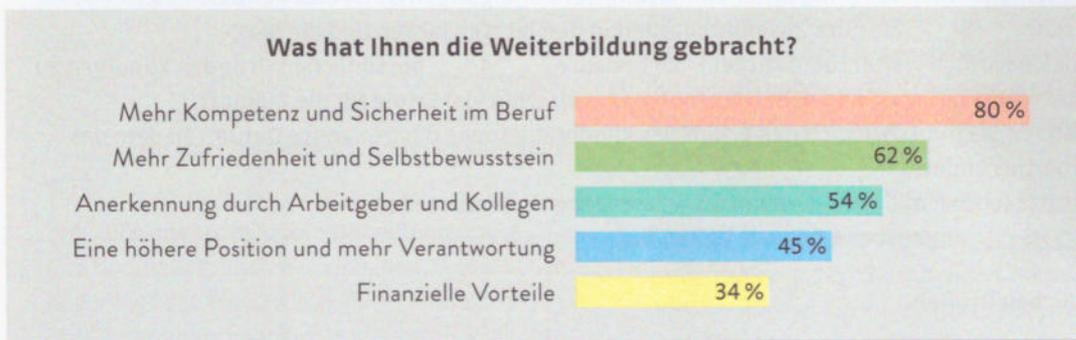
Das Konzept, Weiterbildungen für alle Berufstätigen finanzierbar und somit möglich zu machen, scheint zu funktionieren: Jährlich nehmen fast 50 Prozent aller Beschäftigten an einem Kurs bzw. einer Fortbildung teil. Wird Deutschland also doch noch ein „Land des Lernens“ oder eine „Bildungsgesellschaft“, so wie es führende Politikerinnen und Politiker seit Jahren wollen? Im Moment sieht es tatsächlich so aus.

* Mehr Informationen zu diesen Fördermöglichkeiten finden Sie im Internet unter www.bildungspraemie.info, www.meisterbafoeg.info und www.ssb-stipendien.info.

- b Lesen Sie die Aussagen 1 bis 6. Wie müssen die Aussagen lauten, damit sie korrekt sind? Vergleichen Sie mit dem Text und korrigieren Sie sie. ★★★

- 1 Weiterbildungen dürfen vor allem Fach- oder Führungskräfte machen, die über 40 sind und in einem größeren Unternehmen arbeiten. *unter*
- 2 Arbeitnehmer, die weder zu den Fach- und Führungskräften zählen noch in einer großen Firma tätig sind, haben gute Aussichten auf eine betriebliche Weiterbildung.
- 3 In vielen Ländern, vor allem aber in den skandinavischen Ländern, sind die Weiterbildungsmöglichkeiten schlechter als in Deutschland.
- 4 Mit verschiedenen Maßnahmen und Programmen versucht das Bundesbildungsministerium zu verhindern, dass sich Angestellte auch ohne die Zustimmung ihres Vorgesetzten weiterbilden können.
- 5 Erwerbstätige, die gerne eine Weiterbildung machen würden, aber nicht genug Motivation haben, können finanzielle Unterstützung vom Staat bekommen – zum Beispiel in Form von Bildungsprämien oder Stipendien.
- 6 Jedes Jahr besucht fast ein Drittel aller Berufstätigen in Deutschland eine Weiterbildung.

- 16 | a Weiterbildung lohnt sich! Sehen Sie sich die Grafik an und ergänzen Sie die Zahlen. → C2 Lesen / Mediation



- _____ Prozent der Befragten sagen, dass sie nach der Weiterbildung eine verantwortungsvollere Stelle bekommen haben.
- _____ Prozent der Befragten finden, dass sie sich durch die Weiterbildung mehr Achtung bei ihren Vorgesetzten und Kollegen erworben haben.
- _____ Prozent der Leute fühlen sich jetzt sicherer und qualifizierter im Beruf.
- _____ Prozent geben an, dass sie wegen der Weiterbildung ein besseres Gehalt bekommen haben.
- _____ Prozent meinen, dass sie nun selbstbewusster und zufriedener sind.

- b Lesen Sie die Textnachricht und schreiben Sie eine Antwort.

Hi! Ich möchte Karriere machen und mehr verdienen. Meinst du, eine Weiterbildung hilft da? Gibt es dazu Zahlen?

Na klar! Ich habe dazu eine interessante Grafik gefunden, Thema: ...

D seinen Arbeitsvertrag schriftlich kündigen

17 | a Was passt? Verbinden Sie.

→ D1 Wortschatz

- | | |
|----------------|---|
| 1 befristet | A zu einem vereinbarten Zeitpunkt |
| 2 die Frist | B ohne eine zeitliche Begrenzung |
| 3 fristgerecht | C mit einer zeitlicher Begrenzung |
| 4 fristlos | D ein festgesetzter Zeitraum oder Zeitpunkt |
| 5 unbefristet | E sofort; ohne jemandem Zeit zu geben |

b Ergänzen Sie die Wörter aus a in der richtigen Form.

- 1 Stell dir vor, ein Kollege meines Mannes wurde _____ entlassen.
- 2 Ich habe die Stelle bekommen, aber leider ist sie auf zwei Jahre _____.
- 3 Hat alles geklappt, sodass du deine Arbeit noch _____ abgeben konntest?
- 4 Denken Sie daran, dass die Bewerbungs_____ bereits Ende nächster Woche endet!
- 5 Nachdem sein Vertrag schon zweimal verlängert worden war, hat er jetzt endlich einen _____ Arbeitsvertrag bekommen.

18 Lesen Sie den folgenden Text. Welche Wörter a – j passen am besten in die Lücken? Sie können jedes Wort im Kasten nur einmal verwenden. Nicht alle Wörter passen in den Text. Ergänzen Sie.

→ D1 Prüfung: Sprachbausteine Teil 1

Cristina Sterratino · Balanstraße 101 b · 81541 München

Betreff: Kündigung meines Arbeitsvertrags zum 01.05.20..

Sehr geehrter Herr Schmidt,

_____ 1 _____ kündige ich meinen bestehenden Arbeitsvertrag vom 15.07.20.. ordentlich und fristgerecht.

_____ 2 _____ meiner Berechnung und unter Einhaltung der Kündigungsfrist ist dies der 01.05.20..

Ich danke sehr _____ 3 _____ die gute Zusammenarbeit in den letzten Jahren und die Möglichkeit, mich beruflich weiterzuentwickeln. Ich bedaure, _____ 4 _____ persönlichen Gründen kündigen zu müssen, und wünsche Ihnen und dem Unternehmen weiterhin viel Erfolg für die Zukunft.

Bitte bestätigen Sie mir schriftlich den Erhalt der Kündigung sowie das genannte Datum, an dem das Arbeitsverhältnis endet.

_____ 5 _____ bitte ich Sie, mir ein qualifiziertes Arbeitszeugnis auszustellen und es an die _____ 6 _____ angegebene Adresse zu senden.

Mit freundlichen Grüßen

Cristina Sterratino

a AUS	c DAMIT	e HIERMIT	g NACH	i ÜBER
b AUSSERDEM	d FÜR	f MIT	h OBEN	j WEGEN

19 Schreiben Sie Sätze.

→ D1 Schreiben

(bestehendes Arbeitsverhältnis: fristgerecht zum 1. Juni 20.. kündigen)

(1. Bitte: Erhalt der Kündigung und Kündigungsdatum schriftlich bestätigen)

(2. Bitte: Zusendung eines qualifizierten Arbeitszeugnisses an oben genannte Adresse)

(Dank: gute und kollegiale Zusammenarbeit in den letzten Jahren)

(Wunsch: alles Gute für Frau Plutzar und die Plutzar GmbH & Co. KG)

20 | a Welche Überschrift passt? Lesen Sie den Text aus einem Internet-Ratgeber bis Zeile 13 und kreuzen Sie an.

→ D2 Lesen / Landeskunde

- Die häufigsten Gründe, warum Arbeitnehmer kündigen
- Was Sie im Falle einer Kündigung unbedingt vermeiden sollten
- Worauf Sie achten müssen, wenn Sie kündigen wollen

Das Wichtigste bei einer Kündigung: Sie muss immer als schriftliches Dokument vorliegen und handschriftlich von Ihnen unterschrieben werden.

Damit Ihre Kündigung aber auch tatsächlich wirksam, das heißt gültig ist, müssen Sie fristgerecht kündigen. Lesen Sie deshalb zuerst in Ihrem Arbeitsvertrag nach, wann Sie die Kündigung spätestens einreichen müssen.

Selbstverständlich muss Ihre Kündigung formal korrekt und fehlerlos sein. Sowohl Ihr vollständiger Name und Ihre Adresse als auch der Name und die Anschrift Ihres Arbeitgebers sind in jeder Kündigung ein absolutes Muss.

Genauso wichtig ist es, in Ihrer Kündigung das genaue Datum anzugeben. Dieses kann nämlich entscheidend dafür sein, ob Ihre Kündigung als fristgerecht oder als nicht-fristgerecht angesehen wird.

Wie auch andere offizielle Dokumente muss Ihre Kündigung einen *Betreff* haben. Dieser sollte unbedingt das Wort „Kündigung“ enthalten. Falls vorhanden, können Sie im Betreff auch Ihre Personalnummer angeben. Alternativ können Sie aber auch das Datum angeben, an dem Ihr Arbeitsvertrag unterschrieben wurde oder an dem Ihr Arbeitsvertrag enden soll. Ein Beispiel für einen solchen Betreff wäre „Kündigung meines Arbeitsvertrages vom 1.2.2020 zum 1.5.20..“.

Bevor Sie Ihre Kündigung schreiben, sollten Sie sich darüber informieren, an wen Sie diese richten müssen: an Ihre Chefin bzw. an Ihren Chef oder an jemanden aus der Personalabteilung. Sprechen Sie die Person unbedingt mit Namen an. Die Anrede „Sehr geehrte Damen und Herren“ ist in einer Kündigung tabu.

Ihr Schreiben selbst muss nicht besonders lang oder ausführlich sein. Es muss jedoch klar und eindeutig sein, dass Sie kündigen. Formulierungen wie „Ich glaube, ich würde ganz gern kündigen, weil ...“ haben in einer Kündigung nichts zu suchen.

Wie am Anfang schon gesagt, reicht es keinesfalls aus, Ihren Namen unter Ihre Kündigung zu tippen und diese als Anhang einer E-Mail abzuschicken. Drucken Sie Ihre Kündigung also aus und unterschreiben Sie das Dokument per Hand.

b Lesen Sie den Text zu Ende. Wo finden Sie Antworten auf die Fragen 1 bis 7? Geben Sie die Zeilen an.

- | | Zeile/n |
|---|---------|
| 1 Wo informieren Sie sich über die Kündigungsfrist? | 6-8 |
| 2 Was gehört auf jeden Fall in den Betreff? | _____ |
| 3 Wie viel sollten Sie ungefähr schreiben? | _____ |
| 4 Warum spielt das Datum eine wichtige Rolle? | _____ |
| 5 Müssen Sie auch Ihren Wohnort nennen? | _____ |
| 6 Können Sie auch per E-Mail kündigen? | _____ |
| 7 Können Sie auch mündlich kündigen? | _____ |

Lernwortschatz

S. 110 | Marek Prazak möchte sich beruflich verändern

Nomen

das Ergebnis, -se _____

die Umfrage, -n _____

die Unzufriedenheit (Sg.) _____

die Weiterbildungsmaßnahme, -n _____

Verben

sich eignen für (+ Akk.) _____

ergreifen* _____

liefern _____

vorgehen* _____

Adjektive

gering _____

ständig _____

verhältnismäßig _____

zielgerichtet _____

die Unterstützung (Sg.) _____

das Wissen (Sg.) _____

die Zusatzqualifikation, -en _____

Verben

auflösen (eine Abteilung) _____

analysieren _____

anpacken _____

aufgeben* _____

ausbleiben* _____

aussteigen* _____

durchstarten _____

sich einstellen auf (+ Akk.) _____

erhoffen _____

erleben _____

erwähnen _____

etwas bringt etwas* _____

faszinieren _____

ins Geld gehen* _____

investieren _____

nachdenken* über (+ Akk.) _____

Rücksicht nehmen* auf (+ Akk.) _____

scheitern _____

spüren _____

sich umhören in/bei (+ Dat.) _____

sich etwas versprechen* von (+ Dat.) _____

vorankommen* _____

zwingen* zu (+ Dat.) _____

Adjektive

adäquat _____

detailliert _____

frustriert _____

langfristig _____

radikal _____

S. 111 | **A** eine Radiosendung verstehen**Nomen**

die Berufskrise, -n _____

der Familien-/Freundes-/Bekanntenkreis, -e _____

die Faustregel, -n _____

das Fazit (Sg.) _____

die Flucht (Sg.) _____

die Förderung (Sg.) _____

die Fülle (Sg.) _____

die Informationsquelle, -n _____

die Institution, -en _____

die Mobilität (Sg.) _____

das Motiv, -e _____

der Mut (Sg.) _____

der Neuanfang, -e _____

die Neuorientierung (Sg.) _____

der Neustart, -s _____

die Selbstständigkeit (Sg.) _____

die Umschulung, -en _____

äußere Umstände _____

S. 112 | **B** Weiterbildungsangebote recherchieren**Verben**

aussuchen _____
 sich handeln um (+ Akk.) _____
 sich leisten (können) _____
 nachrechnen _____
 weiterkommen* _____

Adjektive

allgemein _____
 finanziell _____

S. 113 | **C** einen Erfahrungsbericht verstehen**Nomen**

der Aufwand (Sg.) _____
 die Belastung, -en _____
 der Durchhänger, - _____
 der Erfahrungsbericht, -e _____
 das Nächstliegende (Sg.) _____
 die Ruhe (Sg.) _____
 die Technik (Sg.) _____
 die Versuchung, -en _____

Verben

ablenken _____
 einschränken _____
 etwas im Griff haben* _____
 in Kauf nehmen* _____
 reduzieren _____
 überlegen _____
 unternehmen* _____
 unterschätzen _____

Adjektive

ehrgeizig _____
 gegenseitig _____
 gründlich _____
 gut (vor gut einem Jahr) _____
 staatlich geprüft _____

weitere Wörter

einige _____
 hinterher _____
 schließlich _____
 von vornherein _____

Welche Wörter möchten Sie noch lernen? Notieren Sie:

Tipp

Schreiben Sie einen Lückentext mit neuen Wörtern.
 Ergänzen Sie als Wiederholung dann die Lücken.

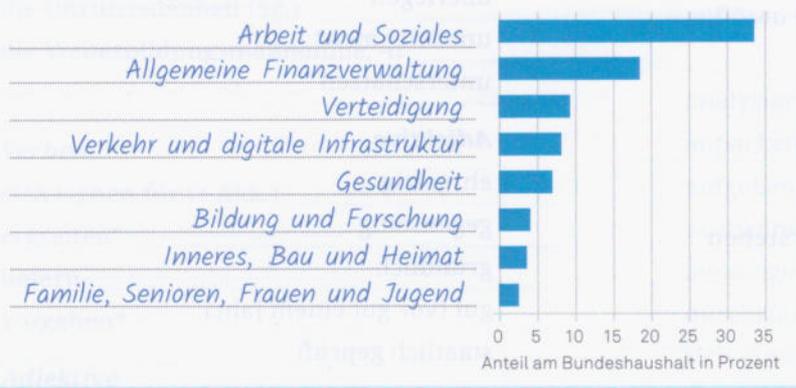
Beispiel:

Fritz ist ziemlich e____g. Immer möchte er neues Wi____
 er____n und im Beruf wei____k____n. Deshalb d____t er
 st____g darüber n____, welche W____bi____ngs____ß____e für
 ihn am besten ge____t wäre und welche er sich l____n könnte.

Lösungen zu den Grafiken

Seite 53

Die acht größten Posten im Bundeshaushalt (in Prozent)

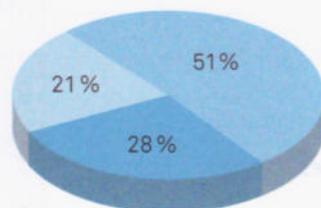


Seite 99



Seite 110

„Auf jeden Fall. Ich liebe meinen Beruf!“



„Ich würde etwas ganz anderes machen.“

„Ich würde wieder die gleiche Richtung einschlagen, aber zielgerichteter vorgehen.“

Zur Wiederholung: Übersicht über die Adjektivdeklination

Das Artikelwort trägt das Kasussignal (bei Maskulinum und Neutrum Genitiv zusätzlich auch das Nomen). Gibt es kein Artikelwort, trägt das Adjektiv das Kasussignal (bei Maskulinum und Neutrum Genitiv das Nomen).

			Artikelwort mit Kasussignal	Adjektiv mit Kasussignal
Maskulinum	Singular	N	der synthetische Zusatzstoff	synthetischer Zusatzstoff
		A	den synthetischen Zusatzstoff	synthetischen Zusatzstoff
		D	dem synthetischen Zusatzstoff	synthetischem Zusatzstoff
		G	des synthetischen Zusatzstoffs	synthetischen Zusatzstoffs
Neutrum	Singular	N	das frische Brot	frisches Brot
		A	das frische Brot	frisches Brot
		D	dem frischen Brot	frischem Brot
		G	des frischen Brotes	frischen Brotes
Femininum	Singular	N	die gesetzliche Vorgabe	gesetzliche Vorgabe
		A	die gesetzliche Vorgabe	gesetzliche Vorgabe
		D	der gesetzlichen Vorgabe	gesetzlicher Vorgabe
		G	der gesetzlichen Vorgabe	gesetzlicher Vorgabe
	Plural	N	die frischen Brote	frische Brote
		A	die frischen Brote	frische Brote
		D	den frischen Broten	frischen Broten
		G	der frischen Brote	frischer Brote

Der unbestimmte Artikel (*ein, ...*), der Possessivartikel (*mein, ...*) und der negative Artikel (*kein, ...*) tragen im Maskulinum Nominativ und im Neutrum Nominativ und Akkusativ Singular kein Kasussignal.

Maskulinum	Singular	N		ein synthetischer Zusatzstoff
		A	einen synthetischen Zusatzstoff	
		D	einem synthetischen Zusatzstoff	
		G	eines synthetischen Zusatzstoffes	
Neutrum	Singular	N		ein frisches Brot
		A		ein frisches Brot
		D	einem frischen Brot	
		G	eines frischen Brotes	
Femininum	Singular	N	eine gesetzliche Vorgabe	
		A	eine gesetzliche Vorgabe	
		D	einer gesetzlichen Vorgabe	
		G	einer gesetzlichen Vorgabe	
	Plural	N	keine frischen Brote	
		A	keine frischen Brote	
		D	keinen frischen Broten	
		G	keiner frischen Brote	

Liste der wichtigsten unregelmäßigen Verben

Aufgeführt sind in der Regel nur die Grundverben, nicht Ableitungen aus diesen Verben (also z. B. nur *fallen*, nicht aber *gefallen* oder *auffallen*). Die regelmäßigen Formen sind grau gedruckt.

backen	backt (bäckt), backte (buk), hat gebacken	geschehen	geschieht, geschah, ist geschehen
beginnen	beginnt, begann, hat begonnen	gewinnen	gewinnt, gewann, hat gewonnen
beißen	beißt, biss, hat gebissen	gießen	gießt, goss, hat gegossen
betrügen	betrügt, betrog, hat betrogen	gleichen	gleicht, glich, hat geglichen
biegen	biegt, bog, hat gebogen	gleiten	gleitet, glitt, ist geglitten
bieten	bietet, bot, hat geboten	graben	gräbt, grub, hat gegraben
binden	bindet, band, hat gebunden	greifen	greift, griff, hat gegriffen
bitten	bittet, bat, hat gebeten	haben	hat, hatte, hat gehabt
blasen	bläst, blies, hat geblasen	halten	hält, hielt, hat gehalten
bleiben	bleibt, blieb, ist geblieben	hängen	hängt, hing, hat gehangen (<i>Das Bild hing an der Wand.</i> Regelmäßige Variante: <i>Er hängte das Bild an die Wand.</i>)
braten	brät, briet, hat gebraten	hauen	haut, haute (hieb), hat gehauen
brechen	bricht, brach, hat gebrochen	heben	hebt, hob, hat gehoben
brennen	brennt, brannte, hat gebrannt	heißen	heißt, hieß, hat geheißt
bringen	bringt, brachte, hat gebracht	helfen	hilft, half, hat geholfen
denken	denkt, dachte, hat gedacht	kennen	kennt, kannte, hat gekannt
dringen	dringt, drang, ist/hat gedrungen	klingen	klings, klang, hat geklungen
dürfen	darf, durfte, hat gedurft/dürfen	kommen	kommt, kam, ist gekommen
empfehlen	empfiehl, empfahl, hat empfohlen	können	kann, konnte, hat gekonnt/können
erschrecken	erschrickt, erschrak, ist erschrocken (<i>Ich erschrak.</i> Regelmäßige Variante: <i>Er erschreckte mich.</i>)	laden	lädt, lud, hat geladen
erwägen	erwägt, erwog, hat erwogen	lassen	lässt, ließ, hat gelassen
essen	isst, aß, hat gegessen	laufen	läuft, lief, ist gelaufen
fahren	fährt, fuhr, ist/hat gefahren	leiden	leidet, litt, hat gelitten
fallen	fällt, fiel, ist gefallen	leihen	leiht, lieh, hat geliehen
fangen	fängt, fing, hat gefangen	lesen	liest, las, hat gelesen
finden	findet, fand, hat gefunden	liegen	liegt, lag, hat gelegen
fliegen	fliegt, flog, ist/hat geflogen	lügen	lügt, log, hat gelogen
fliehen	flieht, floh, ist geflohen	mahlen	mahlt, mahlte, hat gemahlen
fließen	fließt, floss, ist geflossen	meiden	meidet, mied, hat gemieden
fressen	frisst, fraß, hat gefressen	messen	misst, maß, hat gemessen
frieren	friert, fror, hat gefroren	mögen	mag, mochte, hat gemocht
geben	gibt, gab, hat gegeben	müssen	muss, musste, hat gemusst/müssen
gedeihen	gedeiht, gedieh, ist gediehen	nehmen	nimmt, nahm, hat genommen
gehen	geht, ging, ist gegangen	nennen	nennt, nannte, hat genannt
gelingen	gelingt, gelang, ist gelungen	pfeifen	pfeift, pfiff, hat gepfiffen
gelten	gilt, galt, hat gegolten	quellen	quillt, quoll, ist gequollen
genießen	genießt, genoss, hat genossen	raten	rät, riet, hat geraten

reiben	reibt, rieb, hat gerieben	sprechen	spricht, sprach, hat gesprochen
reiten	reitet, ritt, ist/hat geritten	springen	springt, sprang, ist gesprungen
rennen	rennt, rannte, ist gerannt	stechen	sticht, stach, hat gestochen
riechen	riecht, roch, hat gerochen	stehen	steht, stand, hat gestanden
rufen	ruft, rief, hat gerufen	stehlen	stiehlt, stahl, hat gestohlen
saufen	säuft, soff, hat gesoffen	steigen	steigt, stieg, ist gestiegen
schaffen	schafft, schuf, hat geschaffen (<i>Michelangelo schuf herausragende Werke. Regelmäßige Variante: Ich habe meine Arbeit nicht geschafft.</i>)	sterben	stirbt, starb, ist gestorben
scheiden	scheidet, schied, hat geschieden	stinken	stinkt, stank, hat gestunken
scheinen	scheint, schien, hat geschienen	stoßen	stößt, stieß, hat/ist gestoßen
schieben	schiebt, schob, hat geschoben	streichen	streicht, strich, hat gestrichen
schießen	schießt, schoss, hat geschossen	streiten	streitet, stritt, hat gestritten
schlafen	schläft, schlief, hat geschlafen	tragen	trägt, trug, hat getragen
schlagen	schlägt, schlug, hat geschlagen	treffen	trifft, traf, hat getroffen
schleichen	schleicht, schlich, ist geschlichen	treiben	treibt, trieb, hat/ist getrieben
schleifen	schleift, schliif, hat geschliffen	treten	tritt, trat, ist/hat getreten
schließen	schließt, schloss, hat geschlossen	trinken	trinkt, trank, hat getrunken
schmeißen	schmeißt, schmiss, hat geschmissen	tun	tut, tat, hat getan
schmelzen	schmilzt, schmolz, ist/hat geschmolzen	vergessen	vergisst, vergaß, hat vergessen
schneiden	schneidet, schnitt, hat geschnitten	verlieren	verliert, verlor, hat verloren
schreiben	schreibt, schrieb, hat geschrieben	verschleiß	verschleißt, verschliss, ist verschlissen
schreien	schreit, schrie, hat geschrien	verzeihen	verzeiht, verzieh, hat verziehen
schweigen	schweigt, schwieg, hat geschwiegen	wachsen	wächst, wuchs, ist gewachsen (<i>Das Gras ist schnell gewachsen. Regelmäßige Variante: Er hat seine Schi gewachst.</i>)
schwellen	schwillt, schwoll, ist angeschwollen	waschen	wäscht, wusch, hat gewaschen
schwimmen	schwimmt, schwamm, ist/hat geschwommen	weisen	weist, wies, hat gewiesen
schwinden	schwindet, schwand, ist geschwunden	wenden	wendet, wandte, hat gewandt (<i>Er hat sich an seinen Chef gewandt. Regelmäßige Variante: Er hat mit dem Auto gewendet.</i>)
schwingen	schwingt, schwang, hat geschwungen	werben	wirbt, warb, hat geworben
schwören	schwört, schwor, hat geschworen (Präteritum manchmal auch in der regelmäßigen Version: <i>schwörte</i>)	werden	wird, wurde, ist geworden
sehen	sieht, sah, hat gesehen	werfen	wirft, warf, hat geworfen
sein	ist, war, ist gewesen	wiegen	wiegt, wog, hat gewogen
senden	sendet, sendete (sandte), hat gesendet (gesandt)	wissen	weiß, wusste, hat gewusst
singen	singt, sang, hat gesungen	wollen	will, wollte, hat gewollt/wollen
sinken	sinkt, sank, ist gesunken	ziehen	zieht, zog, hat/ist gezogen
sitzen	sitzt, saß, hat gesessen	zwingen	zwingt, zwang, hat gezwungen
sollen	soll, sollte, hat gesollt/sollen		
spinnen	spinnt, spann, hat gesponnen		

Liste der wichtigsten Verben mit Präpositionen

Verb + Präposition + Kasus

abhängen* von + Dat.
 absprechen* mit + Dat.
 abstimmen mit + Dat.
 achten auf + Akk.
 anfangen* mit + Dat.
 ankommen* auf + Akk.
 antworten auf + Akk.

 arbeiten an + Dat.
 sich ärgern über + Akk.

 auffordern zu + Dat.

 aufhören mit + Dat.
 aufklären über + Akk.

 aufpassen auf + Akk.

 sich aufregen über + Akk.
 ausgeben* für + Akk.
 sich bedanken bei + Dat. für + Akk.
 sich befinden* in + Dat.
 beginnen* mit + Dat.

 sich bemühen um + Akk.

 sich beraten* mit + Dat.

 berichten über + Akk.

 sich beschäftigen mit + Dat.
 sich beschweren bei + Dat. über + Akk.

 bestehen* aus + Dat.
 sich beteiligen an + Dat. mit + Dat.
 sich bewerben* um + Akk.
 sich beziehen* auf + Akk.
 bitten* um + Akk.
 danken für + Akk.
 denken* an + Akk.
 deuten auf + Akk.
 diskutieren mit + Dat. über + Akk.

 sich drehen um + Akk.

 sich eignen für + Akk.
 sich einigen auf + Akk.
 einladen* zu + Dat.

Beispiel

Die Höhe der Stromkosten hängt vom Verbrauch ab.
 Marwan soll seine Vorschläge mit den Kolleginnen absprechen.
 Frau Meier muss ihre Urlaubspläne mit ihrer Kollegin abstimmen.
 Achten Sie bei Bank-Angeboten auf den Zins!
 Lassen Sie uns mit der Sitzung anfangen!
 Es kommt nur auf dich selbst an, ob du Erfolg hast.
 Ich antworte dem Chef morgen auf seine E-Mail, heute habe ich keine Lust mehr.
 An dem Text sollten Sie noch arbeiten.
 Er ärgert sich über seinen Kollegen, der immer viel zu laut telefoniert.
 Die Personalabteilung fordert die Mitarbeiter zur Abgabe der Urlaubsanträge auf.
 Endlich hat mein Kollege mit dem Rauchen aufgehört.
 Der Journalist will die Bürger über den Plan des Politikers aufklären.
 Kannst du auf meinen Hund aufpassen, während ich im Urlaub bin?
 Meine Kollegin regt sich immer über meine Unpünktlichkeit auf.
 Unsere Firma sollte das Geld besser für neue Computer ausgeben.
 Ich möchte mich bei Ihnen für Ihre Hilfe bedanken.
 Die deutsche Zentrale befindet sich in Frankfurt.
 In fünf Minuten beginnen wir mit der Besprechung! Wenn Frau Müller dann noch nicht da ist ...
 Ich bemühe mich um einen Kredit bei der Bank. Hoffentlich klappt es.
 Er hat damit keine Erfahrung. Deshalb berät er sich mit seiner Kollegin.
 Alle Zeitungen berichten zurzeit über die verschiedenen Krisen in Europa.
 Brigitte Schär beschäftigt sich mit den Finanzen der Firma.
 Der Gast beschwert sich beim Hotelmanager über den unfreundlichen Kellner.
 Unsere Backwaren bestehen nur aus den besten Zutaten.
 Ich beteilige mich an dem Geschenk für die Kollegin mit drei Euro.
 Bewirb dich doch um das Praktikum.
 Ich beziehe mich auf Ihren Brief vom 3. Mai.
 Darf ich Sie um Ihre Hilfe bitten?
 Ich danke dir für deine Hilfe.
 Sie denkt an den netten Kollegen aus der Vertriebsabteilung.
 „Dieser hier“, antwortet er und deutet auf den Hebel links unten.
 Ich muss ständig mit meinem Kollegen über seine Aufgaben in unserem Projekt diskutieren.
 Hier dreht sich alles nur um den Preis! Und was ist mit der Qualität?
 Welche Fortbildung würde sich für Sie am besten eignen?
 Sie konnten sich nicht auf einen neuen Termin einigen.
 Dürfen wir Sie heute Abend zum Essen einladen?

sich einsetzen für + Akk.	Der Betriebsrat setzt sich für alle Mitarbeiter ein.
einspringen* für + Akk.	Er soll für seine kranke Kollegin einspringen.
sich entscheiden* für/gegen + Akk.	Wir haben uns für diesen Wagen entschieden, weil er einen großen Kofferraum hat.
entscheiden* über + Akk.	Der Chef hat über meinen Urlaubsantrag immer noch nicht entschieden.
sich entschuldigen bei + Dat. für + Akk.	Der Wirt entschuldigt sich beim Gast für den schlechten Service.
erfahren* von + Dat.	Wir haben von deinem tollen Erfolg erfahren und gratulieren dir!
sich erholen von + Dat.	Hast du dich von der Operation schon erholt?
sich erinnern an + Akk.	Sie erinnert sich ungern an ihren Streit mit der Kollegin.
erkennen* an + Dat.	Kann man gute Qualität am Preis erkennen?
sich erkundigen bei + Dat. nach + Dat.	Ich möchte mich (bei Ihnen) nach einem Flug erkundigen.
erschrecken* über + Akk.	Ich bin über die hohe Rechnung erschrocken.
erwischen bei + Dat.	Man hat ihn bei einem Diebstahl erwischt.
erzählen über + Akk.	Warum willst du mir nichts über deinen neuen Freund erzählen?
erzählen von + Dat.	Meine Kollege erzählt gern von seinen Urlaubsreisen.
fehlen an + Dat.	Es fehlt an einem guten Plan für dieses Projekt.
fragen nach + Dat.	Herr Müller, da fragt eine Dame nach Ihnen.
sich freuen auf + Akk.	Ich freue mich auf meinen Urlaub.
sich freuen über + Akk.	Unser Chef hat sich sehr über den großen Auftrag gefreut.
führen zu + Dat.	Die Diskussion hat zu einem guten Ergebnis geführt.
sich fürchten vor + Dat.	Seit es dem Unternehmen so schlecht geht, fürchten sich viele vor einer Kündigung.
gehen* um + Akk.	In der nächsten Besprechung geht es hauptsächlich um das Projekt von Herrn Braun.
gehören zu + Dat.	Es gehört zu ihren Aufgaben, auf das Betriebsklima zu achten.
gelten* als + Nom.	Stempel und Unterschrift gelten als Quittung.
sich gewöhnen an + Akk.	Sie muss sich erst an die neue Software gewöhnen.
glauben an + Akk.	Meine Kollegin glaubt nicht mehr an eine Beförderung.
gratulieren zu + Dat.	Wir gratulieren dir zu deinem Erfolg.
halten* für + Akk.	Das halte ich für ein großes Problem.
halten* von + Dat.	Mein Freund hält nicht viel von seinem neuen Chef.
sich halten* an + Akk.	Auch die Geschäftsleitung muss sich an die Betriebsvereinbarung halten.
sich handeln um + Akk.	Ich habe da ein Problem. Es handelt sich um einen Fehler in der Rechnung.
handeln von + Dat.	Der Artikel handelt von unterschiedlichen Erfahrungen mit einer Weiterbildung.
helfen* bei + Dat.	Kann ich dir bei der Arbeit helfen?
hervorgehen* aus + Dat.	Aus dem Lieferschein geht hervor, dass wir richtig geliefert haben.
hindern an + Dat.	Du kannst mich nicht an meinem Plan hindern.
hinweisen* auf + Akk.	Ich möchte Sie auf das Rauchverbot in unserem Hotel hinweisen.
hoffen auf + Akk.	Wir hoffen auf ein günstiges Angebot.
hören von + Dat.	Sie hören dann wieder von mir.
sich informieren bei + Dat. über + Akk.	Ich werde mich beim Personalchef über die ausgeschriebene Stelle informieren.
sich interessieren für + Akk.	Er interessiert sich sehr für die neuesten technischen Entwicklungen.
kämpfen für + Akk.	Die Arbeiter kämpfen für einen besseren Lohn.
kämpfen gegen + Akk.	Die Bürger kämpfen gegen den Bau der Straße.

kandidieren für + Akk.	Sie möchte für den Betriebsrat kandidieren.
klagen über + Akk.	Der Patient klagt über einen starken Schmerz im Bein.
klären mit + Dat.	Ja, das ist ein Problem, aber vielleicht können Sie das bis morgen mit den Kollegen klären.
kommen* auf + Akk.	Wie bist du nur auf die Idee gekommen, dein Auto selbst zu reparieren?
kommen* zu + Dat.	Kommen wir also zum nächsten Punkt auf der Tagesordnung.
sich konzentrieren auf + Akk.	Du solltest dich auf deine Aufgaben konzentrieren, statt dich mit deinen Kolleginnen zu unterhalten.
sich kümmern um + Akk.	Ich muss arbeiten, deshalb kümmert sich eine Tagesmutter um meinen Sohn.
lachen über + Akk.	Lacht ihr über mich?
leiden an + Dat.	Er leidet an einer gefährlichen Krankheit.
leiden unter + Dat.	Sie leidet unter ihrem unfreundlichen Chef.
liegen* an + Dat.	Es liegt nicht an mir, dass wir immer zu spät kommen.
melden bei + Dat.	Am ersten Arbeitstag soll ich mich bei Frau Vilser melden.
mitmachen bei + Dat.	Bei dem Kurs müssen mindestens zehn Leute mitmachen, sonst findet er nicht statt.
nachdenken* über + Akk.	Unsere Geschäftsleitung denkt über neue Standorte in Asien nach.
nachfragen bei + Dat.	Sie muss zuerst bei den Kollegen in der Küche nachfragen.
sich orientieren an + Dat.	Kunden, die sich am Preis orientieren, nehmen schlechtere Qualität in Kauf.
protestieren gegen + Akk.	Die Streikenden protestieren gegen die Schließung des Standorts.
reagieren auf + Akk.	Das Finanzamt hat noch nicht auf meinen Brief reagiert.
rechnen mit + Dat.	Sie müssen ab März mit einem höheren Preis rechnen.
reden über + Akk./von + Dat.	Sie reden nur noch von ihrem neuen Freund/über ihren neuen Freund.
riechen* nach + Dat.	Hier riecht es nach einem sehr süßen Parfüm.
richten an + Akk.	Bitte richten Sie die Bewerbung an die folgende Adresse.
schicken an + Akk.	Schicken Sie die Rechnung bitte an meine private Adresse.
schicken zu + Dat.	Schickst du Thomas bitte zum Chef, wenn er aus der Pause kommt?
schimpfen auf/über + Akk.	Alle schimpfen auf die Chefin und über die schlechten Arbeitsbedingungen.
schmecken nach + Dat.	Das schmeckt nach Käse.
schreiben* an + Akk.	Ich schreibe eine Mail an Herta und bitte sie, mir die neue Liste zu schicken.
(sich) schützen gegen + Akk./vor + Dat.	Diese Creme schützt Sie gegen die Sonne/vor der Sonne.
sehen* nach + Dat.	Ich sehe später noch nach dir, okay?
sein* für + Akk.	Mein Mann ist für den schwarzen Anzug, ich bin für den blauen.
sein* gegen + Akk.	Die Finanzabteilung ist gegen den Plan.
sorgen für + Akk.	Ein Personalchef muss auch für ein gutes Betriebsklima sorgen.
sich spezialisieren auf + Akk.	Unsere Schreinerei hat sich auf Einzelanfertigungen spezialisiert.
sprechen* mit + Dat. über + Akk.	Der Küchenchef spricht mit den Köchen über die Speisekarte für das Hochzeitsfest.
stehen* zu + Dat.	Wie stehen Sie zur Technik?
sterben* an + Dat.	Er ist an den Folgen des Verkehrsunfalls gestorben.
stimmen für + Akk.	Alle stimmen für seinen Antrag.
stimmen gegen + Akk.	Die Kollegen stimmten gegen meinen Vorschlag.
streiten mit + Dat. über + Akk.	Sie streitet mit ihrem Kollegen über die Lösung dieses Problems.

teilnehmen* an + Dat.	Wenn Sie an diesem Kurs teilnehmen möchten, melden Sie sich bitte bis Ende des Monats an.
telefonieren mit + Dat.	Sie telefoniert ständig mit den Zulieferern.
träumen von + Dat.	Ich träume von einem Urlaub im Süden.
sich treffen mit + Dat.	Sie trifft sich jede Woche mit ihren Freundinnen.
sich trennen* von + Dat.	Man sagt, dass sich das Unternehmen von hundert Mitarbeitern trennen möchte.
überreden zu + Dat.	Kann ich dich zu einem Stück Kuchen überreden, auch wenn du gerade Diät machst?
überzeugen von + Dat.	Ich bin von den Vorteilen unseres Produkts überzeugt.
umgehen* mit + Dat.	Das Betriebsklima hängt auch davon ab, wie der Chef mit den Mitarbeitern umgeht.
sich unterhalten* mit + Dat. über + Akk.	Sie unterhält sich mit Sophia über den Neuen im Vertrieb.
sich unterscheiden* von + Dat.	Mein neuer Chef unterscheidet sich sehr von meinem alten Chef.
sich verabreden mit + Dat.	Ich würde mich gern mal wieder mit dir zum Essen verabreden.
sich verabschieden von + Dat.	Ich muss mich leider von Ihnen verabschieden, ich habe noch einen Termin.
verbinden* mit + Dat.	Da verbinde ich Sie am besten gleich mit der Buchhaltung.
vergleichen* mit + Dat.	Sie vergleicht ihren neuen Kollegen immer mit seinem Vorgänger.
verhandeln mit + Dat. über + Akk.	Frau Neuner verhandelt oft mit den Lieferanten über den Preis.
sich verlassen* auf + Akk.	Ihr könnt euch auf mich verlassen.
sich verlieben in + Akk.	Sie hat sich in einen Arzt verliebt.
verschieben* auf + Akk.	Der Kollege möchte die Besprechung auf den 7. Januar verschieben.
sich etwas versprechen* von + Dat.	Er verspricht sich von der Fortbildung bessere Karrierechancen.
sich verstehen* mit + Dat.	Mit den meisten Kollegen verstehe ich mich recht gut.
verstehen* von + Dat.	Da kann ich Ihnen leider nicht helfen, von Kopierern verstehe ich nichts.
verzichten auf + Akk.	Marwan und Nina überlegen, ganz auf Süßigkeiten zu verzichten.
sich vorbereiten auf + Akk.	Hast du dich schon auf die Präsentation vorbereitet?
warnen vor + Dat.	Ich muss dich vor Herrn Wünsche warnen, er beschwert sich über alles.
warten auf + Akk.	Immer muss man auf dich warten!
sich wenden* an + Akk.	Wenn Sie Fragen haben, können Sie sich gern an uns wenden.
werden* zu + Dat.	Er ist zu einem echten Experten in seinem Fachgebiet geworden.
wissen* von + Dat.	Tut mir leid, ich weiß nichts von dem Brief. Da müssen Sie Frau Zeuner fragen.
sich wundern über + Akk.	Sie wundert sich über die Entwicklung der Kosten.
zugehen* auf + Akk.	Sie sollten nicht erwarten, dass man sich um Sie kümmert, sondern selbst auf die Kollegen zugehen.
zugreifen* auf + Akk.	In den nächsten Woche kann man nur eingeschränkt auf den Server zugreifen.
zurechtkommen* mit + Dat.	Wie kommst du mit deinem neuen Kollegen zurecht?
zurückführen auf + Akk.	Diese Probleme sind auf die alten und reparaturanfälligen Maschinen zurückzuführen.
zusammenarbeiten mit + Dat.	Der Vertrieb arbeitet eng mit dem Marketing zusammen.
zuschauen/zusehen* bei + Dat.	Ich schaue/sehe dir gern bei der Arbeit zu.
zweifeln an + Dat.	Zweifelst du etwa an meinen Worten?
zwingen* zu + Dat.	Der Konkurs seiner Firma zwang ihn zu einer beruflichen Neuorientierung.

Wichtige Nomen-Verb-Verbindungen

Bei den Nomen-Verb-Verbindungen ergibt sich die Bedeutung zum Großteil aus dem Nomen. Wo das nicht der Fall ist (z. B. bei idiomatischen Ausdrücken), steht ein Hinweis auf die Bedeutung. Viele Nomen-Verb-Verbindungen kann man durch ein einfaches Verb ersetzen (z. B. die Absicht haben: beabsichtigen).

in **Abhängigkeit** geraten (von + Dat.) _____

auf **Ablehnung** stoßen _____

Abschied nehmen (von + Dat.) _____

zum **Abschluss** bringen _____

zum **Abschluss** kommen _____

vor dem **Abschluss** stehen _____

eine/die **Absicht** haben _____

eine **Absprache** treffen (mit + Dat.) _____

Abstand halten _____

zur **Abstimmung** kommen _____

außer **Acht** lassen _____

sich in **Acht** nehmen _____

eine **Ahnung** haben _____

in **Aktion** treten _____

eine **Andeutung** machen _____

Anerkennung finden _____

Anforderungen stellen (an + Akk.) _____

in **Angriff** nehmen (etwas beginnen) _____

Angst haben _____

in **Angst** versetzen _____

zum **Anlass** nehmen _____

eine **Ansicht** vertreten _____

in **Anspruch** nehmen _____

einen **Anspruch** stellen (an + Akk.) _____

Anstoß nehmen an + Dat. _____

Anstrengungen unternehmen _____

einen **Antrag** stellen _____

eine **Antwort** geben _____

Anwendung finden _____

Ärger einbringen _____

der **Auffassung** sein _____

die **Aufmerksamkeit** lenken auf + Akk. _____

in **Aufregung** versetzen _____

einen **Auftrag** geben _____

in **Auftrag** geben _____

Augen und Ohren offen halten _____

zum **Ausdruck** bringen _____

zum **Ausdruck** kommen _____

Auskunft erteilen _____

in **Aussicht** stellen _____

eine **Auswahl** treffen _____

Auswirkungen haben (auf + Akk.) _____

Beachtung finden _____

von **Bedeutung** sein (für + Akk.) _____

eine **Bedingung** stellen _____

im **Begriff** sein (gleich etwas machen) _____

einen **Beitrag** leisten (zu + Dat.) _____

einen **Beruf** ausüben _____

Bescheid sagen _____

den/einen **Beschluss** fassen _____

zu **Besuch** sein _____

in **Betrieb** nehmen _____

in **Betrieb** sein (laufen (Anlage)) _____

(sich) in **Bewegung** setzen _____

zu **Bewusstsein** kommen _____

zur **Debatte** stehen _____

zur **Diskussion** stellen _____

unter **Druck** setzen _____

unter **Druck** stehen _____

einen guten/schlechten **Eindruck** machen _____

Einfluss haben _____

Einfluss nehmen (auf + Akk.) _____

im **Einsatz** sein _____

zur **Einsicht** kommen _____

das **Einverständnis** geben zu + Dat. _____

in **Empfang** nehmen _____

zu **Ende** bringen _____

zu **Ende** führen _____

zu **Ende** gehen _____

- am **Ende** sein _____
zu **Ende** sein _____
eine **Entscheidung** fallen _____
zu einer **Entscheidung** kommen _____

- eine **Entscheidung** treffen _____
den/einen **Entschluss** fassen _____

- die **Erlaubnis** geben _____
in **Erstaunen** versetzen _____
in **Erwägung** ziehen _____
in **Fahrt** kommen _____
zur **Folge** haben _____
eine **Forderung** stellen _____
in **Frage** kommen _____
in**frage** stehen _____
eine **Frage** stellen _____
in**frage** stellen _____
Frieden schließen (mit + Dat.) _____

- in **Gang** kommen _____
in **Gang** setzen _____
eine **Garantie** geben _____
Gebrauch machen von + Dat. _____

- sich **Gedanken** machen (über + Akk.) _____

- Geduld** haben für + Akk. _____
in **Gefahr** geraten _____
in **Gefahr** sein _____
Gefallen finden an + Dat. _____
im **Gegensatz** stehen zu + Dat. _____

- ins **Geld** gehen (teuer werden) _____

- Gelegenheit** geben zu + Dat. _____

- vor **Gericht** gehen _____
ein **Gespräch** führen _____
Gewinn einbringen _____
etwas im **Griff** haben _____
zugrunde liegen _____
auf der **Hand** liegen (offensichtlich sein) _____

- jemandem etwas ans **Herz** legen (dringend empfehlen) _____

- Hilfe** _____
zu **Hilfe** kommen _____
- einen **Hinweis** geben (auf + Akk.) _____

- Hoffnung** haben _____
auf eine **Idee** bringen _____
Interesse finden an + Dat. _____

- Interesse** haben _____
in **Kauf** nehmen (akzeptieren) _____

- in **Kenntnis** setzen _____
Kenntnisse vertiefen _____
einen **Kompromiss** schließen _____

- in **Konkurrenz** stehen (zu + Dat.) _____

- die **Konsequenzen** ziehen (aus + Dat.) _____

- unter **Kontrolle** bringen _____
in Kraft sein (gelten (Gesetze, Regeln)) _____

- außer **Kraft** setzen (ungültig machen) _____

- in **Kraft** treten (gültig werden) _____

- auf **Kritik** stoßen _____
Kritik üben (an + Dat.) _____
in der **Lage** sein (können) _____
zur **Last** fallen _____
auf dem **Laufenden** sein (informiert sein) _____

- eine **Lehre** machen _____
eine **Lösung** finden _____
Maßnahmen treffen _____
der **Meinung** sein _____
eine **Meinung** vertreten _____
sich **Mühe** geben (mit + Dat.) _____

- auf die **Nerven** gehen _____
Notiz nehmen von + Dat. _____
zu **Ohren** kommen _____
in **Ordnung** bringen _____
in **Ordnung** halten _____
in **Ordnung** sein _____
eine **Pflicht** erfüllen _____
auf die **Probe** stellen _____
Protest erheben _____
einen **Rat(schlag)** geben _____
zur **Rechenschaft** ziehen _____

ein **Recht** haben auf + Akk. _____
 im **Recht** sein _____
 eine **Rede** halten _____
 ein **Referat** halten _____
 in **Rente** gehen _____
 eine **Rolle** spielen (wichtig sein) _____

Rücksicht nehmen (auf + Akk.) _____

 zur **Ruhe** kommen _____
 in **Ruhe** lassen _____
 zu einem/dem **Schluss** kommen _____

 den **Schluss** ziehen (aus + Dat.) _____

 in **Schutz** nehmen (vor + Dat.) _____

 in **Schwierigkeiten** bringen _____

 in **Schwierigkeiten** geraten _____
 aufs **Spiel** setzen (riskieren) _____
 zur **Sprache** bringen _____
 zur **Sprache** kommen _____
 im**stande** sein (können, fähig sein) _____

 einen **Standpunkt** vertreten _____

 zum **Stehen** bringen _____
 eine **Stelle** antreten _____
Stellung nehmen (zu + Dat.) _____

 im **Stich** lassen _____
 in **Stimmung** sein _____
 unter **Strafe** stehen _____
 in **Streik** treten _____
 ein **Thema** anschneiden _____
 eine **Überzeugung** vertreten _____
Unterstützung finden _____
Urlaub nehmen _____
 ein **Urteil** fällen _____
 zur **Verantwortung** ziehen _____

 sich in **Verbindung** setzen mit + Dat. _____

den **Verdacht** haben _____
 eine **Vereinbarung** treffen (mit + Dat.) _____

 zur **Verfügung** stehen _____
 zur **Verfügung** stellen _____
 in **Vergessenheit** geraten _____
 in **Verhandlung(en)** stehen (mit + Dat.) _____

 zum **Verkauf** stehen _____
 in **Verlegenheit** bringen _____
 in **Verlegenheit** geraten _____
 zur **Vernunft** gelangen _____
 ein **Versprechen** halten _____
Verständnis finden _____
 einen **Vertrag** abschließen _____
 einen **Vertrag** schließen (mit + Dat.) _____

 ins **Vertrauen** setzen _____
 einen **Versuch** wert sein _____
Vorbereitungen treffen _____
 einen/den **Vorschlag** machen _____

 den/einen **Vorwurf** erheben _____

 einen/den **Vorwurf** machen _____

 den **Vorzug** geben (vor + Dat.) _____

 zur **Wahl** stehen _____
 sich zur **Wehr** setzen (gegen + Akk.) _____

 in **Widerspruch** stehen zu + Dat. _____

Widerstand leisten (gegen + Akk.) _____

 zu **Wort** kommen _____
 sich zum **Ziel** setzen _____
 in **Zusammenhang** stehen (mit + Dat.) _____

zustande kommen _____
Zustimmung finden _____
 außer **Zweifel** stehen _____

Formate der Prüfung *Deutsch für den Beruf B2*

In Lektion 16 wird die Prüfung insgesamt vorgestellt. Anhand eines Modelltest können sich die Lernenden mit den genauen Prüfungsformaten vertraut machen und bekommen zahlreiche Tipps und Hinweise.

Aber auch schon vorher werden die Lernenden sanft an die Prüfungsformate herangeführt: In den Lektionen 1–15 sind Aufgaben eingebaut, die schon an die Prüfungsformate angelehnt sind.

	Lesen	Hören	Sprachbausteine	Sprechen
1	KB, S. 28, 1a	KB, S. 79, C2a	AB, S. 350, 18	KB, S. 13, C2a–c KB, S. 26, D6
2	AB, S. 164, 12	KB, S. 72, 1a	AB, S. 285, 6	KB, S. 17, A2b KB, S. 48, D3
3	AB, S. 336, 25	KB, S. 50, 1a		KB, S. 62, B4
4	AB, S. 190, 12	AB, S. 251, 29		
+ Schreiben	AB, S. 209, 29a/b	AB, S. 205, 20	AB, S. 192, 13c	

Quellenverzeichnis

Cover © Getty Images/E+/alvarez

Kursbuch

- S. 10: © Thinkstock/Ingram Publishing
- S. 11: © Thinkstock/Ingram Publishing
- S. 12: oben © Thinkstock/Digital Vision; Mitte von links: © Thinkstock/BananaStock; © Thinkstock/Hemera; © PantherMedia/Frank Merfort; © Thinkstock/iStockphoto; unten von links: © Thinkstock/Stockbyte; © fotolia/Günter Menzli; © Thinkstock/TongRo Images
- S. 13: © Thinkstock/TongRo Images
- S. 14: D1 © Thinkstock/iStock/kzenon; D3 © Thinkstock/iStock/Highwaystarz-Photography
- S. 16: © Thinkstock/iStockphoto
- S. 17: © Getty Images/E+/PeopleImages
- S. 18: Gesundheitskarte © AOK-Mediendienst; Identifikationsnummer, Sozialversicherungsausweis, Aufenthaltstitel © Hueber Verlag; Frau Aufenthaltstitel: Florian Bachmeier, Schliersee; Führungszeugnis © Bundesamt für Justiz; Führerschein © Bundesdruckerei GmbH
- S. 19: © Thinkstock/Stockbyte
- S. 20: Josef Hammen, Trierweiler
- S. 22: Florian Bachmeier, Schliersee
- S. 23: © PantherMedia/Yuri Arcurs
- S. 24: Anna © Clipdealer/Darren Baker; Michael © iStock/rgbspace; Elena © fotolia/andreaxt; Maria: Florian Bachmeier, Schliersee
- S. 26: © Thinkstock/Fuse
- S. 30: 1. Reihe von links: © Thinkstock/iStockphoto; © fotolia/Meddy Popcorn; © Thinkstock/Wavebreak Media; © iStock/Nicholas Monu; 2. Reihe von links: © Thinkstock/iStockphoto; © Thinkstock/Ingram Publishing; © Thinkstock/Comstock; 3. Reihe von links: 3x © Thinkstock/iStockphoto
- S. 32: oben © iStock/Yvan Dubé; unten: links: Florian Bachmeier, Schliersee; rechts © Thinkstock/Comstock
- S. 33: Florian Bachmeier, Schliersee
- S. 36: © Thinkstock/Creatas
- S. 38: © fotolia/contrastwerkstatt
- S. 39: © Thinkstock/Medioimages/Photodisc
- S. 40: © Thinkstock/iStock/macniak
- S. 41: © fotolia/Fotolyse
- S. 42: D2a Mann © Thinkstock/iStock/fizkes; D2b Kreislauf © Thinkstock/iStock/kaisorn
- S. 44: © ADAC/Dirk Bruniecki
- S. 45: Navigationsgerät © fotolia/fotokalle, Plan © fotolia/fffranz
- S. 47: © Chromorange, Rosenheim
- S. 48: © Thinkstock/iStock/FluxFactory
- S. 50: links © Getty Images/E+/mattjeacock; rechts © Getty Images/E+/PeopleImages
- S. 52: links © Thinkstock/iStockphoto; rechts © Getty Images/iStock/Rawpixel
- S. 54: © fotolia/contrastwerkstatt
- S. 55: © Thinkstock/iStock/monkeybusinessimages
- S. 56: © Thinkstock/iStockphoto
- S. 57: von links: 2x © Thinkstock/iStockphoto; © Thinkstock/Hemera
- S. 60: oben © Getty Images/E+/FatCamera; unten © iStock/Jo Unruh
- S. 61: 1 © Getty Images/E+/SDI Productions; 2 © Getty Images/E+/PeopleImages; 3 © iStock/spfoto; 4 © Colourbox.com; 5 © Thinkstock/iStock/Electra-K-Vasileiadou; 6 © iStock/ShaneKato
- S. 62: © Getty Images/iStock/lostinbids
- S. 66: © Thinkstock/iStockphoto
- S. 67: 1. Spalte von oben: © Thinkstock/iStockphoto; © iStock/slobo; © fotolia/Klaus Eppele; © fotolia/Manuela Fiebig; 2. Spalte von oben: © Thinkstock/iStockphoto; © iStock/eremm; © Thinkstock/Hemera
- S. 68: Mascha Greune, München
- S. 70: © Thinkstock/Stockbyte/Comstock Images
- S. 74: oben © fotolia/Stockfotos-MG; unten © Thinkstock/iStock/demaerre
- S. 76: © iStock/Ivan Cholakov
- S. 78: Pikto Augenschutz © fotolia/T. Michel; Schild Vergiftungsgefahr © Hueber Verlag; 1, 2, 4, 5, 7 © fotolia/T. Michel; 3, 6, 8 © fotolia/markus marb; Piktos unten: 1. Unfall melden © fotolia/markus_marb; 2. Erste Hilfe © fotolia/T. Michel
- S. 79: Weste © fotolia/Nano; Mann © Getty Images/Cultura/Hybrid Images; Brille © iStock/ricchcano; Lager © Thinkstock/Photos.com
- S. 80: von links: © Thinkstock/iStockphoto; © fotolia/Kadmy; © iStock/Blaz Kure; © Thinkstock/Stockbyte
- S. 82: © Thinkstock/iStockphoto
- S. 83: © Thinkstock/iStock/kzenon
- S. 84: 1. Reihe von links: © iStock/Tommel; © fotolia/sculpies; 2. Reihe von links: © iStock/choicegraphx; © Colourbox/Jean Schweitzer; © iStock/pierivb; © iStock/Tommel; © Thinkstock/iStockphoto
- S. 85: © Thinkstock/iStockphoto
- S. 86: ÜD1 © Thinkstock/iStock/kasto80; ÜD3: Raum © iStock/razihusin; Catering © Getty Images/iStock/Andrea Zanchi
- S. 88: © Thinkstock/Creatas
- S. 89: © Getty Images/YinYang
- S. 90: © Getty Images/iStock/OstapenkoOlena
- S. 92: © Thinkstock/Stockbyte/Brand X Pictures
- S. 94: © Getty Images/iStock/AndreyPopov
- S. 96: © Thinkstock/Jupiterimages
- S. 97: links © iStock/skynesher; rechts © Thinkstock/Digital Vision
- S. 98: © Thinkstock/Comstock
- S. 99: © Thinkstock/iStockphoto

- S. 100:** Josef Hammen, Trierweiler
- S. 101:** ÜB1 links, ÜB2 linke Spalte © iStock/Brad Killer; ÜB1 rechts, ÜB2 rechte Spalte: Florian Bachmeier, Schliersee
- S. 104:** oben © Thinkstock/iStockphoto; unten © iStock/Stockbyte
- S. 105:** © iStock/contrastwerkstatt
- S. 107:** © Thinkstock/Stockbyte
- S. 108:** links © Thinkstock/iStock/CASEZY; rechts © Thinkstock/Photodisc/Ryan McVay
- S. 110:** © Thinkstock/Photodisc/Ryan McVay
- S. 111:** © Thinkstock/Wavebreak Media
- S. 112:** A © Qualitätsgemeinschaft Berufliche Bildung Region Köln e. V.; B © WIS – Weiterbildungs- Informations-System (www.wis.ihk.de) des DIHK; B: Grafik © Hueber Verlag/Nina Metzger; Karte Deutschland © PantherMedia/Benjamin Merbeth; C: Birnen © Getty Images/iStock/phototechno; D Cover: „Neue Wege im Berufsleben“ von Brigitte Scheidt © 2009, Gabal Verlag, Offenbach; E: Grafik © Hueber Verlag; Foto © Thinkstock/Hemera/Yuri Arcurs; F © IHK für München und Oberbayern; G © www.seminarcheck.de – OAK – Online Akademie GmbH, Köln; H © Hueber Verlag
- S. 114:** © Getty Images/E+/staticnak1983
- S. 118:** oben © Getty Images/iStock/monkeybusinessimages; Nico © Getty Images/iStock/DMEPhotography
- Arbeitsbuch**
- S. 145:** 1 © Thinkstock/Digital Vision; 2 © Getty Images/Digital Vision; 3 © iStock/OJO_Images; 4 © Thinkstock/Photodisc
- S. 146:** 1. Reihe von links: © fotolia/Günter Menzl; © Thinkstock/iStockphoto; © Thinkstock/BananaStock; 2. Reihe von links: © Thinkstock/Digital Vision; © Thinkstock/TongRo Images; 3. Reihe von links: © PantherMedia/Frank Merfort; © Thinkstock/Stockbyte; © Thinkstock/Hemera
- S. 147:** © Getty Images/E+/SDI Productions
- S. 148:** © PantherMedia/HONGQI ZHANG
- S. 149:** © PantherMedia/nyul
- S. 150:** © fotolia/archipoch
- S. 151:** Ü18a © fotolia/ChantalS; Ü19 © fotolia/Picture-Factory
- S. 152:** oben © fotolia/Mandy; unten © Thinkstock/Digital Vision
- S. 153:** © Thinkstock/iStockphoto
- S. 154:** 1 © Thinkstock/Digital Vision; 2 © Getty Images/iStock/IPGGutenbergUKLtd; 3 © Getty Images/iStock/scyther5; 4 © Getty Images/E+/ferrantraite; 5 © Thinkstock/iStock/g-stockstudio
- S. 160:** Frau © Masterfile; Gespräch © fotolia/WavebreakmediaMicro
- S. 161:** © AOK-Mediendienst
- S. 162:** © Thinkstock/iStockphoto
- S. 163:** © Thinkstock/iStock/LDProd
- S. 165:** © iMAGINE-stock.adobe.com
- S. 166:** 1 © fotolia/Tomasz Trojanowski; 2, 4, 6 © Thinkstock/iStockphoto; 3 © fotolia/GoodMood Photo; 5 © fotolia/Michael Schütze; 7, 9 © Thinkstock/Hemera; 8 © Thinkstock/Photos.com
- S. 167:** © action press
- S. 168:** © Thinkstock/iStockphoto
- S. 172:** oben © Getty Images/iStock/nensuria; unten © Getty Images/iStock/stockfour
- S. 174:** © iStock/PeopleImages
- S. 175:** Ü7 © Thinkstock/Digital Vision; Ü8: 1, 2, 3, 4 © Thinkstock/iStockphoto; 5 © Thinkstock/Wavebreak Media; 6 © Thinkstock/BananaStock
- S. 179:** © Thinkstock/iStockphoto
- S. 181:** © Thinkstock/Hemera
- S. 182:** © Thinkstock/Wavebreak Media
- S. 183:** oben © PantherMedia/Yuri Arcurs; unten © irisblende.de
- S. 195:** © Thinkstock/iStock/Meinzahn
- S. 196:** © Thinkstock/Digital Vision
- S. 200:** © Thinkstock/iStockphoto
- S. 201:** © fotolia/WavebreakmediaMicro
- S. 203:** oben © Thinkstock/Ingram Publishing; unten © Getty Images/iStock/BirgitKorber
- S. 204:** © fotolia/Kzenon
- S. 205:** © fotolia/Minerva Studio
- S. 206:** © Thinkstock/Wavebreak Media
- S. 214:** Navi © fotolia/fotokalle; Karte © fotolia/fffranz
- S. 215:** Frau © Getty Images/E+/VioletaStoimenova; Symbole: grüne/rote Taste © Thinkstock/iStock/ilux; alle weiteren © Thinkstock/iStockphoto
- S. 216:** © fotolia/Schweinepriester
- S. 217:** © fotolia/Ilan Amith
- S. 218:** © iStock/Thomas_EyeDesign
- S. 220:** © Thinkstock/iStockphoto
- S. 221:** Ü16 © Getty Images/E+/craftvision; Ü17 © Thinkstock/iStockphoto
- S. 223:** Ü19a © Thinkstock/Ingram Publishing; Ü19b © Thinkstock/Stockbyte/George Doyle
- S. 225:** oben © Thinkstock/iStock/peshkov; unten © Thinkstock/Blend Images/JGI
- S. 228:** © Getty Images/iStock/kemalbas
- S. 229:** © iStock/Susan Chiang
- S. 230:** oben © Getty Images/E+/GoodLifeStudio; unten © Getty Images/E+/GCShutter
- S. 231:** © PantherMedia/Arne Trautmann
- S. 232:** Müsli © iStock/MentalArt; Marmelade © fotolia/Christian Jung; Joghurt © fotolia/pinkyone
- S. 233:** © fotolia/Tommaso Lizzul
- S. 235:** © Thinkstock/iStock/JackF
- S. 236:** © fotolia/Pavel Losevsky
- S. 237:** © fotolia/kab-vision
- S. 238:** oben © Thinkstock/iStockphoto; unten © fotolia/blende40
- S. 239:** oben © fotolia/Kadmy; unten © Thinkstock/Pixland/Jupiterimages
- S. 242:** © Thinkstock/Stockbyte/Comstock

- S. 243: © Thinkstock/Digital Vision/Tom Le Goff
 S. 244: Ü7 © Getty Images/iStock/julief514;
 Ü8 © iStock/Jo Unruh
 S. 247: © Getty Images/iStock/Kerkez
 S. 248: Kati © Getty Images/iStock/JLco – Julia Amaral
 S. 249: Ü24: 1, 2 © fotolia/T. Michel; Symbole 3, 5, 7
 © iStock/Philip Barker; 4, 6 © fotolia/
 vektorisiert; Ü25 © fotolia/Friday
 S. 251: © Getty Images/iStock/Siripak Pason
 S. 256: Ü1 © Getty Images/iStock/scanrail;
 Ü2 © Thinkstock/Digital Vision;
 Ü3: Cihan © Getty Images/E+/recep-bg;
 alle weiteren © Thinkstock/iStockphoto
 S. 257: © Thinkstock/iStockphoto
 S. 258: © fotolia/Adam Gregor
 S. 260: © Getty Images/iStock/Wavebreakmedia
 S. 264: © www.igel-max.de
 S. 266: © Getty Images/iStock/Banepx
 S. 267: © Thinkstock/iStock/Erik Snyder
 S. 277: © Thinkstock/iStock/gpointstudio
 S. 279: © Thinkstock/iStock/milanvirijevic
 S. 280: © Thinkstock/iStockphoto
 S. 281: Ü32: a © Getty Images/E+/filadendron;
 b © Thinkstock/Zoonar/N.Okhitin
 S. 284: © Getty Images/E+/FG Trade
 S. 287: von oben: © fotolia/sculpies; © Thinkstock/
 iStockphoto; © iStock/choicegraphx;
 © iStock/pierivb
 S. 289: © fotolia/olly
 S. 290: Koko © Getty Images/iStock/m-imagephotogra-
 phy; Anne © Getty Images/E+/PeopleImages
 S. 291: © Thinkstock/iStockphoto
 S. 293: © Getty Images/iStock/RightFramePhotoVideo
 S. 298: © fotolia/Claudio Divizia
 S. 299: 1 © Thinkstock/Digital Vision; 2 © fotolia/
 stokkete; 3 © fotolia/imageegami
 S. 300: © Thinkstock/Comstock
 S. 301: © Thinkstock/iStockphoto
 S. 302: Ü11 © Thinkstock/iStockphoto;
 Ü12 © fotolia/jogyx
 S. 304: © Getty Images/iStock/seb_ra
 S. 308: © Thinkstock/iStock/Jacob Lund
 S. 309: © Thinkstock/Creatas
 S. 313: © Thinkstock/iStock/diego_cervo
 S. 314: © Thinkstock/Purestock
 S. 315: Ü8a © Thinkstock /iStock/
 monkeybusinessimages;
 Ü8b © Thinkstock/iStock/XiXinXing
 S. 317: © Thinkstock/iStockphoto
 S. 318: 1 © fotolia/Africa Studio; 2 © Thinkstock/iStock-
 photo; 3 © iStock/HansUntch; 4 © iStock/Sjo
 S. 320: A © Getty Images/E+/alvarez;
 B © Thinkstock/Stockbyte; C © Thinkstock/Fuse;
 D © Thinkstock/Hemera; E © Getty Images/E+/
 PeopleImages; F © iStock/YazolinoGirl
 S. 323: © Thinkstock/F1online
 S. 329: © Thinkstock/BananaStock/Jupiterimages
 S. 330: b: Mann © Thinkstock/iStockphoto;
 Frau © Getty Images/E+/JohnnyGreig;
 c © DRON_FOTO-stock.adobe.com
 S. 331: © Getty Images/iStock/Inside Creative House
 S. 332: © Thinkstock/Stockbyte
 S. 333: oben © Thinkstock/iStockphoto;
 unten © Getty Images/iStock/AfricaImages
 S. 335: © Hueber Verlag
 S. 337: A © Thinkstock/Creatas Images; B © fotolia/
 Martin Allinger
 S. 340: Moustafa © Getty Images/E+/franckreporter;
 Jolanta © fotolia/Franck Boston;
 Daniel © PantherMedia / Wavebreakmedia ltd;
 Christoph © Getty Images/E+/momcilog
 S. 341: Buchcover: Mihaly Csikszentmihalyi. Flow
 im Beruf. Das Geheimnis des Glücks am
 Arbeitsplatz. Aus dem Amerik. von Ulrike
 Stopfel. © 2003 by Mihaly Csikszentmihalyi.
 Klett-Cotta, Stuttgart 2004
 S. 342: © Thinkstock/iStockphoto
 S. 344: Ü8 © Thinkstock/iStockphoto;
 Ü9 © Getty Images/E+/alvarez
 S. 346: © Getty Images/E+/alvarez
 S. 347: © fotolia/bst2012
 S. 348: © Getty Images/iStock/monkeybusinessimages
 S. 351: © Hueber Verlag/Nina Metzger

Bildredaktion:

Nina Metzger, Hueber Verlag, München

Audios

Sprecherinnen und Sprecher:

Dominik Auer, Maxi Belle, Sabine Bohlmann,
 Lena Grundler, Peter Frerich, Sebastian Höffner,
 Arne Hörmann, Kevin Iannotta, Lea Kalbhenn,
 Anke Kortemeier, Tobias Lelle, Verena Rendtorff,
 Angelika Utto, Dascha von Waberer, Thomas Wenke,
 Lara Wurmer

Tonaufnahmen und Postproduktion:

Tonstudio Langer, Neufahrn b. Freising;
 Atrium Studio Medienproduktion GmbH, München

