

DEUTSCH-TEST FÜR DEN BERUF B2

PRÜFUNG EXPRESS

A decorative graphic consisting of nine vertical stripes of varying widths and colors. From left to right, the colors are: magenta, light teal, dark purple, medium blue, dark navy, dark teal, medium blue, dark navy, and light purple.

Hueber

Sabine Schlüter

PRÜFUNG EXPRESS

**DEUTSCH-TEST
FÜR DEN BERUF B2**

*Übungsbuch mit Audios online
Deutsch als Fremdsprache*

Hueber Verlag

Die Audiodateien finden Sie unter: www.hueber.de/pruefung-express

Sprecherinnen und Sprecher: Robert Bräutigam, Claus-Peter Damitz, Stefanie Dischinger, Walter von Hauff, Kevin Ianotta, Tinka Kleffner, Julian Manuel, Lenny Peteanu, Josephine Roy, Annette Wunsch, Ella Rendtorff, Verena Rendtorff, Alexander Wohnhaas

Produktion: Atrium Studio Medienproduktion GmbH, München, Deutschland

Der Verlag weist ausdrücklich darauf hin, dass im Text enthaltene externe Links vom Verlag nur bis zum Zeitpunkt der Buchveröffentlichung eingesehen werden konnten. Auf spätere Veränderungen hat der Verlag keinerlei Einfluss. Eine Haftung des Verlags ist daher ausgeschlossen.

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

Eingetragene Warenzeichen oder Marken sind Eigentum des jeweiligen Zeichen- bzw. Markeninhabers, auch dann, wenn diese nicht gekennzeichnet sind. Es ist jedoch zu beachten, dass weder das Vorhandensein noch das Fehlen derartiger Kennzeichnungen die Rechtslage hinsichtlich dieser gewerblichen Schutzrechte berührt.

3. 2. 1. | Die letzten Ziffern
2026 25 24 23 22 | bezeichnen Zahl und Jahr des Druckes.
Alle Drucke dieser Auflage können, da unverändert, nebeneinander benutzt werden.

1. Auflage

© 2022 Hueber Verlag GmbH & Co. KG, München, Deutschland

Der Modelltest 1 basiert auf dem Modelltest aus „Im Berufssprachkurs B2“ (978-3-19-441190-6) und wurde für Prüfung Express ergänzt um Tipps und Strategien zum Bestehen der Prüfung sowie einen kommentierten Lösungsschlüssel.

Umschlaggestaltung: Sieveking · Agentur für Kommunikation, München

Layout und Satz: Sieveking · Agentur für Kommunikation, München

Verlagsredaktion: Andreas Tomaszewski, Hueber Verlag, München

Druck und Bindung: Friedrich Pustet GmbH & Co. KG, Regensburg

Printed in Germany

ISBN 978-3-19-681651-8

Zur Reihe „Prüfung Express“

Sie haben Deutsch *gelernt* und wollen sich jetzt erfolgreich auf eine Prüfung vorbereiten? Sie *unterrichten* Deutsch, haben mit Ihrer Kursgruppe ein bestimmtes Niveau erreicht und wollen Ihre Lernenden erfolgreich auf eine Prüfung vorbereiten? Dann ist „Prüfung Express“ genau das Richtige für Sie!

„Prüfung Express“ informiert schnell und unkompliziert über die verschiedenen Prüfungen im Bereich Deutsch als Fremdsprache / Deutsch als Zweitsprache und bereitet effektiv auf die jeweilige Prüfung vor.

Jeder Band enthält zwei Modelltests mit allen Prüfungsaufgaben:

Modelltest 1: Hier lernen Sie die Prüfung kennen. Zu jeder Prüfungsaufgabe bekommen Sie Informationen zur Dauer, den Punkten und zum Aufgabentyp. Gleichzeitig erhalten Sie wertvolle Tipps und Tricks, die Ihnen zeigen, wie Sie die Prüfungsaufgaben am besten lösen.

Modelltest 2: Hier üben Sie alles, was Sie im Modelltest 1 gelernt haben. Modelltest 2 ist eine Simulation der echten Prüfung.

Im Anhang finden Sie nützliche Wörter und Ausdrücke für die Subtests *Schreiben* und *Sprechen* sowie kommentierte Lösungen und die Transkriptionen der Hörtexte.

Die Audios zu den Subtests *Hören* bzw. *Hören und Schreiben* finden Sie unter www.hueber.de/pruefung-express.

Zur Prüfung *Deutsch-Test für den Beruf B2*

Der *Deutsch-Test für den Beruf B2* ist Teil des Gesamtprogramms Sprache (GPS) der deutschen Bundesregierung. Ziel des GPS ist die Förderung der deutschen Sprache. Es besteht aus zwei Bereichen, die beide vom Bundesamt für Migration und Flüchtlinge (BAMF) koordiniert und durchgeführt werden: Integrationskurse und Berufssprachkurse. Die Berufssprachkurse, die auf den Stufen A2, B1, B2 und C1 angeboten werden, dienen der berufsbezogenen Deutschsprachförderung und sollen die Chancen der Teilnehmerinnen und Teilnehmer auf dem Ausbildungs- und Arbeitsmarkt verbessern. Sie werden mit einer Zertifikatsprüfung abgeschlossen, um das Erreichen des jeweiligen Sprachniveaus zu dokumentieren.

Der *Deutsch-Test für den Beruf B2* ist die Abschlussprüfung für den sogenannten *Basisberufssprachkurs B2*. Mit dieser Prüfung können Sie einen Nachweis über Ihre arbeitsplatzbezogenen Deutschkenntnisse erwerben, um eine qualifizierte berufliche Tätigkeit oder Ausbildung aufzunehmen. Dabei geht es nicht um die Fachsprache eines bestimmten Berufs, sondern um allgemeine berufsbezogene Deutschkenntnisse, die in den Fertigkeitsbereichen *Lesen*, *Hören* und *Schreiben* (schriftliche Prüfung) sowie *Sprechen* (mündliche Prüfung) getestet werden. In der schriftlichen Prüfung werden zusätzlich kombinierte Fertigkeiten (*Lesen und Schreiben* und *Hören und Schreiben*) getestet sowie die Fähigkeit zur Mediation, d. h. der adressaten-, sinn- und situationsgerechten Weitergabe von Informationen.

Entwickelt wurde die Prüfung im Auftrag des BAMF von der telc gGmbH. Die Prüfung wird nach einheitlichen Standards durchgeführt und zentral ausgewertet. Genauere Informationen erhalten Sie über die Homepage der telc gGmbH.

- 3 Vorwort
- 4 Inhaltsverzeichnis

Modelltest 1 mit Tipps & Tricks

Lesen

- 8 Übersicht
- 9 Teil 1
- 12 Fokus 1: Schlüsselwörter
- 13 Teil 2
- 16 Fokus 2: Falsche Fährten
- 17 Teil 3
- 20 Fokus 3: Passende Textstellen finden
- 21 Teil 4

Lesen und Schreiben

- 24 Übersicht
- 25 Prüfungsaufgabe
- 28 Antwortbogen Lesen /
Lesen und Schreiben

Hören

- 29 Übersicht
- 30 Teil 1
- 32 Teil 2
- 34 Teil 3
- 36 Teil 4
- 38 Antwortbogen

Hören und Schreiben

- 39 Übersicht
- 40 Prüfungsaufgabe
- 42 Antwortbogen

Sprachbausteine und Schreiben

- 43 Übersicht Sprachbausteine
- 44 Sprachbausteine Teil 1
- 46 Sprachbausteine Teil 2
- 48 Antwortbogen Sprachbausteine
- 49 Übersicht Schreiben
- 50 Prüfungsaufgabe
- 52 Checkliste Schreiben

Sprechen

- 53 Übersicht
- 54 Teil 1 (A–C)
- 56 Teil 2
- 58 Teil 3
- 60 Vorbereitung Sprechen

Anhang

- 89 Bewertung der Prüfung
- 90 Nützliche Ausdrücke: Schreiben

- 5 Regeln in der Prüfung
- 6 Übersicht über die sechs Subtests

Modelltest 2: Simulation der Prüfung

Lesen

- 62 Teil 1
- 64 Teil 2
- 66 Teil 3
- 68 Teil 4
- 83 Antwortbogen

Lesen und Schreiben

- 70 Prüfungsaufgabe
- 85 Antwortbogen

Hören

- 72 Teil 1
- 73 Teil 2
- 74 Teil 3
- 75 Teil 4
- 84 Antwortbogen

Hören und Schreiben

- 76 Prüfungsaufgabe
- 86 Antwortbogen

Sprachbausteine und Schreiben

- 77 Sprachbausteine Teil 1
- 78 Sprachbausteine Teil 2
- 79 Schreiben
- 84 Antwortbogen Sprachbausteine
- 87 Antwortbogen Schreiben

Sprechen

- 80 Teil 1 (A–C)
- 81 Teil 2
- 82 Teil 3

- 92 Nützliche Ausdrücke: Sprechen
- 94 Lösungen
- 106 Transkriptionen der Hörtexte

REGELN IN DER PRÜFUNG

Oberste Regel: Halten Sie sich unbedingt an die folgenden Regeln, ansonsten wird Ihre Leistung nicht gewertet und die Prüfung gilt als nicht bestanden.

Das müssen Sie (meistens) mitbringen:

Ausweis, (weiche) Bleistift(e), Radiergummi, Anspitzer

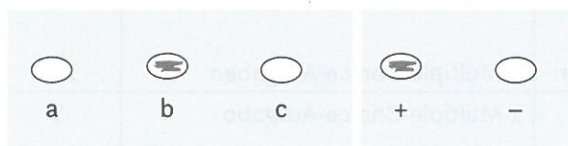
Das bekommen Sie:

Aufgabenheft, gestempeltes Notizpapier, Antwortbogen

*Das dürfen Sie **nicht** mit in die Prüfung nehmen:*

Wörterbuch, Mobiltelefon oder andere elektronische Geräte, eigenes Papier

- **Schreibzeug:** Sie dürfen nur mit Bleistift schreiben. Manchmal bekommt man die Schreibmaterialien auch vom Prüfungszentrum.
- **Mobiltelefon:** Sie müssen Ihr Smartphone vor der Prüfung abgeben. Wenn Sie das nicht machen, gilt dies als Täuschung und die Prüfung ist nicht bestanden. Am Ende der Prüfung bekommen Sie Ihr Smartphone selbstverständlich zurück.
- **Mogeln:** Jeder Täuschungsversuch führt automatisch zum Ausschluss von der Prüfung, z. B. wenn man ein Wörterbuch verwendet, mit anderen in der Prüfung zusammenarbeitet oder etwas von ihnen abschreibt. Die Prüfung ist dann nicht bestanden.
- **Antwortbogen:** Sie müssen Ihre Lösungen auf speziellen Antwortbogen markieren. (Lösungen, die nur auf den Aufgabenblättern notiert sind, zählen nicht!) Achten Sie auf die jeweilige Aufgabennummer, damit Sie nicht z. B. die Lösung von Aufgabe 10 bei Aufgabe 11 markieren. Benutzen Sie dafür einen weichen Bleistift und markieren Sie die Lösungsfelder wie im folgenden Beispiel:



Ablauf des schriftlichen Prüfungsteils

Vor Beginn der Prüfung tragen Sie persönliche Daten (Familienname, Vorname, Geburtsdatum etc.) sowie den Namen des Prüfungszentrums, das Datum und die vollständige Nummer der Testversion in ein Formular ein. Anschließend werden die Aufgabenhefte ausgeteilt.

Nun beginnt die Prüfung mit den Subtests *Lesen* und *Lesen und Schreiben*. Sie haben dafür 65 Minuten Zeit. Danach werden die Antwortbogen zu diesen Subtests eingesammelt.

Danach bearbeiten Sie die Subtests *Hören* und *Hören und Schreiben*. Dieser dauert 25 Minuten. Die Hörtexte werden ohne Unterbrechung abgespielt. Am Ende wird Seite 6 des Antwortbogens eingesammelt.

Anschließend beginnt der Subtest *Sprachbausteine und Schreiben*. Dafür haben Sie 35 Minuten Zeit. Danach werden die übrigen Seiten des Antwortbogens eingesammelt.

Damit ist der schriftliche Prüfungsteil beendet. Er dauert insgesamt 125 Minuten.

Ablauf des mündlichen Prüfungsteils

Die mündliche Prüfung dauert 16 bis 17 Minuten und wird als Paarprüfung durchgeführt: Sie sind also normalerweise zu zweit in der Prüfung und es sind immer zwei Prüferinnen oder Prüfer anwesend. Es gibt keine Vorbereitungszeit. Zuerst stellen sich die beiden Prüfungsverantwortlichen vor und bitten Sie, sich selbst kurz vorzustellen. Dann beginnt die mündliche Prüfung in der Reihenfolge der Aufgaben im Modelltest. In Teil 1 sprechen Sie weitgehend allein, in den Teilen 2 und 3 führen Sie mit Ihrer Prüfungspartnerin oder Ihrem Prüfungspartner ein möglichst natürliches Gespräch.

Bei Missverständnissen oder wenn das Gespräch stockt, greifen die Prüfungsverantwortlichen ein und bringen das Gespräch mit offenen Fragen wieder in Gang.

Im Lösungsschlüssel finden Sie Musterlösungen zu den einzelnen Teilen der mündlichen Prüfung sowie ein komplettes Prüfungsgespräch.

INFORMATIONEN ZUR PRÜFUNG

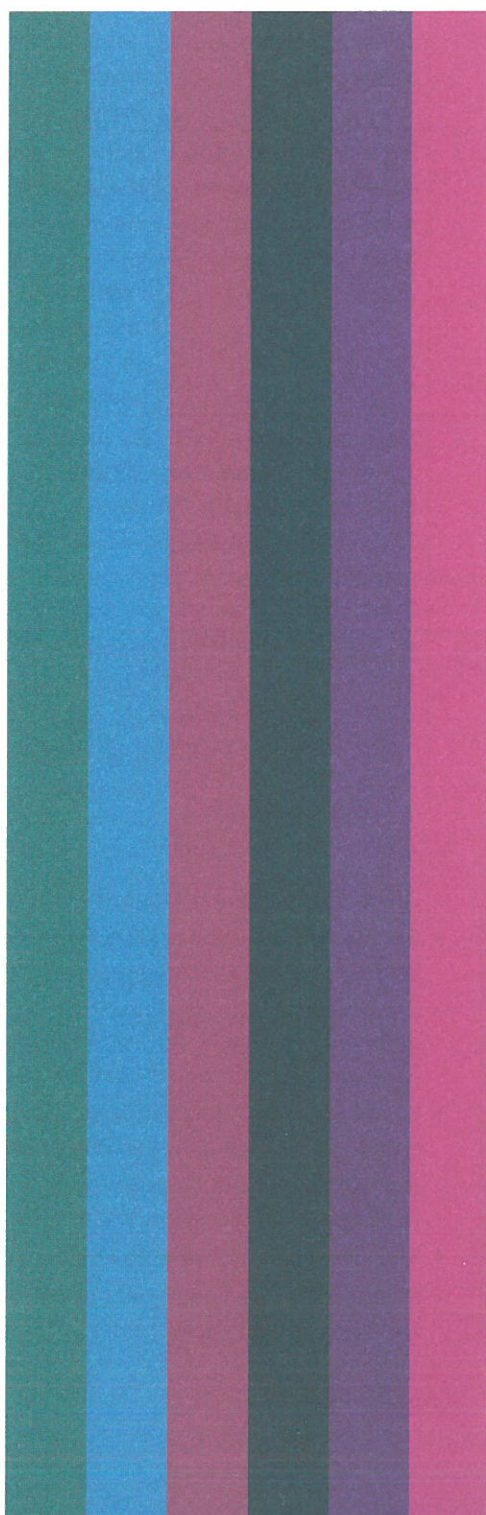
Übersicht über die sechs Subtests

Subtest Dauer	Teil	Ziel	Aufgaben	Punkte
Schriftliche Prüfung: insgesamt 125 Minuten				
Lesen 45 Minuten	1	Informationen zum Arbeitsmarkt suchen	5 Zuordnungsaufgaben	15
	2	Einweisungen und Unterweisungen verstehen	2 Richtig/Falsch-Aufgaben 2 Multiple-Choice-Aufgaben	12
	3	Rahmenbedingungen der Arbeit verstehen	4 Zuordnungsaufgaben	12
	4	Aufgaben und Aufgabenverteilung nachvollziehen	5 Multiple-Choice-Aufgaben	15
Lesen und Schreiben 20 Minuten	1	Beschwerden und Anweisungen verstehen	2 Multiple-Choice-Aufgaben	6
	2	Auf Beschwerden reagieren	Eine Klärung ermöglichen	7*
Hören ca. 20 Minuten	1	Arbeitsabläufe, Probleme und Vorschläge verstehen	3 Richtig/Falsch- und 3 Multiple-Choice-Aufgaben	18
	2	Argumentationen nachvollziehen	4 Zuordnungsaufgaben	12
	3	Betriebsbezogene Informationen nachvollziehen	4 Multiple-Choice-Aufgaben	12
	4	Anliegen und Bitten erfassen	5 Multiple-Choice-Aufgaben	15
Hören und Schreiben 5 Minuten	1	Kundenanfragen entgegennehmen	1 Multiple-Choice-Aufgabe	3
	2	Kundenanfragen dokumentieren	Notizen machen	6
Sprachbausteine und Schreiben 35 Minuten	1	Rückfragen zu Bewerbungen stellen	6 Zuordnungsaufgaben	3
	2	Auf Anfragen reagieren und Angebote machen	6 Multiple-Choice-Aufgaben	3
	3	Meinungen begründen und durch Argumente stützen	Forumsbeitrag schreiben	14*
*plus Punkte für die sprachliche Ausführung Lesen und Schreiben und Schreiben insgesamt:				27

Mündliche Prüfung

Sprechen ca. 16 Minuten	1A	Über ein allgemeines berufliches Thema sprechen	Etwas monologisch beschreiben	5
	1B	Prüferfragen beantworten	Anschlussfragen zu 1A beantworten	5
	1C	Einen Aspekt aus einer anderen Darstellung wiedergeben	Relevante Aspekte vermitteln	2
	2	Mit Kolleginnen und Kollegen sprechen	Sich über Themen austauschen	8
	3	Lösungswege diskutieren und Lösungen finden	Eine Situation am Arbeitsplatz besprechen	10
Punkte für die sprachliche Ausführung der mündlichen Prüfung insgesamt:				30

MODELLTEST 1



Übersicht

Die Subtests *Lesen* und *Lesen und Schreiben* dauern insgesamt 65 Minuten und werden zusammen durchgeführt. (Die Übersicht zu *Lesen und Schreiben* finden Sie auf Seite 24.)

Der Subtest *Lesen* dauert 45 Minuten und besteht aus 4 Teilen mit insgesamt 18 Aufgaben. Für jede Aufgabe gibt es nur eine richtige Lösung. Jede richtige Lösung erhält 3 Punkte, sodass maximal 54 Punkte erreicht werden können (Mindestpunktzahl zum Bestehen der Prüfung siehe Seite 89).

Zu Beginn des Subtests *Lesen* erhalten Sie das Aufgabenheft mit den Antwortbogen zu *Lesen* und *Lesen und Schreiben*. Nach 65 Minuten werden diese eingesammelt.

Die Zeitangaben in der Tabelle dienen der Orientierung. Sie entscheiden selbst, wie viel Zeit Sie für welche Aufgabe verwenden.

Teil	Texte	Aufgabentyp	Punkte	Zeit (Empfehlung)	Ziel
1	Sie lesen 8 Auszüge aus Zeitungsartikeln sowie Aussagen von 5 Personen.	Zuordnung: Sie entscheiden, welcher Zeitungsartikel zu welcher Person passt.	15	10 Minuten	Sie zeigen, dass Sie Informationen zum Arbeitsmarkt suchen können (selektives Lesen).
2	Sie lesen 2 Texte aus einer Willkommensmappe für neue Mitarbeiterinnen und Mitarbeiter.	Richtig/Falsch + Multiple Choice: Sie entscheiden, welche Aussage richtig oder falsch ist und welche Aussage von 3 möglichen am besten passt.	12	10 Minuten	Sie zeigen, dass Sie schriftliche Einweisungen und Unterweisungen verstehen können (detailliertes Lesen).
3	Sie lesen 6 kurze Tipps aus einem Forum zu einem Thema (Arbeitswelt) sowie Fragen von 4 Personen.	Zuordnung: Sie entscheiden, welcher Tipp zu welcher Person passt.	12	10 Minuten	Sie zeigen, dass Sie Informationen zu Rahmenbedingungen der Arbeit verstehen können (selektives Lesen).
4	Sie lesen ein Protokoll.	Multiple Choice: Sie entscheiden, welche Aussage von 3 möglichen am besten passt.	15	15 Minuten	Sie zeigen, dass Sie Aufgaben und Aufgabenverteilung nachvollziehen können (detailliertes Lesen).

TIPPS

- Die beste Prüfungsvorbereitung ist: Lesen Sie viel (Internet, Zeitung, Bücher etc.).
- Bearbeiten Sie vor der Prüfung mehrere Modelltests. Dadurch lernen Sie die Prüfung gut kennen und Sie wissen genau, was Sie zu tun haben. Das spart Ihnen in der Prüfung Zeit.
- Sie können die Reihenfolge im Teil *Lesen* selbst bestimmen. Beginnen Sie am besten mit dem Teil, den Sie in der Vorbereitung am leichtesten fanden. So starten Sie gut in die Prüfung und haben möglicherweise etwas mehr Zeit für die Aufgaben, die Sie schwerer finden.
- Lesen Sie nicht Wort für Wort. Dazu haben Sie nicht die Zeit. Konzentrieren Sie sich auf die wichtigsten Aussagen der Texte und der Aufgaben (siehe Fokus 1, Seite 12).
- Achten Sie auf die Zeit: Wenn Sie merken, dass Sie bei Texten oder Aufgaben nicht weiterkommen, machen Sie mit den nächsten weiter.
- Markieren Sie immer eine Lösung auf dem Antwortbogen, auch wenn Sie unsicher sind.
- Sie müssen Ihre Lösungen auf den Antwortbogen übertragen! Konzentrieren Sie sich und machen Sie hier keine Fehler.

Info

Dauer: ca. 10 Minuten

Texte: 8 Auszüge aus Zeitungsartikeln

Aufgaben: 5

Punkte: 15 (5 x 3)

Das muss ich tun!

Sie lesen 8 Ausschnitte aus Zeitungsartikeln.

Dazu gibt es Aussagen von 5 Personen. Sie entscheiden, welcher Zeitungsartikel zu welcher Person passt.

Wie mache ich das?

1. Lesen Sie die Aussagen zu den Personen **1** bis **5** (Seite 10) genau. Markieren Sie dabei die Schlüsselwörter (siehe Seite 12).
2. Lesen Sie die Zeitungsartikel **a** bis **h** auf Seite 11. Lesen Sie nicht genau, es kommt hier erst einmal darauf an, das jeweilige Thema zu verstehen. Dabei können auch die Überschriften helfen.
3. Überlegen Sie, welche(r) Artikel zur ersten Person passen könnte(n), und notieren Sie den oder die Buchstaben.
4. Wenn Sie zwei Buchstaben notiert haben: Lesen Sie die beiden Artikel etwas genauer und entscheiden Sie sich für einen.
5. Wenn Sie sicher sind, streichen Sie den passenden Artikel durch.
6. Wenn Sie unsicher sind oder nicht schnell eine Lösung finden, machen Sie gleich mit Person **2** weiter. Sonst verlieren Sie wertvolle Zeit.
7. Denken Sie daran, dass 3 Artikel zu keiner Person passen. Streichen Sie diese ebenfalls durch.
8. Lesen Sie zum Schluss noch einmal die Artikel, die Sie nicht durchgestrichen haben, und konzentrieren Sie sich nur auf diese. Jetzt finden Sie die Lösung sicherlich leichter.
9. Markieren Sie Ihre Lösungen auf dem Antwortbogen.

TIPPS

- Lesen Sie die Aussagen zu den Personen immer sehr genau. Sie müssen diese im Detail verstehen, um die Aufgabe lösen zu können.
- Bei den Zeitungsartikeln auf der rechten Seite müssen Sie nicht jedes Wort verstehen. Lesen Sie die Zeitungsartikel, wie Sie es auch im Alltag (in Ihrer Muttersprache) machen würden. Sie müssen den Inhalt nur grob erfassen (siehe Fokus 1, Seite 12).
- 3 Artikel passen überhaupt nicht zu den Personen; man findet sie oft sehr schnell. Streichen Sie diese sofort durch, damit Sie sie nicht „aus Versehen“ noch einmal lesen. Streichen Sie auch alle Texte durch, die Sie sicher zuordnen können. Dann bleiben am Ende nur noch wenige Texte übrig, sodass Sie die restlichen Lösungen leichter finden.
- Markieren Sie in den Zeitungsartikeln die Stelle, an der die Hauptaussage oder das Thema ausgedrückt wird. So haben Sie eine erste Orientierung, welche Artikel grundsätzlich zu einer Person passen könnten.
- Wenn zwei Artikel zu einer Person passen könnten, vergleichen Sie die Aussage dieser Person noch einmal genau damit. Achten Sie dabei darauf, dass die entscheidenden Details von der Person anders formuliert sind als im Text. Wenn Sie im Artikel und bei der Beschreibung der Person gleiche Formulierungen finden, kann das eine „falsche Fährte“ sein (siehe Fokus 2, Seite 16). Oft passen hier die Person und der Text nicht zusammen.
- Achten Sie auf die Zeit. Sie sollten für diese Aufgabe nicht länger als 10 Minuten brauchen. Sonst kommen Sie am Ende in Zeitnot und schaffen nicht alle Aufgaben.
- Markieren Sie auf dem Antwortbogen immer eine Lösung, auch wenn Sie sich nicht sicher sind. Sie könnte ja richtig sein.

Schriftliche Prüfung

Lesen Teil 1

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

Markieren Sie Ihre Lösungen auf dem Antwortbogen.

- 1 Carlos interessiert sich für Verdienstmöglichkeiten in der Glas- und Gebäudereinigung.
- 2 Caro weiß nicht, wie man sich auf ein Bewerbungsgespräch vorbereitet.
- 3 Endrit möchte, dass es auch in seiner Firma einen Betriebsrat gibt.
- 4 Irina überlegt, ob sie ihren jungen Hund mit zur Arbeit nehmen darf.
- 5 Susi fragt sich, ob Frauen und Männer im Arbeitsleben gleichberechtigt sind.

a Ist Arbeit für Männer wichtiger als für Frauen?

Für viele ist Arbeit nicht nur ein Mittel zum Geldverdienen, sondern ein Job gibt ihnen auch einen zusätzlichen Sinn im Leben. Deshalb empfinden sie wirtschaftlich unsichere Zeiten als besondere Belastung. Eine Studie zeigt, welche psychischen Auswirkungen Arbeitslosigkeit bei Frauen und bei Männern hat.

mehr ...

b Ihr Weg zum Traumjob

„Hiermit möchte ich mich um die ausgeschriebene Stelle bewerben.“ Wie oft am Tag muss ein Personaler diesen immer gleichen Satz lesen? Die Bedeutung des Bewerbungsanschreibens und besonders die des ersten Satzes wird oft nicht erkannt. Warum dieser so wichtig ist, lesen Sie hier.

mehr ...

c Gleicher Lohn für gleiche Arbeit

Gleiche Arbeit sollte gleich bezahlt werden. Das ist aber immer noch nicht so. In Deutschland verdienen Frauen immer noch weniger als ihre männlichen Kollegen. Dafür gibt es verschiedene Gründe – wie Teilzeitarbeit oder das niedrigere Lohnniveau in typischen Frauenberufen. Doch lässt sich damit der Gehaltsunterschied restlos erklären?

mehr ...

d Interview mit der Arbeitsrechtlerin Dr. Katja Harms

Was ist im Büro erlaubt, was verboten? Sind Haustiere am Arbeitsplatz erlaubt, darf ich bei der Arbeit Musik hören oder eine Nachricht mit dem Handy schreiben? Diese und andere Fragen hat unser Reporter der Arbeitsrechtlerin Dr. Katja Harms gestellt.

mehr ...

e Ein Ratgeber, der sich lohnt

Die Schule ist geschafft, jetzt kommt die Bewerbungsphase. Doch wo finde ich gute Stellenangebote, was gehört in die Bewerbungsmappe, wie kann ich mich im Bewerbungsgespräch gut präsentieren? Darüber und über noch viel mehr informiert Gerold Niebuhr in seinem neuen Bewerbungsratgeber.

mehr ...

f Arbeitnehmerrechte im Betrieb

Muss jedes Unternehmen einen Betriebsrat haben? Nein! Aber ein Betriebsrat kann jederzeit gegründet werden, wenn es dauerhaft mindestens fünf wahlberechtigte Mitarbeiterinnen oder Mitarbeiter im Betrieb gibt. Was ist bei der Gründung alles zu beachten?

mehr ...

g Mehr Geld für alle

Nach mehreren Gesprächen zwischen der Gewerkschaft und Vertretern der Arbeitgeber sind die Tarifverhandlungen im Gebäudereiniger-Handwerk abgeschlossen. Beschäftigte mit einer Ausbildung, aber auch ungelernte Kräfte sollen mehr Geld bekommen. Wie viel, erfahren Sie hier.

mehr ...

h Gebäudereinigung: Gründertipps

Sie möchten eine Firma im Bereich Gebäudereinigung gründen? Dann müssen Sie zunächst das Tätigkeitsfeld festlegen: Reinigung industrieller, gewerblicher oder öffentlicher Gebäude und Räume. Lesen Sie hier alles: vom Businessplan über die Finanzierung bis zur Personalauswahl.

mehr ...

Schlüsselwörter

HINWEIS

Die Aufgaben in der Prüfung sind so gestellt, dass man in den Lesetexten nur bestimmte Informationen erkennen muss. Deshalb hat man nicht genügend Zeit, die Texte gründlich zu lesen. Zum Lösen der Aufgaben hilft es sehr, wenn Sie beim Lesen in den Aufgaben und in den Texten die „Schlüsselwörter“ markieren. Das sind Wörter, die wichtige Informationen enthalten und mehrfach vorkommen, meist in Varianten, z. B. *Kleider, Berufskleidung, Anzug, Sicherheitsweste, Outfit, anziehen*.

Vorsicht: Gleiche Wörter in Aufgabe und Text führen nicht automatisch zur richtigen Lösung, siehe „falsche Fährten“ auf Seite 16.

1 Lesen Sie die folgenden Fragen und Texte und markieren Sie die Schlüsselwörter wie in Frage a.

a Mona

Ich habe mal eine blöde Frage: Ich habe es geschafft! Morgen fange ich einen neuen Job an. Endlich! Ich bin schon ganz nervös. Jetzt stehe vor meinem Kleiderschrank und weiß nicht, was ich anziehen soll. Etwas Seriöses: Anzug, Blazer? Oder Jeans?

b Carlo

Bei uns in der Firma gibt es Ärger. Mein Chef hat beschlossen, dass wir ab sofort Arbeitskleidung tragen. Lila Overalls mit dem Firmenlogo. Richtig hässlich! Darf der Chef bestimmen, was wir anziehen? Wir sind doch nicht beim Militär!

c Bastian

Ich bin neu in der Firma. Hier tragen alle Arbeitskleidung. Ich habe auch welche von der Firma bekommen. Wie ist das mit der Reinigung geregelt? Wer bezahlt die?

2 Markieren Sie die Schlüsselwörter in den Texten.

1 Juan, vor 1 Minute

Ich finde es blöd, wenn alle auf der Arbeit das Gleiche anhaben müssen. Ich würde mich so nicht wohlfühlen. Ich habe leider keine gute Nachricht für dich: Du musst die Kosten dafür tragen, wenn deine Arbeitsuniform gereinigt werden muss, wenn nichts anderes in eurer Betriebsvereinbarung steht.

2 Marlies, vor 2 Stunden

Ich stehe morgens nicht mehr vor meinem Kleiderschrank – bei uns wurde Arbeitskleidung eingeführt. Wir haben uns damals auch mit der Frage beschäftigt. Es ist so: Der Arbeitgeber darf eine Arbeitsuniform einführen, wenn er ein berechtigtes Interesse an einem einheitlichen Erscheinungsbild der Mitarbeiter und einer dementsprechenden Außenwirkung hat.

3 Vergleichen Sie die markierten Teile in den Fragen und in den Texten und ordnen Sie zu. (Zu einer Frage passt kein Text.)

Frage Text

- | | |
|---|-------|
| a | _____ |
| b | _____ |
| c | _____ |

4 Vergleichen Sie mit dem Lösungsschlüssel (Seite 94).

Info

Dauer: ca. 10 Minuten
Texte: 2 Texte mit Einweisungen oder Unterweisungen aus einer Willkommensmappe für neue Mitarbeiterinnen und Mitarbeiter
Aufgaben: 4
Punkte: 12 (4 x 3)

Das muss ich tun!

Sie lesen 2 Texte. Sie entscheiden bei jedem Text, ob eine Aussage richtig oder falsch ist und welche Aussage (a, b oder c) richtig ist.

Wie mache ich das?

1. Lesen Sie zuerst die Aufgaben **6** und **7** auf Seite 14 genau. Markieren Sie die Schlüsselwörter (siehe Seite 12).
2. Lesen Sie Text 1 auf Seite 14 schnell und markieren Sie die wichtigsten Informationen, die Ihnen helfen, Aufgabe **6** und **7** zu lösen.
3. Wenn Sie sicher sind, dass Sie die richtigen Lösungen gefunden zu haben, können Sie diese gleich auf dem Antwortbogen markieren.
4. Wenn Sie nicht schnell eine Lösung zu Aufgabe **6** finden, machen Sie gleich mit Aufgabe **7** weiter.
5. Wenn Sie nicht schnell Lösungen zu Text 1 finden, machen Sie gleich mit Text 2 (Seite 15) weiter.
6. Lesen Sie die Aussagen und die wichtigen Textstellen noch einmal zur Kontrolle, wenn Sie sich nicht ganz sicher waren, ob Ihre Lösung stimmt.
7. Markieren Sie die richtigen Antworten auf dem Antwortbogen.
8. Lesen Sie Text 2 und verfahren Sie genauso wie bei Text 1.

TIPPS

- Lesen Sie immer zuerst die Aufgaben. Dadurch bekommen Sie einen ersten Hinweis, worum es in den Texten geht. Sie können zum einen die Texte leichter verstehen und wissen zum anderen, auf welche Informationen Sie in den Texten achten müssen.
- Bei den Aussagen in den Aufgaben geht es darum, dass Sie Details in den Texten verstehen. Lesen Sie die Aufgaben deshalb sehr genau. Achten Sie auch auf Negationen (zum Beispiel *nicht*, *kein* oder *un-*). Nur wenn Sie alles richtig verstanden haben, können Sie die Aufgabe lösen.
- Sie müssen die Texte nicht Wort für Wort verstehen. Konzentrieren Sie sich auf die wichtigsten Informationen (siehe Fokus 1, Seite 12) und achten Sie dort auf die Details.
- Sie können selbst bestimmen, ob Sie mit Text 1 oder Text 2 beginnen. Lesen Sie die Überschriften. Wenn Ihnen ein Thema spontan besser gefällt, können Sie mit diesem Text beginnen.
- Sie können Ihr Wissen zu den Themen nutzen, dürfen sich aber nicht darauf verlassen. Wichtig ist, was im Text steht. Die richtige Antwort finden Sie nur dort.
- Manchmal ist bei den Auswahlaufgaben (a, b oder c) eine Aussage eindeutig falsch. Streichen Sie diese Aussage durch, dann müssen Sie sich nur noch zwischen zwei Aussagen entscheiden.
- Achten Sie auf die Zeit. Sie sollten für diese Aufgabe nicht länger als 10 Minuten brauchen. Sonst kommen Sie am Ende in Zeitnot und schaffen nicht alle Aufgaben.
- Markieren Sie immer eine Lösung, auch wenn Sie sich nicht sicher sind.

Lesen Teil 2

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

Markieren Sie Ihre Lösungen auf dem Antwortbogen.

Text 1

Willkommensmappe für neue Mitarbeiterinnen und Mitarbeiter

Was tun bei Konflikten?

Konflikte am Arbeitsplatz sind völlig normal. Die meisten lassen sich durch Gespräche mit den Beteiligten lösen. Doch manchmal helfen auch Gespräche nicht. Der Konflikt scheint unlösbar, vielleicht macht er sogar krank. Für solche Fälle haben wir mit Unterstützung des Betriebsrats eine Konfliktberatung eingeführt.

Die Konfliktberatung soll dazu beitragen, eine Unternehmenskultur zu schaffen, die es möglich macht, Konflikte früh zu erkennen und konstruktiv zu lösen. Außerdem soll die Konfliktberatung die Mitarbeiterinnen und Mitarbeiter bei der Bewältigung konkreter Konflikte unterstützen und verhindern, dass sie durch einen Konflikt privat oder beruflich Schaden nehmen.

Als Konfliktberater haben sich Frau Korth aus dem Versand und Herr Sahin aus der Marketingabteilung zur Verfügung gestellt. Sie nehmen ihre Aufgabe vertraulich wahr und dürfen mit niemandem über den Inhalt der Konfliktgespräche reden. Die Konfliktberater werden auf Anfrage tätig, wenn sich jemand an sie wendet. Sie können aber auch eigenständig Personen ansprechen, wenn sie glauben, dass eine Konfliktsituation besteht.

Urlaubsanträge

Vollzeitbeschäftigte Arbeitnehmer/innen haben Anspruch auf 26 Tage Erholungsurlaub pro Kalenderjahr. Bei Teilzeitbeschäftigten, die an weniger Arbeitstagen pro Woche arbeiten als Voll-

Seite 5 von 12

- 6 Das Unternehmen berät Firmen im Bereich Konfliktmanagement.

richtig/falsch?

- 7 Die Firma möchte eine Unternehmenskultur,

- a die einen Umgang mit Konflikten in der Firma ermöglicht.
- b durch die Konflikte gemeinsam mit dem Betriebsrat gelöst werden.
- c die zur Verhinderung von Konflikten in der Firma beiträgt.

Text 2

Willkommensmappe für neue Mitarbeiterinnen und Mitarbeiter

Was tun bei Arbeitsunfällen?

Alle Mitarbeiterinnen und Mitarbeiter sind gesetzlich gegen Arbeitsunfälle versichert. Arbeitsunfälle sind Unfälle, die während der Arbeit passieren. Zu ihnen zählen auch Wegeunfälle, also Unfälle, die sich auf dem direkten Weg zur Arbeit oder von der Arbeit nach Hause ereignen.

Geschieht ein Arbeitsunfall, so sind unverzüglich die direkten Vorgesetzten zu informieren. Außerdem ist der Unfall sofort der Personalabteilung mitzuteilen, damit diese den Unfall der Versicherung melden kann. Falls erforderlich, kann die Unfallmeldung gleich zusammen mit der Anzeige der Arbeitsunfähigkeit (Formular „Krankmeldung“) geschehen. Ein Arbeitsunfall ist aber auch dann zu melden, wenn keine Krankmeldung erfolgt. Dies ist insbesondere dann notwendig, wenn ein Arztbesuch erforderlich ist.

Für die erste Behandlung eines Arbeitsunfalles ist der nächstgelegene Durchgangsarzt oder das nächstgelegene Krankenhaus zuständig. Der Durchgangsarzt ist normalerweise ein Orthopäde oder Unfallchirurg, der einen Vertrag mit der Unfallversicherung geschlossen hat.

In der Firma stehen auch in Erster Hilfe geschulte Beschäftigte (Ersthelfer) zur Verfügung. Eine Liste der Ersthelfer ebenso wie die Kontaktdaten des Durchgangsarztes und des nächsten Krankenhauses finden Sie im Intranet.

Falls Rettungssanitäter oder ein Notarzt gerufen werden mussten, wenden Sie sich anschließend bitte an den Empfang, damit notwendige Maßnahmen für das Eintreffen der Rettungskräfte getroffen werden können.

Seite 7 von 12

- 8 Jeder Arbeitsunfall muss gemeldet werden, auch wenn man nicht zum Arzt muss.
richtig/falsch?
- 9 Wird man bei einem Arbeitsunfall verletzt,
- a kann man sich an speziell ausgebildete Kolleginnen und Kollegen wenden.
 - b muss man den Unfall sofort der Unfallversicherung melden.
 - c soll man sofort zu seinem Hausarzt oder ins Krankenhaus gehen.

Falsche Fährten

HINWEIS

In den Aufgaben wird nach Informationen gefragt, die im Text enthalten sind. Oft werden diese Informationen in den Aufgaben anders formuliert als im Text, d. h. man findet sie nicht so leicht. Umgekehrt: Wenn Sie in den Aufgaben und den Texten gleiche oder ähnliche Wörter finden, ist das oft nicht die richtige Lösung. Solche „falschen Fährten“ müssen Sie erkennen, um die Aufgabe richtig zu lösen.

1 Lesen Sie die Aussagen 1–6 und den Text „Urlaub“.

a Unterstreichen Sie die Wörter im Text, die in den Aussagen markiert sind.

- 1 Der geplante Urlaub ist im Vorjahr bis Ende Dezember zu beantragen.
- 2 Beschäftigte mit kleinen Kindern haben in den Schulferien Vorrang.
- 3 Ein Urlaubsantrag muss 7 Tage vor Urlaubsantritt von der Abteilungsleitung genehmigt werden.
- 4 Krankheitstage während des Urlaubs werden ab sofort als Urlaubstage gerechnet.
- 5 Die Dauer des Urlaubs darf nicht kürzer als zwei Wochen sein.
- 6 Resturlaub kann nach dem 1. April des nächsten Jahres nicht mehr beantragt werden.

Urlaub

Alle Beschäftigten sollen ihre Urlaubswünsche bis zum 31.12. des Vorjahres anmelden und in eine Urlaubsliste eintragen. Die Liste liegt bei der Abteilungsleitung aus. Wer später Urlaubswünsche anmeldet, muss sich nach den Urlaubsplänen der Beschäftigten richten, die ihre Wünsche bereits in die Liste eingetragen haben.

Beschäftigte mit schulpflichtigen Kindern haben während der Schulferien Vorrang bei der Urlaubsplanung. Gleiches gilt für die Urlaubswünsche von Beschäftigten, deren Lebenspartner:in aufgrund von Betriebsferien an eine bestimmte Urlaubszeit gebunden ist.

Das Eintragen der Urlaubswünsche in die Liste ersetzt keinen Urlaubsantrag. Dieser ist mindestens eine Woche vor Urlaubsbeginn der Abteilungsleitung vorzulegen, die ihn dann zur Genehmigung an die Personalabteilung weiterleitet.

Zeiten der Erkrankung während des Urlaubs zählen nicht als Urlaubstage. Allerdings muss unverzüglich eine Krankmeldung erfolgen und eine Arbeitsunfähigkeitsbescheinigung vorgelegt werden. Bei einer Krankheit verlängert sich der Urlaub nicht automatisch um die Krankheitstage. Der Urlaub soll in der Regel zusammenhängend und nicht tageweise genommen werden, damit eine Erholung möglich ist; als zusammenhängend wird ein Zeitraum von mindestens zwei Wochen betrachtet.

Außerdem muss der Urlaub zumindest teilweise im laufenden Kalenderjahr genommen werden. Ist danach noch Urlaub übrig, muss dieser bis zum 31.3. des Folgejahres genommen werden, ansonsten verfällt der Resturlaub.

b Welche Aussage in a ist richtig, welche Aussage ist falsch? Kreuzen Sie an.

	richtig	falsch		richtig	falsch
1	<input type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>	4	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
2	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	5	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
3	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	6	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>

2 Korrigieren Sie die falschen Aussagen in a wie im folgenden Beispiel.

- 1 Der geplante Urlaub ist im Vorjahr bis Ende Dezember zu beantragen. *anzumelden*

3 Vergleichen Sie mit dem Lösungsschlüssel (Seite 94).

Info

Dauer: ca. 10 Minuten
 Texte: 4 Fragen und 6 Forumsbeiträge mit Tipps zu einem Thema aus der Arbeitswelt
 Aufgaben: 4
 Punkte: 12 (4 x 3)

Das muss ich tun!

Sie lesen 4 Fragen und 6 Tipps und entscheiden, welche Frage zu welchem Tipp passt. Zu einer Frage gibt es keinen passenden Tipp; 2 Forumsbeiträge passen nicht.

Wie mache ich das?

1. Lesen Sie die Überschrift auf Seite 19 (hier: *Tipps für Angestellte*) und den Forumsbeitrag **a** und überlegen Sie kurz, was Sie zu diesem Thema wissen.
2. Lesen Sie die Fragen **10** bis **13** auf Seite 18 genau. Machen Sie sich den Inhalt der Frage klar, indem Sie die Schlüsselwörter unterstreichen (siehe Seite 12).
3. Überfliegen Sie die Forumsbeiträge **b** bis **f** auf Seite 19 (d. h. lesen Sie sie nicht Wort für Wort) und markieren Sie die wichtigste Information.
4. Zwei Forumsbeiträge passen nicht. Wenn Sie diese beim schnellen Lesen finden, streichen Sie sie durch.
5. Notieren Sie, welche Forumsbeiträge zu Frage **10** passen könnten. Wenn aus Ihrer Sicht zwei möglich sind, lesen Sie diese beiden genau und entscheiden Sie, welcher Beitrag besser passt. Notieren Sie ein Fragezeichen („?“) neben der Frage, bei der Sie den Eindruck haben, dass kein Forumsbeitrag passt.
6. Wenn Sie zu Frage **10** nicht schnell eine Lösung finden, machen Sie mit Frage **11** weiter.
7. Arbeiten Sie in dieser Art weiter bis zu Frage **13**.
8. Gehen Sie dann zurück und lösen Sie die Aufgaben, bei denen Sie noch unsicher waren.
9. Markieren Sie Ihre Lösungen auf dem Antwortbogen.

TIPPS

- Die Fragestellungen **10** bis **13** beziehen sich alle auf ein Thema. Lesen Sie daher zuerst die Überschrift und den ersten Forumsbeitrag, dann kennen Sie das Thema und können den Inhalt der weiteren Beiträge leichter erfassen.
- Streichen Sie alles durch, was Sie „gelöst“ haben und nicht mehr brauchen. (Auch die Frage ohne Forumsbeitrag und die Beiträge, die gar nicht passen.) Dann können Sie sich gezielt auf die Fragen und Beiträge konzentrieren, die noch offen sind, und finden die restlichen Lösungen leichter.
- Markieren Sie in den Fragen und in den Beiträgen wichtige Informationen und Wörter. Oft werden in den Fragen und Beiträgen nicht dieselben Wörter verwendet, sondern Synonyme, Antonyme oder Umschreibungen, z. B. *Krankheit: Arbeitsunfähigkeit, gesund, nicht arbeiten können* (siehe Fokus 2, Seite 16).
- Wie immer beim Lesen: Versuchen Sie nicht, jedes Wort zu verstehen. Dazu haben Sie nicht die Zeit!
- Achten Sie auf die Zeit. Sie sollten für diese Aufgabe nicht länger als 10 Minuten brauchen. Sonst kommen Sie am Ende in Zeitnot und schaffen nicht alle Aufgaben.
- Markieren Sie immer eine Lösung, auch wenn Sie sich nicht sicher sind.

Lesen Teil 3

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

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

10



Mona

Ich versteh' die Welt nicht mehr. Letzte Woche bin ich krank geworden und habe das auch sofort der Abteilungsleitung geschrieben. Mein Sohn hat den Brief gleich am Morgen in den Briefkasten geworfen. Als ich wieder gesund war, hat mich meine Chefin angeschrien und gesagt, dass ich mich an die Regeln halten soll. Wie soll man sich denn krankmelden?

11



Enis

Hallo zusammen! Ich hatte einen schweren Fahrradunfall. Beide Beine sind gebrochen, außerdem hatte ich eine Kopfverletzung. Ich muss wohl noch einige Zeit zu Hause bleiben. Wie lange bekomme ich denn volles Gehalt?

12



Nico

Ich habe Stress mit meiner Chefin. Ich war krank und habe auch gleich angerufen. Da wollte die doch gleich wissen, wie lange ich krank bin und was ich für eine Krankheit habe. Das habe ich natürlich nicht gesagt. Das ist doch Privatsache! Oder muss ich dem Arbeitgeber mitteilen, welche Krankheit ich habe?

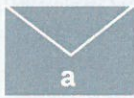
13



Linda

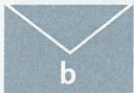
Bei uns in der Firma ist momentan sehr viel los. Wir haben viele Aufträge und viele Kollegen sind krank. Nun bin auch ich krank geworden. Ich bin noch bis zum Wochenende krankgeschrieben, mir geht es aber schon etwas besser. Gestern hat meine Vorgesetzte angerufen und wollte, dass ich im Homeoffice ein paar Arbeiten übernehme, Rechnungen schreiben und so. Muss ich das machen?

Tipps für Angestellte



Annett, vor 12 Minuten

Ich hatte auch mal das Problem. Seitdem weiß ich: Arbeit ist Arbeit und Krankheit ist Krankheit. Solange du krankgeschrieben bist, darf dein Arbeitgeber nicht verlangen, dass du arbeitest. Du könntest aber trotz Krankschreibung freiwillig arbeiten.



Valery, vor 2 Tagen

Deine Vorgesetzte hat nicht ganz Unrecht. Man muss sich tatsächlich sofort krankmelden, also am ersten Krankheitstag zu Arbeitsbeginn. Damit die Firma auch rechtzeitig die Information bekommt, muss dies per Telefon, E-Mail, SMS oder Fax passieren.



Julia, vor 32 Minuten

Das sind leere Drohungen. Krankheit – auch wegen eines Fahrradunfalls – ist kein Grund für eine Kündigung. Es gibt aber zwei mögliche Ausnahmen: 1. häufige Kurzerkrankungen, so ab 45 Krankheitstagen pro Jahr, oder 2. eine wirklich schwere, lange Krankheit, wegen der man auch in den nächsten zwei Jahren wahrscheinlich nicht arbeiten kann.



Sebastian, vor 8 Stunden

Der Brief ist nicht das Problem. Du hast aber den Fehler gemacht, dass du deine Krankheit vorher angekündigt hast. Denn dann muss der Arbeitgeber deine Arbeitsunfähigkeitsbescheinigung nicht akzeptieren. Er hat das Recht, dich von einem anderen Arzt noch einmal untersuchen zu lassen.



Victor, vor 57 Minuten

Mach dir keine Sorgen! Du hast bei Krankheit 6 Wochen lang das Recht auf Lohnfortzahlung, und zwar in voller Höhe. Dazu musst du vier Wochen bei der Firma beschäftigt sein, aber das bist du ja bestimmt. 😊 Danach bekommst du Krankengeld von der Krankenkasse.



Lidia, vor 3 Stunden

Ich arbeite in der Personalabteilung und weiß da Bescheid: Wenn du mehr als drei Tage krank bist, musst du spätestens am vierten Tag eine Arbeitsunfähigkeitsbescheinigung vorlegen. Darauf steht auch die voraussichtliche Dauer der Erkrankung. Bist du dann länger krank, musst du sofort eine neue Arbeitsunfähigkeitsbescheinigung schicken.

Passende Textstellen finden

HINWEIS

Bei längeren Texten kann es helfen, wenn man die Textteile markiert, die zu einer Aufgabe passen. Das heißt noch nicht, dass die Aussage in der Aufgabe richtig oder falsch ist. Aber man hat die entsprechenden Stellen optisch hervorgehoben, muss sie danach nicht mehr suchen und kann schneller herausfinden, ob die jeweilige Aussage richtig ist. Hier können Sie sehen, wie man das macht. Üben Sie das anhand der Texte und Aufgaben in diesem Buch und an weiteren Prüfungstexten.

- 1 Lesen Sie den Text „TOP 3 Neue Mitarbeiter“. Unterstreichen Sie im Text die Stellen, die zu den Aussagen a–e passen, und notieren Sie die Ziffern der Sätze. Markieren Sie danach die Textpassage, die zur jeweiligen Aussage passt, und schreiben Sie den Buchstaben der passenden Aussage dazu.

- | | | |
|---|--|---------------------|
| a | Im April lernen die neuen Mitarbeiter die Arbeit im Lager kennen. | <u>Satz 5 bis 7</u> |
| b | Die Sicherheitsschuhe werden den neuen Mitarbeitern am ersten Arbeitstag vor der Sicherheitsunterweisung zur Verfügung gestellt. | _____ |
| c | Im Lager sind drei Stellen frei. | _____ |
| d | Herr Leon stellt die Fachfragen. | _____ |
| e | Die Bewerbungsgespräche der Bürokräfte werden auf zwei Tage verteilt. | _____ |

TOP 3 Neue Mitarbeiter

(1) Herr Kunz berichtet von den Bewerbungsgesprächen für das Lager. (2) Die Ausschreibung war ein voller Erfolg. Von den sieben Bewerbern kommen drei für eine Anstellung infrage. (3) Zwei Bewerbern soll ein Arbeitsvertrag angeboten werden. (4) Wenn einer absagt, was aber sehr unwahrscheinlich ist, soll auf den dritten Bewerber zurückgegriffen werden. (5) Die neuen Mitarbeiter sollen am 1.4. im Betrieb anfangen. (6) Die Einarbeitung sollen Frau Zutz und Herr Knoll übernehmen. (7) Sie werden die Neuen jeweils in ihr Team aufnehmen und ihnen die Abläufe im Lager zeigen. (8) Frau Zutz wird am ersten Arbeitstag die Sicherheitsunterweisung für beide übernehmen und ihnen dabei die Schutzkleidung ausgeben. (9) Helm, Gehörschutz und Sicherheitsschuhe müssen noch bestellt werden. (10) Herr Knoll wird sich noch nach der Schuhgröße erkundigen. (11) Herr Kunz berichtet, dass in einer Woche weitere Vorstellungsgespräche für Bürokräfte stattfinden. (12) Es gibt schon elf Bewerbungen, die recht vielversprechend erscheinen. (13) Die Gespräche werden an zwei Tagen stattfinden. (14) Es werden auch Fachfragen gestellt. (15) Herr Leon wird sie bis Ende der Woche Herrn Kunz zuschicken und an den Auswahlgesprächen teilnehmen.

- 2 Welche Aussage ist richtig? Kreuzen Sie an und notieren Sie, warum eine Aussage falsch ist.

Aussage	richtig	falsch
a	<input checked="" type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
b	<input type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>
c	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
d	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
e	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>

Aussage b ist falsch: Die Sicherheitsschuhe müssen erst noch bestellt werden. Herr Knoll muss erst fragen, welche Schuhgröße die Mitarbeiter haben.

- 3 Vergleichen Sie mit dem Lösungsschlüssel (Seite 95).

Info

Dauer: ca. 15 Minuten
Text: Protokoll
Aufgaben: 5
Punkte: 15 (5 x 3)

Das muss ich tun!

Sie lesen ein längeres Protokoll und lösen 5 Aufgaben. Sie entscheiden, welche Aussage (a, b oder c) richtig ist.

Wie mache ich das?

Hier können Sie zwei verschiedene Strategien zum Lösen der Aufgabe anwenden. Probieren Sie beide aus und wählen Sie in der Prüfung die Strategie (a oder b), die Ihnen am besten hilft.

- a Überfliegen Sie erst den ganzen Text, um einen Überblick zu gewinnen, worum es in dem Text geht.
 - b Beginnen Sie sofort mit den Aufgaben: Lesen Sie Aufgabe **14** und suchen Sie die Lösung im Text, lesen Sie dann Aufgabe **15** und so weiter.
-
1. Lesen Sie die Aussagen in den Aufgaben **14** bis **18** auf Seite 23 und markieren Sie die Schlüsselwörter (siehe Seite 12).
 2. Lesen Sie den Anfang des Protokolls auf Seite 22 und markieren Sie die Informationen, die zu Aufgabe **14** passen. Dazu gehört auch der „Protokollkopf“ mit der Namensliste.
 3. Kreuzen Sie **a**, **b** oder **c** an. Nur eine Lösung ist richtig.
 4. Wenn Sie zu Aufgabe **14** nicht schnell eine Lösung finden, machen Sie mit Aufgabe **15** weiter, damit Sie nicht zu viel Zeit verlieren.
 5. Arbeiten Sie in dieser Art weiter bis zu Aufgabe **18**.
 6. Konzentrieren Sie sich am Ende auf die Aufgaben, die Sie noch nicht gelöst haben oder bei denen Sie sich unsicher waren. Jetzt finden Sie die Lösung vielleicht leichter.
 7. Wenn Sie noch Zeit haben: Lesen Sie die Antwort und die passende Textstelle im Protokoll noch einmal zur Kontrolle.
 8. Markieren Sie die Lösungen auf dem Antwortbogen.

TIPPS

- Lesen Sie auch die Angaben im Protokollkopf. Die erste Aufgabe kann sich darauf beziehen.
- Die Reihenfolge der Aufgaben entspricht der Reihenfolge der Informationen im Protokoll. Sie können die Aufgaben also „Stück für Stück“ lösen (erst **14**, dann **15** und so weiter).
- Es geht in den Aufgaben nicht immer um die wichtigsten Informationen im Protokoll. Lesen Sie daher die Aussagen genau, damit Sie wissen, nach welchen Informationen Sie im Text suchen müssen.
- Alle 3 Aussagen (a, b und c) innerhalb einer Aufgabe könnten auf den ersten Blick passen. Markieren Sie am besten jeweils die entsprechenden 3 Textstellen im Protokoll, um zu entscheiden, welche Aussage tatsächlich passt (siehe Fokus 3, Seite 20).
- Wie immer: Lesen Sie nicht Wort für Wort, dazu haben Sie keine Zeit.
- In den Aufgaben werden oft nicht dieselben Wörter gewählt wie im Text. Suchen Sie deshalb im Protokoll nach inhaltlich ähnlichen Wörtern oder nach Umschreibungen (siehe Fokus 2, Seite 16).
- Achten Sie auf die Zeit. Sie sollten für diese Aufgabe nicht länger als 15 Minuten brauchen. Sonst kommen Sie am Ende in Zeitnot und schaffen nicht alle Aufgaben.
- Markieren Sie immer eine Lösung, auch wenn Sie sich nicht sicher sind. Vielleicht haben Sie Glück und es ist die richtige.

Lesen Teil 4

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

Protokoll

16. November 20XX, 9.00–10.45 Uhr
Raum 1.276

Anwesende:

Maria D'Angelo (MA, Geschäftsführung), Lucca Bertram (LB, Leitung Verkauf),
Beate Lindner (BL, Leiterin Produktion), Gerald Schäfer (GS, Leiter Marketing),
Dörte Weckerling (DW, Technische Leitung), Bilal Zengin (BZ, Leitung Finanzen)
Interessenvertretungen: Maik Bunach (MB, Betriebsrat)
Protokollant: Bilal Zengin

Tagesordnung

- 1 Begrüßung
- 2 Geschäftsentwicklung
- 3 Neue Backstraße: Sachstand
- 4 Innovative Produkte
- 5 Stand der Marketingstrategie
- 6 Sonstiges

TOP 1 Begrüßung

MA begrüßt die Anwesenden und weist darauf hin, dass die nächste Sitzung wegen der Weihnachtsferien schon in drei Wochen stattfindet. MA kündigt an, nach einer Stunde wegen eines anderen Termins die Sitzung verlassen zu müssen.

TOP 2 Geschäftsentwicklung

LB informiert über die Verkaufszahlen des 3. Quartals: Im Bereich Brot/Brötchen ist der Umsatz unverändert, wohingegen der Verkauf im Bereich Kuchen im Vergleich zum 2. Quartal um 7 Prozent gestiegen ist. Als Grund dafür nennt LB, dass vier weitere Bäckereien als Kunden gewonnen werden konnten. LB verhandelt gerade mit zwei weiteren Bäckereien, die sich besonders für die Bio-Produkte interessieren.

TOP 3 Neue Backstraße: Sachstand

DW berichtet über den Aufbau der neuen Backstraße. Die Backstraße wird nach ihrer Fertigstellung ca. 90 m lang sein und 22.000 Brötchen pro Stunde produzieren. Die dafür neu gebaute Produktionshalle ist pünktlich im August fertig geworden. Bei der Backstraße gab es allerdings Lieferschwierigkeiten, weil einige Teile nicht lieferbar waren und andere speziell für unser Unternehmen angefertigt werden mussten. Daher konnte mit der Montage erst verspätet begonnen werden. Um den Zeitplan dennoch einzuhalten, hat die Herstellerfirma drei Monteure mehr geschickt als vereinbart. Die Backstraße wird voraussichtlich in einem halben Jahr den Betrieb aufnehmen.

TOP 4 Innovative Produkte

BL präsentiert Ideen zur Erweiterung der Produktpalette, die sie zusammen mit den beiden Bäckermeistern entwickelt hat. Sie schlägt vor, das Angebot um Brote für Singlehaushalte zu erweitern. Die Brote sollen 350 g wiegen und aus hochwertigen, regionalen Zutaten bestehen. Gedacht ist an Roggenmehl, Dinkelmehl, Rotkornweizen und Leinsamen aus ökologischem Bio-Anbau. Es wurden schon erste Brote hergestellt und in einer Bäckerei getestet. Die Kunden

fanden die Idee, auch kleinere Brote anzubieten, zumeist sehr gut. Auch der Geschmack wurde insgesamt als positiv bewertet. Es sollen jetzt noch bis Jahresende Tests in 10 Bäckereien stattfinden. Im Januar soll entschieden werden, ob die Singlebrote in großer Zahl produziert werden sollen. Es muss noch geklärt werden, wie hoch der Preis für ein solches Singlebrot sein darf. Die entwickelten Teige können mit leichten Änderungen in der Rezeptur auch für Brötchen verwendet werden.

TOP 5 Stand der Marketingstrategie

GS informiert über den Stand der neuen Marketingstrategie. Es wurde eine Marketingagentur beauftragt, die schon erste Ideen entwickelt hat. Im Zentrum der Strategie sollen die Themen Ökologie und Nachhaltigkeit stehen. Unser Betrieb soll als modernes Unternehmen begriffen werden, das die Umwelt schont, kurze Lieferwege nutzt und Zutaten aus der Region verwendet.

TOP 6 Sonstiges

Anlässlich des 50-jährigen Firmenjubiläums schlägt GS vor, im März einen Tag der offenen Tür durchzuführen. Dabei soll die alte Produktionshalle für alle Interessierten geöffnet werden. MA bittet die Marketingabteilung darum, ein Konzept mit einer Finanzplanung zu entwickeln. Dabei soll berücksichtigt werden, dass alle wichtigen Geschäftskunden zu einem kleinen Empfang eingeladen werden. MB weist darauf hin, dass in den Wochen vor dem Tag der offenen Tür durch die Vorbereitungsarbeiten sicherlich Mehrstunden anfallen. Sollten diese Überstunden für die Beschäftigten verpflichtend sein, ist die Zustimmung des Betriebsrats erforderlich.

14 Die Sitzung

- a fand ohne ein Betriebsratsmitglied statt.
- b wurde von der Assistentin der Geschäftsführung protokolliert.
- c wurde von der Geschäftsführung eröffnet.

15 Die neue Backstraße wird

- a in der alten Produktionshalle aufgebaut.
- b in einem halben Jahr 22.000 Brötchen pro Stunde herstellen.
- c wegen Lieferschwierigkeiten später fertig.

16 Die neuen Brote

- a sind für allein lebende Kundinnen und Kunden gedacht.
- b wurden in mehreren Bäckereien getestet.
- c wurden von zwei Bäckermeistern entwickelt.

17 Die Marketingstrategie

- a ist bereits fast fertig entwickelt.
- b konzentriert sich auf die Umweltfreundlichkeit des Unternehmens.
- c wurde von der Marketingabteilung konzipiert.

18 Am Tag der offenen Tür

- a können die Besucher an einem Empfang teilnehmen.
- b können die Besucher die alte Produktionshalle besichtigen.
- c müssen die Angestellten der Firma Überstunden machen.

Übersicht

Der Subtest *Lesen und Schreiben* besteht aus 2 Teilen: In dem ersten Teil gibt es 2 Aufgaben zum Leseverstehen. Für jede Aufgabe gibt es maximal 3 Punkte. Im zweiten Teil verfassen Sie eine formelle Antwort auf eine Kundenbeschwerde.

Für den Inhalt („inhaltliche Angemessenheit“) des Schreibens gibt es maximal 7 Punkte. Außerdem wird die Sprache („sprachliche Angemessenheit“) bewertet: Wie variationsreich können Sie sich ausdrücken in Bezug auf grammatische Mittel und auf Wortschatz? Wie korrekt ist Ihr Text?

Die Sprache wird zusammen mit der Prüfungsaufgabe 58 (*Schreiben*) bewertet; Sie können maximal 27 Punkte erreichen (zur Bewertung der Sprache siehe Seite 49, zur Mindestpunktzahl zum Bestehen der Prüfung siehe Seite 89).

Die Zeitangaben in der Tabelle dienen der Orientierung. Sie entscheiden selbst, wie viel Zeit Sie für welche Aufgabe verwenden. Benötigen Sie für eine Aufgabe zu viel Zeit, fehlt sie Ihnen bei den anderen Aufgaben. Schauen Sie deshalb regelmäßig auf die Uhr.

Teil	Texte	Aufgabentyp	Punkte	Zeit (Empfehlung)	Ziel
1	Sie lesen eine halbformelle und eine formelle E-Mail.	Multiple Choice: Sie entscheiden, welche Aussage von 3 möglichen am besten passt.	6	5 Minuten	Sie zeigen, dass Sie Beschwerden von Kunden und Anweisungen von Vorgesetzten verstehen können (globales Lesen).
2	Sie schreiben eine formelle Antwort-Mail.	Schreiben: Sie formulieren eine formelle E-Mail als Antwort auf eine Kundenbeschwerde und setzen alle Punkte aus der Mail des/der Vorgesetzten (aus Teil 1) um.	7	15 Minuten	Sie zeigen, dass Sie schriftlich auf eine Kundenbeschwerde angemessen reagieren und eine Verbesserung herbeiführen können.

Info

Dauer: 20 Minuten
Texte: 2 inhaltlich zusammenhängende E-Mails (Lesen),
1 E-Mail (Schreiben)
Aufgaben: 3
Punkte: 6 (Lesen) + 7 (Inhalt des Schreibens)*

Das muss ich tun!

Sie lesen 2 E-Mails. Eine E-Mail enthält die Beschwerde einer Kundin oder eines Kunden, die andere E-Mail enthält den Auftrag, dass Sie der Kundin oder dem Kunden antworten.

1. Sie lösen 2 Multiple-Choice-Aufgaben und kreuzen an, welche Aussage zutrifft.
2. Sie schreiben eine E-Mail an die Kundin oder den Kunden und setzen dabei alle Punkte aus der E-Mail der Teamleitung um.

* Die sprachliche Umsetzung wird zusammen mit Aufgabe 58 bewertet. Insgesamt gibt es für Ihre E-Mail hier und Ihren Forumsbeitrag dort maximal 27 Punkte.

Wie mache ich das?

1. Konzentrieren Sie sich zunächst auf die Aufgaben **19** und **20** auf Seite 27 und die untere E-Mail auf Seite 26. Gehen Sie vor wie bei *Lesen Teil 4* (Seite 21).
2. Lesen Sie dann die obere E-Mail Ihrer Teamleitung auf Seite 26 und markieren Sie, was Sie genau tun müssen:
 - Wem müssen Sie schreiben?
 - Was müssen Sie schreiben?
 - Welche Aspekte müssen Sie berücksichtigen?
 - Wie müssen Sie schreiben (in der Regel „höflich“)?
3. Notieren Sie Stichpunkte zum Inhalt Ihrer E-Mail auf Seite 27.
4. Notieren Sie auch gleich eine passende Anrede und eine Grußformel, damit Sie sie in Ihrer E-Mail nicht vergessen.
5. Verfassen Sie Ihr Schreiben auf dem Antwortbogen.
6. Lesen Sie es Korrektur. Beachten Sie dazu die Hinweise auf Seite 52.
7. Prüfen Sie die Form: Enthält Ihr Schreiben Anrede, Datum, Grußformel und Unterschrift?

TIPPS

- Lösen Sie zuerst die Aufgaben **19** und **20**. Dann wissen Sie genau, worum es in der Beschwerdemail geht. Sonst können Sie in Ihrer Mail nicht richtig darauf reagieren.
- Lesen Sie die E-Mail der Teamleitung genau: Sie müssen zu allen Aspekten dieser Mail etwas schreiben. Fehlt ein Aspekt, bekommen Sie weniger Punkte.
- Notieren Sie vor dem Schreiben Stichpunkte, was Sie zu jedem Aspekt antworten möchten. Das ist wichtig, denn so können Sie beim Schreiben nichts vergessen.
- Achten Sie auf die Form und vergessen Sie nicht Anrede, Grußformel und Unterschrift. Wählen Sie die Sie-Form und benutzen Sie passende Ausdrücke (siehe Seite 90).
- Sie müssen zu einem Aspekt eine eigene Lösung finden (mögliche Gründe, warum etwas nicht funktioniert hat). Das können Sie vorher überlegen, z. B. weil Kollegen krank oder im Urlaub waren oder weil ein wichtiges Ersatzteil nicht geliefert wurde.
- Lesen Sie die Musterlösungen im Lösungsschlüssel auf Seite 95 und 100. So bekommen Sie einen Eindruck, wie Ihre Mail formal und inhaltlich aussehen könnte.
- Überprüfen Sie Ihre E-Mail am Ende auf Fehler. Achten Sie dabei immer nur auf einen Fehlertyp und nicht gleichzeitig auf mehrere Fehlertypen. Hinweise dazu finden Sie auf Seite 52.

Lesen und Schreiben

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

←

→

📎

✕

Erhalten: heute, 9:11 Uhr

Von: Herbert Kuhn

An: ...

Betreff: FW: Mängel Aufenthalt vom 12.10.–15.10.20XX

Hallo,

gestern ist die unten stehende E-Mail eingegangen. Es ist wirklich ärgerlich, dass unser Service diesmal nicht richtig funktioniert hat. Frau Spieß ist eine wichtige Kundin. Wir sollten daher alles tun, um diese Stammkundin nicht zu verlieren. Bitte antworten Sie Frau Spieß höflich und erklären Sie ihr, warum es Probleme gab. Beschreiben Sie bitte auch, wie wir die Probleme lösen werden.

Vielen Dank und viele Grüße

Herbert Kuhn
Hotelmanager

Gesendet: gestern, 13:22 Uhr
Von: Helga Spieß
An: Herbert Kuhn
Betreff: Mängel Aufenthalt vom 12.10.–15.10.20XX

Sehr geehrter Herr Kuhn,

wie Sie wissen, veranstalten wir jährlich mehrere Tagungen in Ihrem Konferenzhotel. Bisher waren wir mit dem Service und der technischen Ausstattung der Konferenzräume sehr zufrieden.

Doch bei unserer Veranstaltung im Oktober gab es erhebliche Probleme. Bei der Ankunft mussten unsere Geschäftspartner über eine Stunde warten, bis sie ihre Zimmer beziehen konnten. Als wir verspätet mit unserem Meeting beginnen wollten, funktionierte die Konferenztechnik nicht. Der Beamer war defekt. Es dauerte mehr als eine halbe Stunde, bis ein Techniker kam und das Gerät austauschte. Als unser Geschäftspartner dann mit seiner Präsentation beginnen wollte, funktionierte das Mikrofon nicht. Bis dieses Problem gelöst war, war die nächste halbe Stunde vorbei.

Ich gehe davon aus, dass sich vergleichbare Vorfälle nicht wiederholen und wir zukünftig den gewohnten Service erwarten dürfen. Anderenfalls werden wir unsere Veranstaltungen in einem anderen Konferenzhotel durchführen.

Mit freundlichen Grüßen

Helga Spieß
Geschäftsführerin CONCEPT IDEA GMBH

1



1

ANTWORTBOGEN

HINWEIS

Den Antwortbogen für Ihre Mail finden Sie auf Seite 85 und unter hueber.de/pruefung-express

Lesen

Teil 1

- 1 ☐ a ☐ b ☐ c ☐ d ☐ e ☐ f ☐ g ☐ h
- 2 ☐ a ☐ b ☐ c ☐ d ☐ e ☐ f ☐ g ☐ h
- 3 ☐ a ☐ b ☐ c ☐ d ☐ e ☐ f ☐ g ☐ h
- 4 ☐ a ☐ b ☐ c ☐ d ☐ e ☐ f ☐ g ☐ h
- 5 ☐ a ☐ b ☐ c ☐ d ☐ e ☐ f ☐ g ☐ h

Teil 2

- 1 6 ☐ richtig ☐ falsch
- 2 7 ☐ a ☐ b ☐ c
- 3 8 ☐ richtig ☐ falsch
- 4 9 ☐ a ☐ b ☐ c
- 5

Teil 3

- 6 10 ☐ a ☐ b ☐ c ☐ d ☐ e ☐ f ☐ x
- 7 11 ☐ a ☐ b ☐ c ☐ d ☐ e ☐ f ☐ x
- 8 12 ☐ a ☐ b ☐ c ☐ d ☐ e ☐ f ☐ x
- 9 13 ☐ a ☐ b ☐ c ☐ d ☐ e ☐ f ☐ x

Teil 4

- 14 ☐ a ☐ b ☐ c
- 15 ☐ a ☐ b ☐ c
- 16 ☐ a ☐ b ☐ c
- 17 ☐ a ☐ b ☐ c
- 18 ☐ a ☐ b ☐ c

Lesen und Schreiben

- 19 ☐ a ☐ b ☐ c
- 20 ☐ a ☐ b ☐ c

Weiter auf Seite 5.

Muster

S30, Seite 3 (Ausschnitt)

Übersicht

Die Subtests *Hören* sowie *Hören und Schreiben* dauern insgesamt ca. 25 Minuten und werden zusammen durchgeführt. (Die Übersicht zu *Hören und Schreiben* finden Sie auf Seite 39.) Der Subtest *Hören* dauert ca. 20 Minuten und besteht aus 4 Teilen mit insgesamt 19 Aufgaben. Für jede Aufgabe gibt es nur eine richtige Lösung. Dafür gibt es jeweils 3 Punkte, sodass maximal 57 Punkte erreicht werden können (Mindestpunktzahl zum Bestehen der Prüfung siehe Seite 89). Zu Beginn des Subtests *Hören* erhalten Sie das Aufgabenheft mit den Antwortbogen zu *Hören* und *Hören und Schreiben*.

Sie hören die Texte nur einmal. Die Tonaufnahmen laufen durch und werden nicht gestoppt: Alle Anweisungen, Hörtexte und Pausen sind in der Aufnahme enthalten. Sie können also die Aufgaben nur in der vorgesehenen Reihenfolge und in der vorgegebenen Zeit bearbeiten. Wenn eine Aufnahme beendet ist, ist auch die Bearbeitungszeit zu Ende.

Teil	Texte	Aufgabentyp	Punkte	Zeit	Ziel
1	Sie hören 3 Gespräche mit 2–3 Personen.	Richtig/Falsch + Multiple Choice: Sie entscheiden, welche Aussage richtig oder falsch ist und welche Aussage von 3 möglichen am besten passt.	18	ca. 6 Minuten	Sie zeigen, dass Sie Arbeitsabläufe, Probleme und Vorschläge verstehen können (globales und detailliertes Hören).
2	Sie hören 4 Gespräche am Arbeitsplatz und lesen 6 Aussagen dazu.	Zuordnung: Sie entscheiden, welche Aussage am besten zu welchem Gespräch passt.	12	ca. 4 Minuten	Sie zeigen, dass Sie Argumentationen nachvollziehen können (globales Hören).
3	Sie hören eine Präsentation.	Multiple Choice: Sie entscheiden, welche Aussage von 3 möglichen am besten passt.	12	ca. 5 Minuten	Sie zeigen, dass Sie betriebsbezogene Informationen nachvollziehen können (detailliertes Hören).
4	Sie hören 5 telefonische Mitteilungen auf der Mailbox.	Multiple Choice: Sie entscheiden, welche Aussage von 3 möglichen am besten passt.	15	ca. 5 Minuten	Sie zeigen, dass Sie Anliegen und Bitten erfassen können (detailliertes Hören).

TIPPS

- Die beste Prüfungsvorbereitung: Hören Sie Programme im Internet oder im Radio, in denen viel gesprochen wird (Nachrichten, Interviews, Reportagen und so weiter). Versuchen Sie, so viel wie möglich zu verstehen. Das trainiert Ihr Hörverstehen.
- Treffen Sie sich mit deutschsprachigen Kolleginnen und Kollegen. Sprechen Sie mit ihnen und hören Sie zu. Auch das hilft.
- Bearbeiten Sie vor der Prüfung die Modelltests in diesem Buch. Dadurch werden Sie mit dem Prüfungsformat vertraut. Das spart Ihnen in der Prüfung Zeit.
- Üben Sie auch, wie man die Antwortbogen ausfüllt. Die Antwortbogen zu diesem Buch stehen Ihnen auch im Internet zur Verfügung. Sie können sie sich so oft ausdrucken, wie Sie wollen.
- Auch wenn Sie die richtige Lösung mal nicht wissen, markieren Sie eine Lösung auf dem Antwortbogen. Vielleicht haben Sie Glück und die Lösung ist richtig.

HÖREN 1 TIPPS & TRICKS

Info

Dauer: ca. 6 Minuten
Texte: 3 Gespräche mit mindestens 2 Personen
Hören: jedes Gespräch einmal
Aufgaben: 6; 2 pro Gespräch
Punkte: 18 (6 x 3)

Das muss ich tun!

Sie hören 3 Gespräche über Arbeitsabläufe, Probleme und Vorschläge.
Sie entscheiden bei jedem Gespräch, ob eine Aussage richtig oder falsch und welche Aussage (a, b oder c) richtig ist.

Wie mache ich das?

Der Subtest *Hören* wird ohne Unterbrechung vollständig abgespielt. Er beginnt mit *Hören Teil 1* und läuft folgendermaßen ab:

1. Sie hören zuerst die Aufgabenstellung, die auch auf Ihrem Aufgabenblatt steht. Hier erfahren Sie, was Sie machen müssen.
2. Danach kommt eine Pause von 5 Sekunden. Überfliegen Sie in dieser Zeit die Aufgaben **22** und **23** und markieren Sie die Schlüsselwörter (siehe Seite 12).
3. Konzentrieren Sie sich auf das erste Gespräch. Notieren Sie beim Hören Ihre Lösungen.
4. Nach dem ersten Gespräch haben Sie 10 Sekunden Zeit. Übertragen Sie in dieser Zeit die Lösungen auf den Antwortbogen und überfliegen Sie die Aufgaben **24** und **25**.
5. Am Ende hören Sie einen Signalton. Konzentrieren Sie sich jetzt auf das zweite Gespräch.
6. Arbeiten Sie in dieser Weise weiter.
7. Zum Schluss hören Sie einen Signalton und „Ende des Tests Hören Teil 1“, und es geht weiter mit *Hören Teil 2*.

TIPPS

- Durch die Prüfungsvorbereitung mit diesem Buch wissen Sie, was Sie bei *Hören Teil 1* tun müssen. Lesen Sie deshalb die Aufgaben **22** bis **27**, während die Aufgabenstellung erklärt wird. Nutzen Sie diese Zeit, um die Schlüsselwörter in den Aussagen zu markieren. Dann finden Sie die Lösungen leichter.
- Markieren Sie die Lösungen möglichst sofort während des Hörens auf dem Antwortbogen. Dann können Sie die Zeit von 10 Sekunden nach jedem Gespräch nutzen, um die nächsten Aufgaben zu lesen. Denken Sie auch daran, dass Sie am Ende von *Hören Teil 1* keine Zeit haben, die Lösungen auf dem Antwortbogen zu notieren.
- In den Gesprächen hören Sie manchmal Wörter aus den Aufgaben. Das bedeutet aber nicht, dass die Antwort richtig ist. Versuchen Sie, den Kontext zu erfassen, um den Inhalt des Gesprächs zu verstehen.
- Oft werden die Informationen in den Gesprächen anders formuliert als in den Aufgaben. Achten Sie auf Synonyme und andere alternative Formulierungen: Diese führen oft zur richtigen Lösung.
- Wenn Sie eine Aufgabe nicht lösen können, markieren Sie die Antwort auf dem Antwortbogen, die Sie für am wahrscheinlichsten halten. Sie könnte ja richtig sein.
- Bleiben Sie konzentriert und hören Sie gut zu. Denken Sie daran: Die Aufnahme wird nicht gestoppt und die Texte werden nicht wiederholt. Wenn Sie nicht zuhören, verpassen Sie wichtige Informationen.

1 Hören Teil 1

Sie hören drei Gespräche. Zu jedem Gespräch gibt es zwei Aufgaben. Ist die Aussage dazu richtig oder falsch und welche Antwort (a, b oder c) passt am besten?

Markieren Sie Ihre Lösungen für die Aufgaben 22–27 auf dem Antwortbogen.

Sie hören die Gespräche **einmal**.

22 Die Teamleiterin erklärt Tonio den Recycling-Plan.

richtig/falsch?

23 Tonio muss

- a den Müll in Papier, Glas, Plastik und Restmüll trennen.
- b Reinigungsmittel bestellen und die Rechnung an Frau Zader schicken.
- c täglich den Müll leeren, saugen und die Tische abwischen.

24 Das Team spricht über unterschiedliche Interessen bei der Urlaubsplanung.

richtig/falsch?

25 Dem Teamleiter ist wichtig, dass

- a der Plan noch im Dezember fertig wird.
- b Eltern mit kleinen Kindern in den Ferien Urlaub nehmen können.
- c höchstens zwei Personen gleichzeitig Urlaub machen.

26 Herr Posch ruft wegen eines Angebots der Firma MCC-Print an.

richtig/falsch?

27 Herr Posch von der Firma NBW-Data fragt nach einem Gerät, das

- a eingescannte Unterlagen sofort verschicken kann.
- b geliefert und in der Firma installiert wird.
- c scannen und beide Papierseiten bedrucken kann.

HÖREN 2 TIPPS & TRICKS

Info

Dauer: ca. 4 Minuten
Texte: 4 kurze Gespräche
Hören: einmal
Aufgaben: 4
Punkte: 12 (4 x 3)

Das muss ich tun!

Sie hören 4 sehr kurze Gespräche zu einem Thema. In jedem Gespräch sprechen 2 bis 3 Personen.
Sie müssen jedem Gespräch eine passende Aussage zuordnen. 2 Aussagen passen zu keinem Gespräch.

Wie mache ich das?

Der Subtest *Hören* wird ohne Unterbrechung vollständig abgespielt. *Hören Teil 2* kommt direkt hinter *Hören Teil 1* und läuft folgendermaßen ab:

1. Sie hören zuerst die Aufgabenstellung, die auch auf Ihrem Aufgabenblatt steht. Hier erfahren Sie, was Sie machen müssen.
2. Danach kommt eine Pause von einer Minute. Lesen Sie in dieser Zeit die Sätze **a** bis **f** und markieren Sie die Schlüsselwörter (siehe Seite 12).
3. Am Ende der Pause hören Sie einen Signalton und die Ansage „Nummer 28“. Jetzt beginnt das erste Gespräch.
4. Konzentrieren Sie sich auf dieses Gespräch und überlegen Sie, welche Sätze passen könnten.
5. Nach dem ersten Gespräch haben Sie 10 Sekunden Zeit, um Ihre Lösungen auf dem Antwortbogen zu markieren. Am Ende hören Sie einen Signalton, dann geht es weiter mit „Nummer 29“.
6. Arbeiten Sie in dieser Weise weiter.
7. Zum Schluss hören Sie einen Signalton und „Ende des Tests Hören Teil 2“ und es geht weiter mit *Hören Teil 3*.

TIPPS

- Nutzen Sie die Pause nach der Aufgabenstellung, um die Sätze möglichst genau zu lesen und die wichtigsten Informationen (Schlüsselwörter) zu markieren. Dann wissen Sie, worum es in den Gesprächen gehen wird. So verstehen Sie sie besser und finden die Lösungen leichter.
- Denken Sie dabei daran, dass zwei Sätze nicht passen. Das macht die Aufgabe etwas schwerer, denn Sie müssen die Sätze genau verstehen und die unterschiedlichen Aussagen erkennen.
- In manchen Sätzen gibt es ähnliche Aussagen. Achten Sie hier ebenfalls auf die Unterschiede, damit Sie beim Hören schnell erkennen, welche Aussage jeweils besser passt.
- In den Gesprächen hören Sie manchmal Wörter aus den Sätzen. Das bedeutet aber nicht, dass die Antwort richtig ist, meist ist das Gegenteil der Fall. Achten Sie daher auf den Kontext dieser Wörter.
- Oft werden die Informationen in den Gesprächen anders formuliert als in den Sätzen. Sie müssen in der Lage sein, Synonyme und andere alternative Formulierungen zu verstehen, denn diese führen oft zur richtigen Lösung.
- Wenn Sie eine Aufgabe nicht lösen können, markieren Sie die Antwort auf dem Antwortbogen, die Sie für am wahrscheinlichsten halten.
- Bleiben Sie weiterhin konzentriert und hören Sie gut zu. Denken Sie daran: Die Aufnahme wird nicht gestoppt und die Texte werden nicht wiederholt. Wenn Sie nicht zuhören, verpassen Sie wichtige Informationen.

2 Hören Teil 2

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

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

Danach hören Sie die Gespräche **einmal**.

28 ...

29 ...

30 ...

31 ...

- a Bei der Arbeit im Homeoffice kann man sich besser konzentrieren.
- b Der Betriebsrat findet es gut, wenn die Kolleginnen und Kollegen im Homeoffice arbeiten können.
- c Die Arbeit im Homeoffice ist familienfreundlich.
- d Im Homeoffice fühlen sich manche Beschäftigte stark kontrolliert.
- e Im Homeoffice ist es manchmal schwer, Arbeit und Privatleben zu trennen.
- f Im Homeoffice telefoniert man häufig mit Kollegen und Vorgesetzten.

HÖREN 3 TIPPS & TRICKS

Info

Dauer: ca. 5 Minuten
Texte: 1 Präsentation (Hörtext) und
5 Inhaltspunkte der Präsentation
Hören: einmal
Aufgaben: 4
Punkte: 12 (4 x 3)

Das muss ich tun!

Sie hören eine Präsentation zu einem betriebsinternen Thema von einer Person. Andere Personen stellen Zwischenfragen. Sie lesen auf dem Aufgabenblatt dazu die Inhaltspunkte der Präsentation. Dazu gibt es ein Beispiel und 4 Aufgaben. Sie entscheiden, welche Aussage (a, b oder c) am besten passt.

Wie mache ich das?

Der Subtest *Hören* wird ohne Unterbrechung vollständig abgespielt. *Hören Teil 3* kommt direkt hinter *Hören Teil 2* und läuft folgendermaßen ab:

1. Sie hören zuerst die Aufgabenstellung, die auch auf Ihrem Aufgabenblatt steht. Hier erfahren Sie, was Sie machen müssen.
2. Danach kommt eine Pause von einer Minute. Lesen Sie in dieser Zeit die 5 Inhaltspunkte der Präsentation, das Beispiel und die Aufgaben **32** bis **35**. Markieren Sie die Schlüsselwörter (siehe Seite 12).
3. Am Ende der Pause hören Sie einen Signalton. Jetzt beginnt die Präsentation.
4. Konzentrieren Sie sich auf den Anfang der Präsentation und das Beispiel mit dem Thema und der Angabe, wer die Präsentation hält.
5. Hören Sie weiter genau zu und achten Sie auf die Stelle, an der Sie Informationen zum Inhaltspunkt Aufgabe **32** hören.
6. Entscheiden Sie beim Hören, welche Aussage (a, b oder c) am besten passt und markieren Sie Ihre Lösung auf dem Aufgabenblatt.
7. Wenn Sie für Aufgabe **32** keine Lösung heraushören, konzentrieren Sie sich weiter auf den Hörtext. Die Aufnahme läuft weiter und Sie verpassen sonst wichtige Informationen.
8. Arbeiten Sie in dieser Weise weiter.
9. Am Ende haben Sie 30 Sekunden Zeit. Markieren Sie die richtigen Antworten auf dem Antwortbogen.
10. Zum Schluss hören Sie einen Signalton und „Ende des Tests Hören Teil 3“ und es geht weiter mit *Hören Teil 4*.

TIPPS

- Nutzen Sie die Pause nach der Aufgabenstellung, um die wichtigsten Informationen in den Sätzen (Schlüsselwörter) zu markieren. Dann kennen Sie Ablauf und Inhalte der Präsentation und wissen, auf was Sie beim Hören achten müssen. Nur so können Sie diese Aufgabe lösen.
- Achten Sie auf das Thema (links neben dem Beispiel). Vielleicht wissen Sie etwas darüber. Dann können Sie beim Lesen der Aufgaben **32** bis **35** schon einmal überlegen, welche Lösung richtig sein könnte.
- Die Reihenfolge der 5 Inhaltspunkte folgt dem Ablauf der Präsentation. Sie können also „Stück für Stück“ hören und die Aufgaben lösen.
- In der Präsentation hören Sie manchmal dieselben oder ähnliche Schlüsselwörter aus den Antwortmöglichkeiten. Das bedeutet aber nicht, dass die Antwort richtig ist, meist ist das Gegenteil der Fall. Achten Sie daher auf den Kontext dieser Wörter.
- Oft werden die Informationen in der Präsentation anders formuliert als in den Aufgaben. Sie müssen daher Synonyme und andere alternative Formulierungen verstehen können, denn diese führen oft zur richtigen Lösung.
- Markieren Sie immer eine Lösung, auch wenn Sie sich nicht sicher sind. Und bleiben Sie weiterhin konzentriert.

3 Hören Teil 3

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

Danach hören Sie die Präsentation **einmal**.

Neues bargeld-
und kontaktloses
Bezahlungssystem
für die Kantine

Beispiel: Wer berichtet über das Bezahlungssystem?

- ☒ a Ein Angestellter des Unternehmens
- ☐ b Ein Experte für bargeldlose Bezahlungssysteme
- ☐ c Ein Mitarbeiter einer Firma für bargeldlose Bezahlungssysteme

Grund

32 Bargeldloses und kontaktloses Bezahlen

- a geht ungefähr doppelt so schnell wie Bezahlen mit Bargeld.
- b muss in Kantinen eingeführt werden.
- c soll vor allem aus hygienischen Gründen eingeführt werden.

Technische
Möglichkeiten

33 Beim neuen System bezahlt man

- a mit der EC-Karte, mit der man üblicherweise bezahlt.
- b mit einer Karte, die an Automaten mit Geld aufgeladen wird.
- c mit einer Karte oder App, wobei das Geld direkt vom Gehalt abgebogen wird.

Vor- und Nachteile

34 Die Umstellung auf das moderne Bezahlungssystem

- a geht schnell, weil die Daten der Beschäftigten schon eingegeben sind.
- b ist technisch kompliziert, aber lohnt sich insgesamt.
- c wird langfristig die Ausgaben der Firma verringern.

Einführung

35 Die neue kontaktlose Bezahlung

- a sollte nur für sehr kurze Zeit gleichzeitig mit dem alten Bezahlungssystem möglich sein.
- b wird bei der KLX GmbH bis heute zusammen mit Bargeldzahlung angeboten.
- c wird wegen zahlreicher Nachteile von vielen nur langsam akzeptiert.

HÖREN 4 TIPPS & TRICKS

Info

Dauer: ca. 5 Minuten
Texte: 5 telefonische Mitteilungen
Hören: einmal
Aufgaben: 5
Punkte: 15 (5 x 3)

Das muss ich tun!

Sie hören 5 kurze telefonische Mitteilungen mit jeweils einem Anliegen von einer Person. Dazu gibt es jeweils 1 Aufgabe. Sie entscheiden, welche Aussage (a, b oder c) am besten passt.

Wie mache ich das?

Der Subtest *Hören* wird ohne Unterbrechung vollständig abgespielt. *Hören Teil 4* kommt direkt hinter *Hören Teil 3* und läuft folgendermaßen ab:

1. Sie hören zuerst die Aufgabenstellung, die auch auf Ihrem Aufgabenblatt steht. Hier erfahren Sie, was Sie machen müssen. Da die Aufgabenstellung klar ist, können Sie gleich mit Schritt 3 beginnen und Aufgabe **36** lesen.
2. Am Ende der Aufgabenstellung hören Sie einen Signalton und es beginnt direkt mit der Mitteilung zu Aufgabe **36**.
3. Lesen Sie Aufgabe **36**, schon während die Aufgabenstellung (Schritt 1 oben) vorgelesen wird. Markieren Sie die Schlüsselwörter.
4. Markieren Sie während des Hörens die Lösung zu Aufgabe **36** auf dem Aufgabenblatt.
5. Am Ende von Aufgabe **36** gibt es eine Pause von 10 Sekunden. Nutzen Sie diese Zeit, um Aufgabe **37** zu lesen und die Schlüsselwörter zu markieren.
6. Am Ende der Pause hören Sie einen Signalton und es geht gleich weiter mit Aufgabe **38**.
7. Markieren Sie während des Hörens die Lösung zu Aufgabe **38** und arbeiten Sie auf diese Weise weiter.
8. Am Ende haben Sie 40 Sekunden Zeit, Ihre Lösungen auf den Antwortbogen zu übertragen.
9. Zum Schluss hören Sie einen Signalton, „Ende des Tests Hören“ und „Gehen Sie jetzt im Antwortbogen auf Seite 6“. Danach geht es weiter mit *Hören und Schreiben*.

TIPPS

- Die Aufgabenstellung in *Hören Teil 4* ist klar. Achten Sie deshalb nicht auf diese und nutzen Sie die Zeit, gleich Aufgabe **36** zu lesen und die Schlüsselwörter zu markieren.
- Achten Sie aber immer auf die Signaltöne, damit Sie den nächsten Hörtext nicht verpassen.
- In den telefonischen Mitteilungen hören Sie manchmal Wörter aus den Aufgaben. Das bedeutet aber nicht, dass die Antwort richtig ist, meist ist das Gegenteil der Fall. Achten Sie daher auf den Kontext dieser Wörter.
- Oft werden die Informationen in den Gesprächen anders formuliert als in den Sätzen. Sie müssen in der Lage sein, Synonyme und andere alternative Formulierungen zu verstehen, denn diese führen oft zur Lösung.
- Wenn Sie eine Aufgabe nicht lösen können, markieren Sie die Antwort auf dem Antwortbogen, die Sie für am wahrscheinlichsten halten.
- Bleiben Sie konzentriert, damit Sie keine wichtigen Informationen verpassen.

4 Hören Teil 4

Sie hören fünf telefonische Mitteilungen. Zu jeder Mitteilung gibt es eine Aufgabe.

Welche Lösung (a, b oder c) passt am besten?

Markieren Sie Ihre Lösungen für die Aufgaben 36–40 auf dem Antwortbogen.

Sie hören jede Mitteilung **einmal**.

36 Julia

- a arbeitet zu Hause und hat Probleme mit ihrem Laptop.
- b soll der Firma HOK das Angebot schicken.
- c will gleich bei der IT-Hotline anrufen.

37 Alex

- a hatte gestern auf der Arbeit einen Unfall.
- b möchte, dass Herr Schubert von seiner Krankmeldung weiß.
- c war mit seiner Frau schon beim Arzt.

38 Die LNK GmbH

- a bekommt in zwei Wochen die fehlenden PCs.
- b möchte Notebooks und PCs bestellen.
- c würde die gesamte Bestellung am liebsten zusammen liefern.

39 Manfred

- a berichtet, dass auf der Baustelle genug Personal ist.
- b ist froh, dass die Zeitarbeitsfirma Mitarbeiter schickt.
- c meldet, dass es Probleme mit dem Zeitplan gibt.

40 Hella

- a bittet, dem Hausmeister wegen des Problems Bescheid zu geben.
- b meldet, dass das Wasser in der Toilette abgestellt ist.
- c möchte, dass der Hausmeister den Schaden repariert.

ANTWORTBOGEN

Hören

Teil 1

- 22 ☐ richtig ☐ falsch 22
- 23 ☐ a ☐ b ☐ c 23
- 24 ☐ richtig ☐ falsch 24
- 25 ☐ a ☐ b ☐ c 25
- 26 ☐ richtig ☐ falsch 26
- 27 ☐ a ☐ b ☐ c 27

Teil 2

- 28 ☐ a ☐ b ☐ c ☐ d ☐ e ☐ f 28
- 29 ☐ a ☐ b ☐ c ☐ d ☐ e ☐ f 29
- 30 ☐ a ☐ b ☐ c ☐ d ☐ e ☐ f 30
- 31 ☐ a ☐ b ☐ c ☐ d ☐ e ☐ f 31

Teil 3

- 32 ☐ a ☐ b ☐ c 32
- 33 ☐ a ☐ b ☐ c 33
- 34 ☐ a ☐ b ☐ c 34
- 35 ☐ a ☐ b ☐ c 35

Teil 4

- 36 ☐ a ☐ b ☐ c 36
- 37 ☐ a ☐ b ☐ c 37
- 38 ☐ a ☐ b ☐ c 38
- 39 ☐ a ☐ b ☐ c 39
- 40 ☐ a ☐ b ☐ c 40

Weiter auf Seite 6.

Muster

S30, Seite 4 (Ausschnitt)

Übersicht

Der Subtest *Hören und Schreiben* dauert ca. 5 Minuten und besteht aus 2 Teilen: In dem ersten Teil gibt es eine Aufgabe zum Hörverstehen. Für diese Aufgabe gibt es 3 Punkte. Im zweiten Teil notieren Sie Inhalte einer telefonischen Kundenanfrage.

Für den Inhalt („inhaltliche Angemessenheit“) der Telefonnotiz gibt es maximal 6 Punkte:

Sie notieren den Namen des Anrufenden und die Telefonnummer (jeweils 0,5 Punkte), die 3 wichtigen Informationen aus dem Telefongespräch (3 Punkte + 1 Punkt für die sprachliche Gestaltung) sowie die Aufgabe, die am Ende erledigt werden muss (1 Punkt). Die Mindestpunktzahl zum Bestehen der Prüfung finden Sie auf Seite 89.

Teil	Texte	Aufgabentyp	Punkte	Zeit	Ziel
1	Sie hören eine telefonische Mitteilung.	Multiple Choice: Sie entscheiden aus 3 Möglichkeiten, was der Anlass des Anrufs ist.	3	ca. 5 Minuten	Sie zeigen, dass Sie Kundeninformationen verstehen können (globales Hören).
2	Sie machen Notizen.	Notizen machen: Sie notieren Informationen aus einer Kundenanfrage in einem Formular.	6		Sie zeigen, dass Sie Kundenanfragen dokumentieren können.

HÖREN UND SCHREIBEN TIPPS & TRICKS

Info

Dauer: ca. 5 Minuten

Texte: 1 telefonische Mitteilung

(Hören); Notizen (Schreiben)

Aufgaben: 5 (1 Hören, 4 Schreiben)

Punkte: 3 (Hören) + 6 (Schreiben) für die inhaltliche Angemessenheit

Das muss ich tun!

Sie hören eine telefonische Kundenanfrage und machen sich Notizen.

1. Sie entscheiden bei einer Aufgabe, welcher Grund für den Anruf (a, b oder c) am besten passt.
2. Sie tragen verschiedene Informationen in ein Formular ein: den Namen und die Telefonnummer der Anruferin oder des Anrufers, weitere Informationen und was zu erledigen ist.

Wie mache ich das?

Nach Hören Teil 4 wird der Subtest Hören und Schreiben abgespielt.

1. Sie hören zuerst die Aufgabenstellung, die auch auf Ihrem Aufgabenblatt steht. Hier erfahren Sie, was Sie machen müssen.
2. Danach gibt es eine Pause von 30 Sekunden. Lesen Sie in dieser Zeit Aufgabe **41** mit den drei Angaben zum Grund des Anrufs. Markieren Sie in Aufgabe **42** bis **45**, auf welche Informationen Sie im Hörtext achten müssen.
3. Achten Sie auf den Signalton am Ende der Pause. Konzentrieren Sie sich jetzt auf den Hörtext.
4. Notieren Sie alle geforderten Informationen direkt auf dem Antwortbogen. Der Name (Aufgabe **42**) wird zwar am Anfang genannt, aber gegen Ende buchstabiert. Danach wird die Telefonnummer (Aufgabe **43**) genannt. Notieren Sie Namen und Telefonnummer sofort an dieser Stelle.
5. Am Ende haben Sie eine Minute Zeit. Markieren Sie in dieser Zeit die Lösung zu Aufgabe **41**.
6. Notieren Sie in Aufgabe **44** wichtige Informationen aus dem Telefonat, z. B. Personen, Orte, Uhrzeiten oder Daten, Preise, Modalitäten.
7. Notieren Sie am Ende unter Aufgabe **45**, was noch zu erledigen ist, d. h. um was die Anruferin oder der Anrufer bittet.
8. Überprüfen Sie Ihre Notizen: Haben Sie alles notiert (Name, Telefonnummer, weitere Informationen, Aufgaben)?
9. Zum Schluss hören Sie einen Signalton und „Ende des Tests Hören und Schreiben“.

TIPPS

- Da Sie in Aufgabe **41** nur ankreuzen müssen, ob es bei dem Anruf um ein Angebot, eine Bestellung/Buchung oder eine Beschwerde geht, können Sie sich beim Hören ganz auf die Notizen konzentrieren, die Sie in Aufgabe **42** bis **45** machen müssen. Sie haben am Ende genug Zeit, die richtige Lösung für Aufgabe **41** zu markieren.
- Notieren Sie beim Hören so viele Informationen wie möglich. Sie schreiben mit Bleistift und können später korrigieren. Außerdem müssen Sie nur Notizen schreiben und keine ganzen Sätze. Rechtschreibung und Grammatik werden nicht bewertet. Sie können Wörter und Begriffe aus dem Anruf verwenden, aber auch eigene. Wichtig ist nur, dass Sie keinen Inhaltspunkt vergessen.
- Im Antwortbogen stehen unter **44** fünf Bulletpoints („•“). Im Anruf werden aber nur 3 wichtige Informationen genannt, die Sie notieren müssen.
- Sie müssen die Informationen nicht in derselben Reihenfolge wie im Hörtext notieren. Wenn Ihnen also später noch etwas einfällt, können Sie dies ergänzen.
- Wenn Sie Informationen der telefonischen Mitteilung nicht oder nicht richtig verstanden haben, denken Sie nicht zu lange nach. Das kostet wichtige Zeit und Sie verpassen die nächste Information.
- Keine Panik: Nach dem Telefonat haben Sie noch eine Minute Zeit, um Ihre Notizen zu ergänzen und zu korrigieren.

5 Hören und Schreiben

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

Sie hören die Mitteilung **einmal**.

41 Grund für den Anruf

Wählen Sie die richtige Lösung (a, b oder c). Markieren Sie auf dem Antwortbogen.

- a Angebot
- b Bestellung/Buchung
- c Beschwerde

42–45 Notizen schreiben

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

Hören und Schreiben

Telefonnotiz

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

42 Namen Frau/Herr

Firma Musterfirma GmbH

43 Kontakt
 Telefon

44 Weitere Informationen

45 Zu erledigen

Weiter auf Seite 4.

Notieren Sie
direkt auf dem
Antwortbogen,
Seite 6.*

*in diesem Buch auf Seite 42

Hören und Schreiben

Telefonnotiz

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

42 Namen Frau/Herr

Firma

Musterfirma GmbH

43 Kontakt
Telefon

44 Weitere Informationen

-
-
-
-
-
-
-

45 Zu erledigen

-
-

Weiter auf Seite 4.

Muster S30, Seite 6

Diesen Antwortbogen finden Sie zum Ausdrucken auch im Internet unter www.hueber.de/pruefung Express

Übersicht Sprachbausteine

Der Subtest *Sprachbausteine und Schreiben* dauert insgesamt 35 Minuten. Die Übersicht zu *Schreiben* finden Sie auf Seite 49.

Für die *Sprachbausteine* sollten Sie nicht mehr als 15 Minuten brauchen, sonst haben Sie zu wenig Zeit für die Schreibaufgabe. Sie bestehen aus 2 Teilen mit insgesamt 12 Aufgaben. Für jede Aufgabe gibt es genau eine richtige Lösung. Jede richtige Lösung erhält 0,5 Punkte, sodass maximal 6 Punkte erreicht werden können (Mindestpunktzahl zum Bestehen der Prüfung siehe Seite 89).

Zu Beginn des Subtests erhalten Sie die Antwortbogen zu *Sprachbausteine und Schreiben*. Nach 35 Minuten werden die Antwortbogen eingesammelt.

Die Zeitangaben in der Tabelle dienen der Orientierung. Sie entscheiden selber, wie viel Zeit Sie für welche Aufgabe verwenden. Benötigen Sie für eine Aufgabe zu viel Zeit, fehlt sie Ihnen bei den anderen Aufgaben. Schauen Sie deshalb regelmäßig auf die Uhr.

Teil	Texte	Aufgabentyp	Punkte	Zeit (Empfehlung)	Ziel
1	Sie lesen eine E-Mail, in der Rückfragen zu einer Bewerbung gestellt werden.	Zuordnung: Sie entscheiden, welches Wort in welche der 6 Lücken passt.	3	7 Minuten	Sie zeigen, dass Sie Textzusammenhänge verstehen können, indem Sie die richtigen Funktionswörter (z. B. Präpositionen, Adverbien und Konnektoren) einsetzen.
2	Sie lesen eine E-Mail, in der auf eine Anfrage reagiert und Angebote gemacht werden.	Multiple Choice: Sie entscheiden, welcher Ausdruck aus 3 möglichen am besten passt.	3	8 Minuten	Sie zeigen, dass Sie typische Bausteine berufsbezogener formeller Schreiben verstehen und richtig verwenden können.

TIPPS

- Die beste Prüfungsvorbereitung ist: Lesen Sie Schreiben rund um die Bewerbung und rund um Angebote und Anfragen, z. B. in Ihren Kursmaterialien oder im Internet. Notieren Sie wichtige Wendungen (z. B. *Wir bedanken uns für Ihr Interesse an ...*) und Nomen-Verb-Verbindungen (z. B. *eine Frist setzen*). Sie finden eine Auswahl an Ausdrücken der Geschäftskommunikation im Anhang auf Seite 91.
- Bearbeiten Sie vor der Prüfung mehrere Modelltests. Beachten Sie die Hinweise zu den Prüfungsaufgaben und bearbeiten Sie sie genau. Dadurch lernen Sie das Prüfungsformat und auch die Antwortbogen kennen. Das spart Ihnen in der Prüfung Zeit.
- In diesem Subtest können Sie bestimmen, in welcher Reihenfolge Sie die Teilaufgaben bearbeiten. Bei der Prüfungsvorbereitung merken Sie, welche Teilaufgaben für Sie schwerer sind und welche leichter. Beginnen Sie am besten mit den für Sie leichteren Aufgaben. So starten Sie besser in diesen Prüfungsteil und haben mehr Zeit für die anderen Aufgaben.
- Denken Sie daran, dass Sie Zeit für die Übertragung der Lösungen auf den Antwortbogen benötigen. Nur was auf dem Antwortbogen steht, wird gezählt.

Info

Dauer: ca. 7 Minuten
Texte: 1 formelles Schreiben mit einer Rückfrage zu einer Bewerbung
Aufgaben: 6
Punkte: 3 (6 x 0,5)

Das muss ich tun!

Sie lesen ein formelles Schreiben mit 6 Lücken. Dazu gibt es 10 Wörter. Sie entscheiden, welches Wort in die jeweilige Lücke passt.

Wie mache ich das?

1. Überfliegen Sie das Schreiben, damit Sie wissen, worum es geht. Fällt Ihnen beim ersten Lesen ein Wort ein, das in eine bestimmte Lücke passen könnte, notieren Sie es über der Lücke. (Sie können auch zuerst die Wörter **a–j** lesen, vielleicht kommen Sie dann schneller zur Lösung. Probieren Sie es aus.)
2. Beginnen Sie nun von vorn mit Lücke **46**.
3. Lesen Sie die 10 Antwortmöglichkeiten und entscheiden Sie, welches Wort am besten in die Lücke passt. Prüfen Sie, ob es inhaltlich und grammatisch passt. Schreiben Sie den entsprechenden Buchstaben in die Lücke und streichen Sie das Wort in der Wortliste unten durch.
4. Wenn Sie nicht schnell eine Lösung finden, machen Sie mit Lücke **47** weiter, damit Sie keine Zeit verlieren.
5. Arbeiten Sie auf diese Weise weiter.
6. Streichen Sie am Ende auch die Wörter durch, bei denen Sie sicher sind, dass sie überhaupt nicht passen.
7. Lesen Sie zum Schluss das Schreiben mit den ergänzten Wörtern noch einmal. Überlegen Sie bei Lücken, für die Sie noch keine Lösung gefunden haben, welche der übrig gebliebenen Wörter am besten passen könnten. Verlassen Sie sich auch auf Ihr Sprachgefühl.
8. Übertragen Sie Ihre Lösungen in den Antwortbogen.

TIPPS

- In dieser Aufgabe geht es darum, Ihr Verstehen von Text- und Grammatikstrukturen zu testen. Bei den Sprachbausteinen können verschiedene Funktionswörter vorkommen, z. B. Konnektoren, Präpositionen, Adverbien, Pronomen.
- Es ist hilfreich, den Inhalt des Schreibens im Wesentlichen zu verstehen. Daher sollten Sie ihn zu Beginn schnell lesen.
- Lesen Sie die Sätze mit einer Lücke besonders genau. Denn die fehlenden Wörter ergeben sich aus dem Textzusammenhang. Sie müssen z. B. erkennen, ob es sich um eine Begründung (mit Wörtern wie *weil* oder *deshalb*) oder um eine zeitliche Abfolge (mit Wörtern wie *seitdem* oder *als*) handelt.
- Wenn Sie ein Wort gefunden haben, das in eine Lücke passt, sollten Sie es unbedingt durchstreichen. Denn jedes Wort passt nur einmal. Das erleichtert Ihnen auch die weitere Arbeit, weil nach und nach weniger Wörter zur Auswahl stehen.
- Markieren Sie auch für Lücken, zu denen Sie keine Lösung finden, eine Antwort auf dem Antwortbogen. Vielleicht haben Sie Glück und haben die richtige Lösung markiert.

Sprachbausteine Teil 1

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

Markieren Sie Ihre Lösungen auf dem Antwortbogen.

Betreff: Bewerbung vom 24.04.20XX Kennziffer 20-AFX-10238

Sehr geehrte Damen und Herren,

am 24.04.20XX hatte ich mich bei Ihnen auf die auf Ihrer Website unter der Kennziffer 20-AFX-10238 ausgeschriebene Stelle als Hotelfachfrau beworben. Kurz **46** hatte ich eine Bestätigung über den Eingang der Bewerbungsunterlagen erhalten. Eine weitere Rückmeldung habe ich **47** nicht bekommen.

48 ich an der Stelle außerordentlich interessiert bin, würde ich mich über eine Einladung zu einem Vorstellungsgespräch sehr freuen. Ich möchte sicherstellen, dass ich an einem solchen Gespräch auch teilnehmen kann. **49** Sie schon wissen, **50** die Vorstellungsgespräche in etwa stattfinden werden, wäre ich für eine kurze Information dankbar. Vom 04.06. bis 18.06.20XX habe ich eine Urlaubsreise geplant und würde gern wissen, **51** ich diese wie geplant antreten kann. Ansonsten würde ich sie für das Vorstellungsgespräch verschieben.

Vielen Dank im Voraus!

Mit freundlichen Grüßen

Carla Hirschfeld

a AUFGRUND

b BISHER

c DA

d DAHER

e DARAUF

f OB

g SEIT

h SOBALD

i WANN

j WENN

Info

Dauer: ca. 8 Minuten
Texte: 1 formelles Schreiben mit einem Angebot oder einer Reaktion auf eine Kundenanfrage
Aufgaben: 6
Punkte: 3 (6 x 0,5)

Das muss ich tun!

Sie lesen ein formelles Schreiben, in dem Sie 6 Lücken ergänzen müssen. Zu jeder Lücke gibt es 3 Lösungsmöglichkeiten. Sie entscheiden, welcher Ausdruck am besten in die jeweilige Lücke passt.

Wie mache ich das?

1. Überfliegen Sie das Schreiben zumindest abschnittsweise, damit Sie wissen, worum es geht. Fällt Ihnen beim ersten Lesen ein Ausdruck ein, der in die Lücke passen könnte, notieren Sie ihn über der Lücke.
2. Beginnen Sie nun von vorn: Lesen Sie das Schreiben bis zu Lücke **52** und auch den Satz danach.
3. Lesen Sie die drei Auswahlmöglichkeiten und entscheiden Sie, welcher Ausdruck inhaltlich am besten passt. Kreuzen Sie die richtige Lösung bei **52** unten an (a, b oder c).
4. Wenn Sie nicht schnell eine Lösung finden, machen Sie gleich mit **53** weiter. Sonst verlieren Sie zu viel Zeit.
5. Arbeiten Sie auf diese Weise weiter.
6. Lesen Sie am Schluss das Schreiben mit den ergänzten Ausdrücken noch einmal. Überlegen Sie bei den Lücken, für die Sie noch keine Lösung gefunden haben, welche der Auswahlmöglichkeiten am besten passen könnte.
7. Übertragen Sie Ihre Lösungen auf den Antwortbogen.

TIPPS

- Hier geht es darum, einen Text sinnvoll durch vorgegebene Ausdrücke zu ergänzen, die in der Geschäftskorrespondenz vorkommen können. Manchmal sind das auch feste Kombinationen aus Nomen und Verben („Nomen-Verb-Verbindungen, z. B. *ein Angebot machen, zur Verfügung stehen*).
- Dazu ist es hilfreich, erst den gesamten Text grob zu verstehen. Daher sollten Sie ihn zu Beginn schnell lesen und den Inhalt erfassen.
- Für die richtige Auswahl des jeweiligen Ausdrucks sind der Inhalt des Schreibens und die Bedeutung der Textstelle entscheidend. Sie müssen jeweils überlegen, was inhaltlich am besten passt, ob sich jemand z. B. für ein Angebot oder eine Lieferung oder für eine Antwort bedankt.
- Für die richtige Entscheidung ist es in der Regel erforderlich, nicht nur den Satz mit der Lücke selbst zu verstehen, sondern auch die Teile davor und danach.
- Markieren Sie auch für Sätze, für die Sie keine Lösung finden, eine Antwort auf dem Antwortbogen. Vielleicht haben Sie Glück und markieren die richtige Antwort.

Sprachbausteine Teil 2

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

Angebot

Sehr geehrte Damen und Herren,
wir danken Ihnen für 52 vom 15.07.20XX und unterbreiten Ihnen folgendes Angebot:

Pos.	Bezeichnung	Menge	Einzel (€)	Gesamt (€)
1	Suang GXT 173 LED-Fernseher (108 cm/43 Zoll, 4K Ultra HD, Smart-TV)	17 Stück	486,44	8.269,48
2	Anfahrt und Aufbau	Pauschal	320,00	320,00
Summe Netto				€ 8.589,48
Umsatzsteuer 19,00%				€ 1.632,00
Rechnungsbetrag				€ 10.221,48

53 ca. 2 Wochen, nachdem der Auftrag erteilt wurde. Wir weisen Sie darauf hin, dass der Kaufpreis innerhalb von 30 Tagen nach Rechnungsdatum 54. Auf die Geräte geben wir drei Jahre Garantie. Dieses Angebot ist 6 Wochen gültig.

Gern möchten wir Ihnen zu den Fernsehern passende Wandhalterungen anbieten. Die WMF XV-125 ist aus 55 hergestellt, um höchste Stabilität und Langlebigkeit zu gewährleisten.

Wir würden uns sehr freuen, wenn unser Angebot 56. Für Fragen stehe ich Ihnen jederzeit 57.

Mit freundlichen Grüßen

Johanna Stuft

- 52 a Ihr Anschreiben
b Ihre Anfrage
c Ihre Ankunft

- 55 a hochwertigem Material
b modernem Design
c neuartiger Technik

- 53 a Das Angebot umfasst
b Die Lieferzeit beträgt
c Die Lieferung enthält

- 56 a bald geliefert wird
b Ihre Zustimmung findet
c zur Diskussion steht

- 54 a mit Kosten verbunden ist
b mit Zinsen höher ist
c ohne Abzug fällig ist

- 57 a zum Telefongespräch
b zur Beratung
c zur Verfügung

Sprachbausteine

Teil 1

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

Teil 2

- 52 ☐ a ☐ b ☐ c 52
- 53 ☐ a ☐ b ☐ c 53
- 54 ☐ a ☐ b ☐ c 54
- 55 ☐ a ☐ b ☐ c 55
- 56 ☐ a ☐ b ☐ c 56
- 57 ☐ a ☐ b ☐ c 57

Weiter auf Seite 7.

Muster

S30, Seite 4 (Ausschnitt)

Übersicht

Der Subtest *Schreiben* besteht aus einer Aufgabe: Sie schreiben einen Forumsbeitrag zu einem vorgegebenen Thema.

Text	Aufgabentyp	Punkte	Zeit (Empfehlung)	Ziel
Sie schreiben einen Forumsbeitrag.	Sie schreiben einen Forumsbeitrag und vertreten Ihre Meinung zu einem beruflichen Thema.	14 + 27*	20 Minuten	Sie zeigen, dass Sie Meinungen begründen und durch Argumente stützen können.

* Die maximal 27 Punkte für die Kriterien II–IV unten werden für Aufgabe 21 (*Lesen und Schreiben*) und für Aufgabe 58 (*Schreiben*) zusammen vergeben, es gibt diese Punkte also nur einmal.

Die Bewertung erfolgt nach den folgenden Kriterien (Mindestpunktzahl zum Bestehen der Prüfung siehe Seite 89):

Kriterium I: Inhaltliche Angemessenheit

Kriterium	Bewertung	Punkte
I Kommunikative Aufgabenbewältigung	Wie gut haben Sie die Aufgabenstellung inhaltlich umgesetzt? Passt Ihr Text zum berufssprachlichen Kontext (Arbeitsplatz) und zu Ihrem Adressaten (z. B. Geschäftsleitung)? Haben Sie Ihren Text angemessen formal formuliert?	14

Kriterien II–IV: Sprachliche Angemessenheit

Kriterium	Bewertung	Punkte
II Kommunikative Gestaltung	Haben Sie einen klaren und zusammenhängenden Text geschrieben? Sind die einzelnen Teile durch geeignete sprachliche Mittel miteinander verbunden?	9
III Formale Richtigkeit	Haben Sie bei der Rechtschreibung und bei der Zeichensetzung keine Fehler gemacht? Haben Sie komplexere Strukturen verwendet und dabei nur wenige Fehler gemacht?	9
IV Spektrum sprachlicher Mittel	Haben Sie ein breites Spektrum sprachlicher Mittel verwendet? Haben Sie sich variationsreich ausgedrückt (Wortschatz und Strukturen)?	9

TIPPS

- Schreiben Sie so viel auf Deutsch wie möglich. Schreiben Sie Nachrichten, E-Mails an deutschsprachige Kolleginnen und Kollegen oder andere Texte.
- Forumsbeiträge können Sie gut vorbereiten. Blättern Sie berufsbezogene Lehrwerke durch und notieren Sie kontroverse Themen. Schreiben Sie dazu Forumsbeiträge. Benutzen Sie die Ausdrücke auf Seite 90. Lernen Sie Formulierungen, die Sie gern verwenden, auswendig.
- Lassen Sie Ihre Texte korrigieren. Analysieren Sie Ihre Fehler. Welche Fehler machen Sie immer wieder? Üben Sie gezielt, diese Fehler zu vermeiden.

Info

Dauer: ca. 20 Minuten
Text: Forumsbeitrag für Mitarbeiterinnen und Mitarbeiter der Firma
Aufgabe: 1
Punkte: 14 für die inhaltliche Angemessenheit*

Das muss ich tun!

Sie schreiben einen Forumsbeitrag zu einem von zwei vorgegebenen Themen. Sie stellen Ihre Meinung dar, begründen sie und belegen sie mit Beispielen.

* Die sprachliche Umsetzung wird zusammen mit *Lesen und Schreiben* (Aufgabe 21) bewertet. Insgesamt gibt es für Ihren Forumsbeitrag hier und Ihre E-Mail dort maximal 27 Punkte.

Wie mache ich das?

1. Lesen Sie die beiden Themen und wählen Sie (schnell) eines aus, über das Sie schreiben möchten.
2. Lesen Sie das gewählte Thema noch einmal und prüfen Sie, ob Sie alles richtig verstanden haben. Markieren Sie wichtige Informationen und Wörter.
3. Machen Sie ein Brainstorming: Notieren Sie alles, was Ihnen zu dem Thema einfällt, auf dem Aufgabenblatt im Feld „Platz für Notizen“: Ihre Meinung, Argumente dafür, Begründungen und Beispiele.
4. Ordnen Sie Ihre Stichpunkte: Schreiben Sie Nummern neben Ihre Sammlung. Was zusammengehört, bekommt die gleiche Nummer. Legen Sie fest, in welcher Reihenfolge Sie Ihre Notizen im Forumsbeitrag aufschreiben möchten.
5. Achten Sie darauf, dass Sie nicht mehr als 3 bis 4 Minuten für Ihr Brainstorming brauchen, sonst haben Sie nicht genug Zeit zum Schreiben.
6. Denken Sie an eine passende Anrede.
7. Überlegen Sie sich eine (kurze) Einleitung, in der Sie das Thema nennen.
8. Schreiben Sie Ihren Forumsbeitrag direkt auf die Antwortbogen (Seite 87 und 88).
9. Lesen Sie Ihren Text Korrektur. Beachten Sie auch die *Checkliste Schreiben* auf Seite 52.

TIPPS

- Wählen Sie das Thema, zu dem Sie mehr Hintergrundwissen haben oder zu dem Ihnen mehr Argumente einfallen. Entscheiden Sie sich aber schnell, damit Sie keine Zeit verlieren. Markieren Sie in der Aufgabenstellung alle wichtigen Informationen, damit Sie diese in Ihrem Forumsbeitrag berücksichtigen.
- Notieren Sie gleich einige Stichpunkte, damit Sie beim Schreiben nichts vergessen.
- Schreiben Sie Ihren Text direkt auf den Antwortbogen. Da Sie mit Bleistift schreiben, können Sie Ihren Text jederzeit umarbeiten oder korrigieren.
- Wichtig ist, dass Ihr Forumsbeitrag „echt“ wirkt. Er sollte eine Überschrift, einen kurzen einleitenden Satz und ein Ende haben. Die Überschrift und einige Formulierungen können Sie aus der Aufgabenstellung nehmen.
- Vergessen Sie nicht, den Beitrag nachvollziehbar zu gliedern. Machen Sie einen Absatz bei jedem neuen Aspekt sowie nach der Einleitung und vor dem Schluss Ihres Beitrags.
- Achten Sie beim Schreiben auf den Stil. Der Text sollte nicht zu umgangssprachlich, aber auch nicht zu formell geschrieben sein. Achten Sie darauf, dass Sie verschiedene Formulierungen benutzen (z. B. *meiner Meinung nach*, *nach meiner Auffassung*, *ich meine*, *ich bin der Ansicht*, siehe Anhang Seite 90). Lesen Sie dazu auch die Musterlösungen zu den Prüfungsaufgaben auf Seite 96 und 102.
- Belegen Sie jedes Argument mit einem Beispiel.
- Ihr Text muss nicht sehr lang sein, aber Sie sollten sich mit mehreren Aspekten des Themas auseinandersetzen.
- Reservieren Sie am Ende noch ein bisschen Zeit, um Ihren Forumsbeitrag Korrektur zu lesen. Manchmal fallen einem Fehler auf, die man beim Schreiben gar nicht bemerkt hat. Achten Sie dabei immer nur auf einen Fehlertyp, z. B. in einem Korrekturgang nur die Wortstellung des Verbs. Hinweise dazu finden Sie auf Seite 52.

Schreiben

58 Wählen Sie eines der folgenden Themen.

In Ihrer Firma können sich alle Mitarbeiterinnen und Mitarbeiter in einem Forum miteinander über Neuigkeiten austauschen. Schreiben Sie einen Forumsbeitrag zu Thema A oder B.

Begründen Sie Ihre Meinung und nennen Sie passende Beispiele. Gliedern Sie Ihren Text in sinnvolle Abschnitte.

Thema A: „Einführung flexibler Arbeitszeit“

Die festen Arbeitszeiten von 8 Uhr bis 16.30 Uhr sollen abgeschafft werden. Zukünftig soll eine feste Arbeitszeit nur von 8 Uhr bis 13 Uhr gelten, vorher und nachher kann jeder selbst entscheiden, wann er kommen und gehen möchte.

oder

Thema B: „Einführung eines Veggie-Tages“

In der Kantine soll es freitags ausschließlich vegetarisches Essen geben, auf Fleisch soll an diesem Tag verzichtet werden.

Schreiben Sie direkt auf den
Antwortbogen, Seite 7:

Platz für Notizen

Familiennamen - Surname - Apellido - Nom - Cognome - Soyadı - Фамилия

Vorname - First Name - Nombre - Prénom - Nome - Adı - Имя

Testversion - Test Version - Versión del examen - Version d'examen - Versione d'esame - Sınav sürümü - Тестовая версия

58 Schreiben

HINWEIS

Die Antwortbogen finden Sie auf den Seiten 87–88.

A Inhalt (Forumsbeitrag)

Aufbau

- ☐ Habe ich einen passenden Anfang gewählt, sodass klar ist, worum es geht?
- ☐ Habe ich im Hauptteil meine Meinung deutlich gemacht und durch Argumente und/oder Beispiele gestützt?
- ☐ Habe ich am Schluss ein Fazit gezogen?

Optische Gliederung

- ☐ Kann man von außen sofort erkennen, wo Einleitung, Hauptteil und Schluss beginnen und enden?
- ☐ Habe ich den Text in Abschnitte unterteilt?
- ☐ Sind im Hauptteil die Argumente durch Absätze voneinander getrennt?

Roter Faden

- ☐ Habe ich einen verständlichen, für andere Personen nachvollziehbaren Text geschrieben?
- ☐ Ist meine Argumentation schlüssig und ohne Widersprüche?
- ☐ Habe ich ausführlich genug argumentiert?

Inhalt

- ☐ Habe ich alle wichtigen Informationen aus der Themenbeschreibung in den Forumsbeitrag aufgenommen?
- ☐ Habe ich zu allen kritischen Aspekten aus der Themenbeschreibung etwas geschrieben?
- ☐ Habe ich mich mit möglichen Folgen auseinandergesetzt?

B Sprache (Forumsbeitrag und formelle E-Mail)

Stil

- ☐ Ist der Schreibstil dem Thema angemessen?
- ☐ Ist der Schreibstil der Textsorte angemessen?

Sprache: Vertextung

- ☐ Sind die Sätze durch Konnektoren verbunden?
- ☐ Habe ich verschiedene Konnektoren verwendet?
- ☐ Habe ich die Satzanfänge variiert?

Sprache: Wörter, Ausdrücke, Satzbau

- ☐ Habe ich abwechslungsreich geschrieben und verschiedene Formulierungen und Wörter verwendet?
- ☐ Habe ich auch komplexere Satzstrukturen verwendet?

Sprache: Grammatik, Rechtschreibung

- ☐ Habe ich auf die richtige Position des Verbs geachtet?
- ☐ Habe ich auf die korrekte Wortstellung nach den Konnektoren geachtet?
- ☐ Habe ich zwischen Haupt- und Nebensatz ein Komma gesetzt?
- ☐ Habe ich alle Nomen großgeschrieben?

Form: Aussehen

- ☐ Habe ich deutlich geschrieben? Ist der Text auch für andere gut lesbar?
- ☐ Sind meine Korrekturen deutlich? Kann man erkennen, was richtig ist?

Übersicht

Die mündliche Prüfung dauert insgesamt ca. 16 Minuten und wird als Paarprüfung durchgeführt: Sie sprechen mit einer Partnerin oder einem Partner. Wenn Sie allein geprüft werden, übernimmt eine(r) der beiden Prüferinnen oder Prüfer diese Rolle. Es gibt keine Vorbereitungszeit. Die mündliche Prüfung beginnt mit einem kurzen Kennenlernen und besteht aus 3 Teilen. (Ein Muster für ein komplettes Prüfungsgespräch können Sie in Track 13 hören.)

Teil	Texte	Aufgabentyp	Punkte*	Zeit	Ziel
1A	Sie sprechen über ein Thema.	Sie beschreiben etwas monologisch.	5	ca. 2 Minuten pro Person	Sie zeigen, dass Sie über ein Thema frei sprechen können.
1B	Sie beantworten Rückfragen.	Sie beantworten Prüferfragen.	5	ca. 2 Minuten pro Person	Sie zeigen, dass Sie auf Fragen zu einem Thema reagieren können.
1C	Sie erläutern einen Aspekt aus den Antworten Ihrer Gesprächspartnerin oder Ihres Gesprächspartners.	Sie vermitteln wichtige Aspekte eines Vortrags.	2	ca. ½ Minute pro Person	Sie zeigen, dass Sie relevante Aspekte der Aussage einer anderen Person vermitteln können.
2	Sie führen ein informelles Gespräch.	Sie tauschen sich über ein Thema aus.	8	ca. 3 Minuten	Sie zeigen, dass Sie mit Kolleginnen oder Kollegen Pausengespräche führen können.
3	Sie besprechen ein Problem und suchen Lösungsmöglichkeiten.	Sie besprechen eine problematische Situation am Arbeitsplatz.	10	ca. 4 Minuten	Sie zeigen, dass Sie Lösungswege diskutieren können.

* Es gibt insgesamt 30 Punkte für den Inhalt plus insgesamt 30 Punkte für die Sprache.

Die Bewertung erfolgt nach den folgenden Kriterien (Mindestpunktzahl zum Bestehen der Prüfung siehe Seite 89):

Kriterium I: Inhaltliche Angemessenheit

Kriterium	Bewertung	Punkte
I Kommunikative Aufgabenbewältigung	Wie gut haben Sie die Aufgabenstellung inhaltlich und passend zum berufssprachlichen Kontext (Arbeitsplatz) umgesetzt? Haben Sie Ihre Kommunikationspartner angemessen angesprochen? Haben Sie flüssig gesprochen?	30

Kriterien II–IV: Sprachliche Angemessenheit

Kriterium	Bewertung	Punkte
II Aussprache/Intonation	Haben Sie klar und mit wenig Akzent gesprochen, mit einer möglichst korrekten Intonation?	10
III Formale Richtigkeit	Haben Sie auch bei komplexen Strukturen wenig Fehler gemacht? Konnten Sie eigene Fehler selbst korrigieren?	10
IV Spektrum sprachlicher Mittel	Haben Sie sich variationsreich ausgedrückt (Wortschatz und Strukturen)?	10

Info

Dauer: ca. 4–5 Minuten
Sprechen: über ein Thema aus der Arbeitswelt sprechen, Fragen dazu beantworten und eine Aussage einer anderen Person erläutern
Aufgaben: 3 (1A, 1B, 1C)
Punkte: 12 (1A: 5, 1B: 5, 1C: 2)*

Das muss ich tun!

Sie wählen aus 2 Themen eines aus und sprechen darüber.
Sie beantworten Fragen Ihrer Prüferin oder Ihres Prüfers und erläutern einen Aspekt der Antworten, die Ihre Partnerin oder Ihr Partner gegeben hat.

*plus insgesamt 30 Punkte für die sprachliche Leistung für alle Prüfungsteile *Sprechen Teil 1–3* zusammen

Wie mache ich das?

Am Anfang stellen sich alle kurz vor.

Wenn Sie beginnen:

1. Sie bekommen 2 Themen zur Auswahl.
2. Wählen Sie aus den beiden Themen das aus, über das Sie sprechen möchten. Durch die fett gedruckten Wörter erkennen Sie die Themen sehr schnell.
3. Sprechen Sie etwa zwei Minuten über Ihr Thema.
4. Hören Sie danach den Rückfragen Ihrer Prüferin oder Ihres Prüfers gut zu und beantworten Sie diese möglichst genau.
5. Danach haben Sie Pause: Ihre Partnerin oder Ihr Partner wird von der Prüferin oder dem Prüfer aufgefordert, einen Aspekt der Antworten zu erläutern, die Sie gegeben haben.
6. Anschließend bekommt Ihre Partnerin oder Ihr Partner 2 andere Themen, spricht über ein Thema und beantwortet die Fragen der Prüferin oder des Prüfers.
7. Hören Sie gut zu, wenn Ihre Partnerin oder Ihr Partner diese Fragen beantwortet. Machen Sie sich Notizen.
8. Dann werden Sie aufgefordert, einen Aspekt der Antworten Ihrer Partnerin oder Ihres Partners zu erläutern.
9. Achten Sie genau darauf, zu welchem Aspekt Sie etwas sagen sollen. Geben Sie diesen wieder und erklären Sie ihn.

Wenn Ihre Partnerin oder Ihr Partner beginnt:

1. Hören Sie gut zu, wenn Ihre Partnerin oder Ihr Partner die Fragen der Prüfenden beantwortet. Machen Sie sich Notizen. Passen Sie dann gut auf, welchen Aspekt der Antworten Sie erläutern sollen.
2. Geben Sie diesen Aspekt wieder und erklären Sie ihn.
3. Sie bekommen 2 Themen zur Auswahl. Wählen Sie aus den beiden Themen das aus, über das Sie sprechen möchten. Durch die fett gedruckten Wörter erkennen Sie die Themen sehr schnell.
4. Sprechen Sie etwa zwei Minuten über Ihr Thema.
5. Hören Sie danach den Rückfragen Ihrer Prüferin oder Ihres Prüfers gut zu und beantworten Sie diese möglichst genau.
6. Jetzt ist die Aufgabe für Sie beendet, denn Ihre Partnerin oder Ihr Partner erläutert noch einen Aspekt aus Ihren Antworten; danach ist *Sprechen Teil 1* zu Ende.

TIPPS

- Diese Aufgabe können Sie gut zu Hause vorbereiten. Beachten Sie dazu die Hinweise auf Seite 60, auch zum gegenseitigen Vorstellen am Anfang der mündlichen Prüfung.
- Lernen Sie Ihren Vortrag nicht auswendig! Sie müssen frei sprechen, ansonsten werden Sie von der Prüferin oder dem Prüfer unterbrochen und Sie bekommen für diesen Teil keine Punkte.
- Sprechen Sie nicht zu schnell, damit man Sie gut verstehen kann.
- Wenn Sie in der Prüfung etwas nicht verstehen, ist das kein Problem: Fragen Sie einfach nach. Es wird positiv bewertet, wenn Sie richtig nachfragen können. Üben Sie dazu Ausdrücke auf Seite 92.

Teilnehmer/in A und B

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

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

Den Teilnehmenden werden jeweils zwei der folgenden acht Themen angeboten:

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

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

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

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

Die zweite Prüferin / Der zweite Prüfer bittet Ihre Gesprächspartnerin bzw. Ihren Gesprächspartner, einen Aspekt aus Ihren Antworten zu erläutern. Zum Beispiel mit diesen Worten: „TN A/B hat über ... gesprochen. Das habe ich leider nicht ganz verstanden. Können Sie mir das noch einmal erläutern?“

SPRECHEN 2 TIPPS & TRICKS

Info

Dauer: ca. 3 Minuten
Sprechen: ein informelles Gespräch mit Kolleginnen und Kollegen führen
Aufgaben: 1 (pro Person)
Punkte: 8*

Das muss ich tun!

Sie erhalten eine Frage und lesen diese vor oder geben Sie in eigenen Worten wieder. Sie hören Ihrer Partnerin oder Ihrem Partner bei deren/dessen Frage zu. Sie sprechen mit Ihrer Partnerin oder Ihrem Partner über beide Fragen.

*plus insgesamt 30 Punkte für die sprachliche Leistung für alle Prüfungsteile *Sprechen Teil 1–3* zusammen

Wie mache ich das?

Sie beginnen, wenn Sie Teilnehmer/in B sind.

1. Sie bekommen Frage 1.
2. Sie beginnen das Gespräch, indem Sie diese Frage vorlesen oder mit eigenen Worten formulieren.
3. Sie sprechen mit Ihrer Partnerin oder Ihrem Partner etwa 1,5 Minuten über dieses Thema.
4. Anschließend hören Sie zu, während Ihre Partnerin oder Ihr Partner die zweite Frage wiedergibt, und sprechen mit ihr/ihm über diese Frage.

Wenn Sie Teilnehmer/in A sind:

1. Sie hören zu, während Ihre Partnerin oder Ihr Partner Frage 1 wiedergibt, und sprechen mit ihr/ihm über diese Frage.
2. Sie bekommen Frage 2.
3. Sie beginnen das Gespräch, indem Sie diese Frage vorlesen oder mit eigenen Worten formulieren.
4. Sie sprechen mit ihr/ihm etwa 1,5 Minuten über dieses Thema.

TIPPS

- Sie führen informelle Gespräche am Arbeitsplatz. Die Fragen sind in der Du-Form formuliert, weil man unter Kollegen am Arbeitsplatz oft per Du ist. Sie können Ihre Partnerin oder Ihren Partner aber auch siezen.
- Die Fragen sind sprachlich und inhaltlich sehr einfach, sodass Sie sie leicht verstehen und schnell dazu etwas sagen können.
- Üben Sie solche Gespräche am besten zu zweit.
- Sprechen Sie deutlich und nicht zu schnell, sodass man Sie gut verstehen kann.
- Sprechen Sie nicht zu wenig oder nur in kurzen Sätzen, denn Sie sollen zeigen, dass Sie sich sprachlich gut ausdrücken können. Sprechen Sie aber auch nicht zu viel und lassen Sie Ihre Partnerin oder Ihren Partner zu Wort kommen. Seien Sie im Gespräch immer freundlich.
- Gehen Sie auf das ein, was Ihre Partnerin oder Ihr Partner sagt. Sie sollen nicht alleine für sich sprechen, sondern gemeinsam ein Gespräch führen.
- Unterbrechen Sie Ihre Partnerin oder Ihren Partner freundlich, wenn diese/dieser zu viel spricht (Ausdrücke dazu finden Sie auf Seite 92).
- Sprechen Sie zu Ihrer Partnerin oder Ihrem Partner, nicht zu den Prüfenden.
- Wenn Sie die Frage Ihrer Partnerin oder Ihres Partners nicht verstehen, fragen Sie nach. Sie können die Frage auch in eigenen Worten wiederholen und fragen, ob Sie sie richtig verstanden haben. Natürlich können Sie auch an anderen Stellen fragen, wenn Sie etwas nicht verstanden haben. Das wird positiv bewertet. Ausdrücke dazu finden Sie auf Seite 92.

Teilnehmer/in A und B

Teil 2 Mit Kolleginnen und Kollegen sprechen (ca. 3 Minuten)

Ich stehe morgens oft im Stau.
Wie fährst du zur Arbeit?

1

Für mich ist Arbeit mehr als nur Geld verdienen,
sie muss Spaß machen.
Wie ist das bei dir?

2

SPRECHEN 3 TIPPS & TRICKS

Info

Dauer: ca. 4 Minuten
Sprechen: Gespräch mit einer Kollegin oder einem Kollegen
Aufgabe: 1
Punkte: 10*

Das muss ich tun!

Sie sprechen über ein vorgegebenes Problem in einem Betrieb und besprechen dabei Lösungsmöglichkeiten.

*plus insgesamt 30 Punkte für die sprachliche Leistung für alle Prüfungsteile *Sprechen Teil 1–3* zusammen

Wie mache ich das?

1. Lesen Sie die Situation genau durch.
2. Machen Sie sich klar: Was ist das Problem?
3. Überfliegen Sie die Stichpunkte.
4. Beginnen Sie mit Ihrer Partnerin oder Ihrem Partner das Gespräch. Nutzen Sie die Stichpunkte als Gesprächsgerüst. Sie können helfen, das Gespräch zu strukturieren. Die Reihenfolge können Sie nach Bedarf ändern.
5. Versuchen Sie, am Ende ein Ergebnis zu erreichen: Was wird gemacht? Wer soll welche Aufgabe übernehmen?

TIPPS

- In Teil 3 müssen Sie mit Ihrer Partnerin oder Ihrem Partner kooperieren, denn Sie müssen gemeinsam Lösungen zu einem Problem erarbeiten und dabei Vorschläge machen, diese besprechen und festlegen, wer was macht.
- Sie können sich an den Stichpunkten auf dem Aufgabenblatt orientieren, müssen das aber nicht. Wenn Ihnen spontan etwas anderes zu dem Problem einfällt, können Sie etwas dazu sagen.
- Seien Sie nicht zu zurückhaltend! Versuchen Sie, das Gespräch zu beginnen (Bleiben Sie dabei aber rücksichtsvoll: Manchmal kann es besser sein, wenn man der Partnerin oder dem Partner den Vortritt lässt.): Fassen Sie das Problem zusammen und fragen Sie, was nun zu tun ist. So können Sie zeigen, dass Sie die Aufgabe verstanden haben, und haben einen ersten zusammenhängenden Wortbeitrag geleistet.
- Achten Sie auf die Zeit. Sie müssen am Ende über mögliche Lösungen sprechen. Machen Sie deshalb gleich Vorschläge und gehen Sie auf die Vorschläge Ihrer Partnerin oder Ihres Partners ein. Planen Sie für die Besprechung etwa 3,5 Minuten und für die Präsentation von Lösungen etwa eine halbe Minute ein.
- Teil 3 können Sie gut vorbereiten, indem Sie sich die Ausdrücke auf Seite 93 anschauen und damit zu zweit ein Gespräch üben.
- Formulieren Sie Ihre Vorschläge klar und deutlich und sprechen Sie nicht zu schnell, sodass man Sie gut verstehen kann.
- Gehen Sie auf das ein, was Ihre Partnerin oder Ihr Partner sagt. Sie sollen nicht alleine für sich sprechen, sondern gemeinsam eine Lösung besprechen.
- Sprechen Sie zu Ihrer Partnerin oder Ihrem Partner, nicht zu den Prüfenden.

Teilnehmer/in A und B

Teil 3 Lösungswege diskutieren (ca. 4 Minuten)

Situation

Sie leiten einen Supermarkt und arbeiten oft mit Aushilfskräften. Kunden beschwerten sich, dass in den Regalen oft Lebensmittel fehlen oder falsch eingeordnet sind.

Aufgabe

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

Diese Stichpunkte helfen Ihnen:

Beschwerden: Welche Regale?

Team: Teambesprechung, wie ist Situation?

Maßnahmen / Verbesserung: welche / wie?

Kunden: Kommunikation? Situation erklären?

...?

TIPPS

- Die beste Prüfungsvorbereitung: Sprechen Sie Deutsch! In der Freizeit, mit Kolleginnen und Kollegen auf der Arbeit, im Deutschkurs, in den Pausen. Das ist das beste Training.
- Vielleicht kennen Sie jemanden, der Sie beim Sprechen korrigieren und Ihnen erklären kann, welche Fehler Sie oft machen. Diese können Sie nach und nach verbessern.

Auf die mündliche Prüfung können Sie sich gut vorbereiten: sowohl allein als auch zusammen mit einer Partnerin oder einem Partner. Sprechen Sie beim Üben am besten laut.

Wie ein komplettes Prüfungsgespräch verlaufen kann, können Sie in Track 13 hören.

Sich vorstellen

Zu Beginn der Prüfung stellen sich alle Personen kurz vor. Überlegen Sie also vor der Prüfung, was Sie über sich berichten wollen, und lernen Sie, diese Dinge fehlerfrei zu äußern. Wiederholen Sie passende Ausdrücke (siehe Seite 92) und üben Sie zu Hause. So starten Sie gut in die Prüfung und verlieren etwas von Ihrer Nervosität.

Sprechen Teil 1 A

Dieser Prüfungsteil lässt sich gut vorbereiten, weil die 8 möglichen Themen festgelegt sind (siehe Seite 55). Da Ihnen in der Prüfung zwei Themen zur Wahl vorgegeben werden, reicht es, wenn Sie sich auf 7 dieser Themen vorbereiten.

Überlegen Sie zu jedem Thema, was Sie dazu sagen können. Recherchieren Sie weitere Informationen. Machen Sie jeweils Notizen und bringen Sie die inhaltlichen Punkte in eine sinnvolle Reihenfolge. Überlegen Sie dabei auch, wie Sie Ihren Vortrag sprachlich gestalten möchten: Beginn, Ende, nützliche Ausdrücke (siehe Seite 92), grammatische Mittel.

Üben Sie Ihre Vorträge, aber beachten Sie dabei: In der Prüfung müssen Sie frei sprechen. Für einen auswendig vorgetragenen Beitrag bekommen Sie keine Punkte.

Sprechen Teil 1 B

Die Fragen, die Ihnen gestellt werden, beziehen sich auf Ihren Vortrag. Dabei müssen Sie bestimmte Punkte näher erläutern oder Ihre Meinung / Ihre Erfahrungen näher ausführen. Überlegen Sie bei der Vorbereitung, was Sie noch zu jedem Punkt sagen könnten.

Bitten Sie Ihre Übungspartnerin oder Ihren Übungspartner, sich Fragen zu überlegen, und antworten Sie darauf.

Üben Sie auch nachzufragen, wenn Sie eine Frage nicht verstehen. Es ist nicht schlimm, wenn Sie etwas nicht verstehen, aber es wird positiv bewertet, wenn Sie richtig nachfragen können, denn auch das gehört zur Kommunikation. Geeignete Ausdrücke finden Sie auf Seite 92.

Sprechen Teil 1 C

Üben Sie folgendermaßen: Ihre Übungspartnerin oder Ihr Übungspartner sagt etwas zu einem der 8 Themen und Sie geben diesen Punkt mit eigenen Worten wieder und erläutern diesen, d. h. Sie erklären, was damit gemeint sein kann. Achten Sie dabei auch auf die Personalperspektive: Wenn jemand etwas über sich (*ich*) erzählt, müssen Sie in die dritte Person wechseln (*sie/er*).

Sprechen Teil 2

In diesem Teil führen Sie zwei informelle Gespräche über alltägliche Dinge im Zusammenhang mit der Arbeit (Weg zur Arbeit, Arbeit und Kinderbetreuung, Urlaub, Arbeitsbedingungen etc.). Notieren Sie Fragen zu diesen und weiteren Themen und schreiben Sie sie auf Karten. Mischen Sie die Karten und spielen Sie zu zweit. Ihre Übungspartnerin oder Ihr Übungspartner zieht eine davon und gibt eine ausführliche Antwort. Danach sprechen Sie gemeinsam über das Thema.

Anschließend ziehen Sie eine Karte und das zweite Gespräch beginnt. Nützliche Ausdrücke für solche Gespräche finden Sie auf Seite 93.

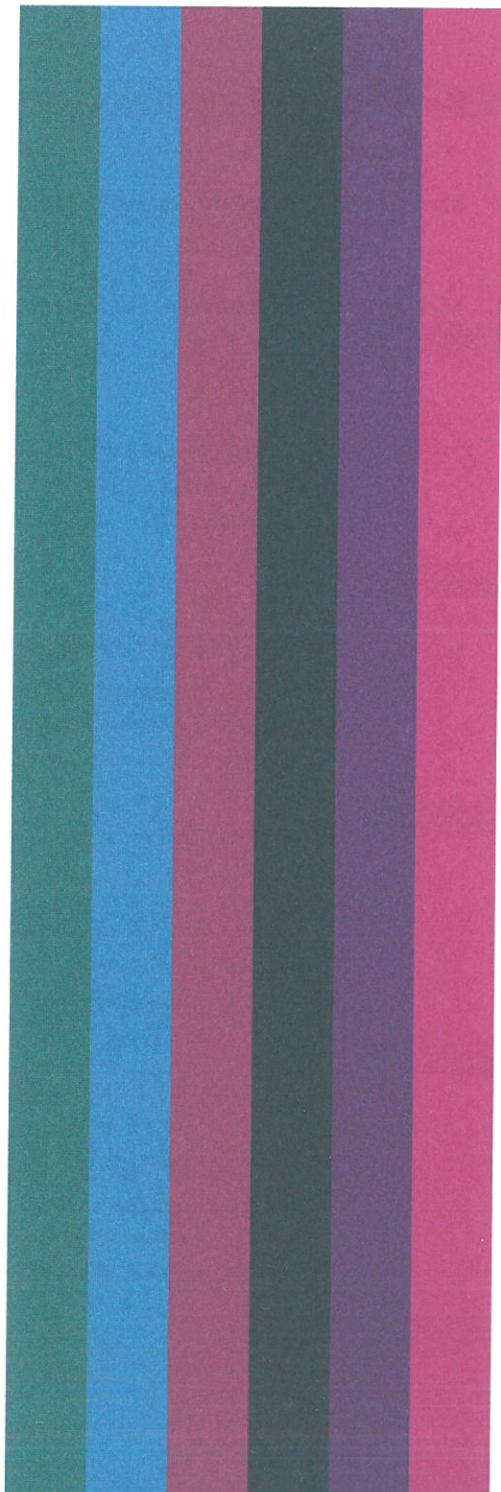
Sprechen Teil 3

Benutzen Sie für die Vorbereitung die Aufgaben aus den beiden Modelltests in diesem Buch.

Wichtig ist hier nicht so sehr, ob Sie „gute“ Vorschläge machen, sondern dass Sie mit Ihrem Gegenüber kooperieren. Üben Sie, wie man Vorschläge macht, auf die Vorschläge einer anderen Person eingeht und am Ende zu einer Lösung kommt.

MODELLTEST 2:

SIMULATION DER PRÜFUNG



Schriftliche Prüfung

Lesen Teil 1

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

Markieren Sie Ihre Lösungen auf dem Antwortbogen.

- 1 Yasin überlegt, welche Chancen er auf einen Ausbildungsplatz hat.
- 2 Tim interessiert sich für psychologische Literatur.
- 3 Maria will ihren Geburtstag in der Firma mit Essen und Getränken feiern.
- 4 Marco möchte sein Büro für Besprechungen mit dem Team etwas gemütlicher einrichten.
- 5 Nico möchte gern studieren, hat aber kein Geld.

a Außergewöhnliche Berufe

Stirbt ein Familienmitglied, so ist dies für die Angehörigen eine emotionale Ausnahmesituation. Trauer, Verzweiflung, Stress. Es ist einiges zu organisieren: Wie soll die Beerdigung ablaufen, wie die Trauerfeier? Hier hilft der Bestatter. Ein Beruf, der spannender ist, als viele glauben.

[mehr ...](#)**b Mehr Ausbildungsplätze als Bewerber**

Die duale Ausbildung in Deutschland ist Vorbild für viele Länder. Die Kombination von Theorie in der Berufsschule und Praxis im Betrieb hat sich bewährt. Doch in diesem Jahr bleiben viele Ausbildungsplätze frei. Warum?

[mehr ...](#)**c Termine rund ums Studium**

Ob Psychologie, Rechtswissenschaften oder Informatik – für alle Studiengänge gelten bei der FWH dieselben Fristen und Termine. Wann können Sie sich bewerben, wann müssen Sie sich rückmelden, wann beginnen die Vorlesungen? Das erfahren Sie hier.

[mehr ...](#)**d Wohlfühlen im Büro**

Ein Büro ist kein Wohnzimmer. Trotzdem: Man verbringt dort täglich acht Stunden oder mehr. Wer arbeitet gern in einem anonymen, kalten und rein funktionalen Büro? Wer möchte nicht ein paar persönliche Dinge um sich herum haben? Kann der Chef das verbieten?

[mehr ...](#)**e Erfolg bedeutet glücklich sein**

Erfolg im Beruf – das ist ein Wunsch, den man häufig hört: zum Geburtstag, nach der Ausbildung, bei einem neuen Arbeitsplatz. Aber was macht beruflichen Erfolg aus? Der Psychologe Karl Ritter setzt sich mit dieser Frage auseinander und gibt in seinem neuen Buch „Glück“ Tipps, damit beruflicher Erfolg gelingt.

[mehr ...](#)**f Duales Studium – für alle, die auch praktisch etwas lernen wollen**

Sie haben Ihr Abitur in der Tasche und überlegen, wie es jetzt weitergeht. Soll es eine praktische Ausbildung sein oder ein Studium? Sie können beides haben – in einem dualen Studium. Studieren und sein eigenes Geld verdienen. Wie das funktioniert, erfahren Sie hier.

[mehr ...](#)**g Ein Gläschen Sekt darf es schon sein**

Am Arbeitsplatz gibt es verschiedene Gelegenheiten für ein Glas Sekt mit dem Team: Jubiläen, Weihnachtsfeiern oder ein Vertragsabschluss. Ist Alkohol am Arbeitsplatz erlaubt oder riskiert man damit seinen Job? Hier finden Sie die Antwort auf alle Fragen rund um Alkohol am Arbeitsplatz.

[mehr ...](#)**h Notstand im Altersheim**

Pflegekräfte sind knapp: Das spüren täglich Tausende Seniorinnen und Senioren in Altenheimen. Eine angemessene Betreuung ist mit der vorhandenen Personaldecke oft nicht möglich. Eine Studie hat untersucht, wie viele Pflegekräfte fehlen und was man gegen den Pflegenotstand tun kann, zum Beispiel durch mehr Ausbildungsplätze und bessere Bezahlung.

[mehr ...](#)

Lesen Teil 2

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

Markieren Sie Ihre Lösungen auf dem Antwortbogen.

Text 1

Willkommensmappe für neue Mitarbeiterinnen und Mitarbeiter

Internetnutzung

Die Fink GmbH stellt allen Mitarbeiterinnen und Mitarbeitern die für die Arbeit in der Firma erforderlichen IT-Arbeitsmittel zur Verfügung. Für die Arbeit im Homeoffice stehen bei Bedarf Laptops in der IT-Abteilung zur Abholung bereit.

Mit der IT-Ausstattung im Büro ist die tägliche Arbeit zu erledigen. Das Internet darf – anders als E-Mail und die sonstige Software – auch zu privaten Zwecken genutzt werden, soweit die Arbeit dadurch nicht beeinträchtigt wird. Dies ist insbesondere bei einer Internetnutzung in den Pausen der Fall. Jede Internetnutzung, die dem Unternehmen auf irgendeine Art schaden könnte oder die gegen Gesetze verstößt, ist verboten. Das System ist so eingerichtet, dass Programme nur von der IT-Abteilung installiert werden können.

Die Mitarbeiterinnen und Mitarbeiter tragen die Verantwortung für die Einhaltung der Sicherheitsvorschriften. Das Passwort ist geheim zu halten und darf nicht an andere weitergegeben werden.

Ein Verstoß gegen diese Regelungen kann zu einem Verbot der privaten Internetnutzung am Arbeitsplatz führen oder rechtliche Konsequenzen nach sich ziehen.

Homeoffice

Bei der Fink GmbH wird die Vereinbarung von Beruf und Familie großgeschrieben. Daher haben wir mit dem Betriebsrat eine Betriebsvereinbarung geschlossen, die die Modalitäten rund um die Arbeit von zu Hause aus regelt.

Seite 3 von 9

- 6 Die private Internetnutzung ist nur in der Pause erlaubt.

richtig/falsch?

- 7 Die Beschäftigten

- a dürfen alle Programme auch privat nutzen.
- b können auf firmeneigene Laptops zurückgreifen, wenn sie welche brauchen.
- c müssen ihr Passwort an einem geheimen Ort abspeichern.

Text 2

Willkommensmappe für neue Mitarbeiterinnen und Mitarbeiter

Sportangebote

Die Gesundheit unserer Mitarbeiterinnen und Mitarbeiter liegt uns sehr am Herzen. Bei uns gibt es eine Laufgruppe, die in der Mittagspause gemeinsam ein paar Kilometer joggt. Wir haben auch eine Volleyballmannschaft, die sich besonders in den warmen Monaten zum Beachvolleyball trifft. Und im Obergeschoss stehen drei Tischtennisplatten für den kleinen Sport zwischendurch. Außerdem können Sie bei uns im Sportraum spezielle Kurse besuchen: Entspannungskurse, Rückenschule, Yoga. Die Kurse sind für die Beschäftigten sehr günstig – die Hälfte der Kosten wird vom Betrieb übernommen.

Die Termine für alle sportlichen Aktivitäten liegen außerhalb der Arbeitszeit, sodass jeder daran teilnehmen kann. Auch Teilzeitkräfte, die nur am Vormittag arbeiten, haben die Möglichkeit, das Sportangebot zu nutzen: vor der Arbeit oder in der Mittagspause.

Jeden Juni findet ein Sommerfest statt, bei dem nicht nur ausgelassen gefeiert, gut gegessen und getrunken wird, sondern hier geht es auch sportlich zu. Es gibt ein Volleyball-, ein Tischtennis- und ein Fußballturnier, zu dem sich alle anmelden können. Auf die Sieger:innen wartet ein Preis. Außerdem werden verschiedene Sportkurse zum Ausprobieren angeboten. Die drei beliebtesten Kurse werden dann im nächsten Jahr in unser Sportangebot aufgenommen.

Genaue Informationen zu den Sportangeboten und den Sportgruppen finden sich im Intranet.

Seite 5 von 9

8 Bei der Firma handelt es sich um ein Sportunternehmen.

richtig/falsch?

9 Die firmeninternen Sportangebote

- a bereiten die Teilnehmenden auf Turniere vor.
- b werden nach den Interessen der Beschäftigten ausgewählt.
- c werden von der Firma bezahlt.

Lesen Teil 3

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

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

10*Philipp*

Kann mir jemand helfen? Ich habe ein Problem: Seit zwei Jahren habe ich einen Minijob in einem Supermarkt. Gestern hatte ich mit meinem Chef Streit, weil er meinte, dass ich nicht schnell genug arbeite. So ein Quatsch! Jedenfalls hat er mir einfach gekündigt – fristlos! Er sagt, das geht bei Minijobs. Stimmt das?

11*Julia*

Hilfe! Ich habe Zwillinge, die sind zwei Jahre alt. Jetzt war erst meine Tochter krank, dann mein Sohn. So was lässt sich ja nicht verhindern. Auf meiner letzten Gehaltsabrechnung wurden mir die Krankheitstage der Kinder abgezogen. Wer kennt sich da aus: Hat man auch als Minijobber einen Anspruch darauf, dass das Gehalt bei Krankheit der Kinder weitergezahlt wird?

12*Lucca*

Ich hab mal eine Frage: Ich würde gern Urlaub nehmen, kann mir das aber nur leisten, wenn ich weiterhin mein Geld aus meinem Minijob bekomme. Mein Mann meint, dass ich darauf keinen Anspruch habe. Ich traue mich nicht, meinen Chef zu fragen. Wer kann mir helfen?

13*Emily*

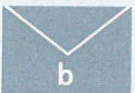
Ich arbeite bei einer Familie auf Minijob-Basis. Ich kümmere mich um die Kinder und mache den Haushalt. Mein Freund meint, dass ich dort länger arbeite, als ich muss, und mein Verdienst deshalb weit unter dem Mindestlohn liegt. Er meint, dass auch für Minijobber, die in Privathaushalten arbeiten, der Mindestlohn gilt. Ich war bisher der Meinung, dass das nur für Beschäftigte in Unternehmen gilt. Wer kennt sich hiermit aus?

Tipps für Minijobber



Jonas, vor 8 Stunden

Natürlich hast du Anspruch auf bezahlten Urlaub – das wäre sonst ja total ungerecht. Dein Mindesturlaubsanspruch sind 24 Tage pro Jahr, wenn man 6 Tage arbeitet, egal ob Minijob oder eine „normale Beschäftigung“. Das ist gesetzlich so geregelt. Arbeitest du 3 Tage, wären es 12 Tage. Also: Ab in den Urlaub!



Hugo, vor 3 Minuten

Das kann ja wohl nicht wahr sein! Dein Chef sollte mal in das Gesetz schauen. Bei einem Minijob gelten dieselben Regelungen für eine Kündigung wie sonst auch. Ich kenne ja nicht die ganze Geschichte, aber lang-sames Arbeiten ist kein Kündigungsgrund und schon gar nicht für eine fristlose Kündigung. Nimm dir einen Anwalt!



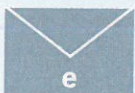
Jolanta, vor 2 Tagen

Viele Chefs meinen, dass man bei Minijobs Geld sparen kann. Das ist aber ein Irrtum. Ob Minijob oder Vollzeitjob: Wenn du krank bist, bist du krank und hast Anspruch auf Lohnfortzahlung – und das bis zu 6 Wochen.



Ali, vor 57 Minuten

Dein Mann liegt falsch: Auch wenn du auf Minijob-Basis arbeitest, hast du einen Anspruch auf dein Gehalt für Feiertage. Wenn du z. B. immer montags arbeitest und ein Feiertag fällt auf einen Montag, dann bekommst du dein Gehalt, als hättest du gearbeitet. Das gilt übrigens für jede Arbeit, auch im Privathaushalt. Nacharbeiten musst du den Tag nicht!



Nura, vor 5 Stunden

Warum traust du dich nicht, mal nachzufragen? Bei dir liegt der Fall einfach: Dir stehen fünf Urlaubstage mehr zu als deinen nicht schwerbehinderten Kolleginnen und Kollegen. Die können ruhig neidisch sein und das ungerecht finden. Schwerbehinderte genießen halt einen besonderen Schutz. Das ist gesetzlich geregelt.



Jérôme, vor 33 Minuten

Diese Frage hatte ich auch vor Kurzem. Da habe ich mal gegoogelt und herausgefunden, dass es tatsächlich eine gesetzlich geregelte Untergrenze für Löhne in Deutschland gibt. Und du wirst dich freuen: Diese Untergrenze gilt auch für Minijobber und sogar für Minijobs in Privathaushalten.

Lesen Teil 4

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

Protokoll

25. Juli 20XX, 17.00–18.30 Uhr

Pausenraum

Anwesende: Justus Albers (JA), Sara Grimm (SG), Leo Plews (LP), Linda Reinhardt (LR, Leitung), Viktoria Sokolow (VS), Henri Zudak (HZ)

Abwesende: Tamara Larson, Linda Szott (stellvertretende Leitung)

Gast: Horst Smolka (HS, Bildungsreferent)

Protokollant: Justus Albers

Tagesordnungspunkte

- 1 Begrüßung
- 2 Abgänge, Nachrücker
- 3 Neue Mitarbeiterinnen
- 4 Programm „Kita-Qualität“
- 5 Teambuilding
- 6 Sonstiges

TOP 1 Begrüßung

LR begrüßt alle Erzieherinnen und Erzieher und fragt nach Ergänzungen zur Tagesordnung. VS bittet, den Punkt „Anschaffung von neuem Spielzeug“ aufzunehmen. LR weist darauf hin, dass gegen 16.45 Uhr Herr Smolka, Bildungsreferent von der Stadtverwaltung, kommen und das Projekt „Kita-Qualität“ vorstellen wird.

TOP 2 Abgänge, Nachrücker

LR berichtet, dass acht Kinder wegen Umzug der Familien aus der Betreuung ausgeschieden sind. Sie kündigt an, die Kita-Plätze umgehend wieder besetzen zu wollen und in der nächsten Woche Eltern, die ihre Kinder in der Kita vorgemerkt haben, die freien Plätze anzubieten. LP weist darauf hin, dass man bei der Auswahl der Kinder darauf achten sollte, dass vorrangig solche Kinder aufgenommen werden, die entweder ein Geschwisterkind in der Kita haben oder deren Eltern dringend einen Kita-Platz brauchen, z. B. weil sie berufstätig sind. LR wird diese Punkte bei der Auswahl der Kinder berücksichtigen.

TOP 3 Neue Mitarbeiterinnen

LR erinnert, dass am Montag zwei neue Kolleginnen die Arbeit in der Kita beginnen werden. Sie bittet JA und LS, die Einarbeitung zu übernehmen, da sie zum einen lange in ihrem Beruf arbeiten und die Abläufe in der Kita sehr gut kennen und zum anderen in ihren beiden Gruppen krankheits- und urlaubsbedingt Verstärkung am dringendsten gebraucht wird. LR wird die beiden neuen Kolleginnen am Montag begrüßen und mit ihnen die Formalitäten erledigen, sodass sie erst gegen 10 Uhr die Arbeit in den beiden Gruppen aufnehmen werden. SG schlägt vor, für die beiden Neuen ein kleines Willkommensfest zu veranstalten. Man verständigt sich darauf, dass dies am Freitag in Form eines gemeinsamen Kaffeetrinkens stattfinden soll. SG und LP bringen Kuchen mit, VS besorgt Kaffee, HZ Milch und Sahne. Das Kaffeetrinken beginnt um 16 Uhr und gilt als bezahlte Arbeitszeit.

TOP 4 Programm „Kita-Qualität“

LR begrüßt Herrn Smolka und bedankt sich für seine Bereitschaft, das Programm „Kita-Qualität“ vorzustellen. Herr Smolka erklärt, dass es das Ziel des Programms ist, das Kita-Leben so zu gestalten, dass die Kinder gesund aufwachsen und gut zusammen lernen und leben. Im Programm „Kita-Qualität“ stehen derzeit zwei Aspekte im Mittelpunkt: kindgerechte Umgebung und Gesundheitsförderung. Bei kindgerechter Umgebung geht es darum, dass sowohl die Gruppenräume als auch die Außenflächen (z. B. Garten, Spielplatz) der Kita so gestaltet sind, dass sie zur

Kreativität und zur Bewegung anregen, gleichzeitig Rückzugsorte bieten, wenn ein Kind einmal allein sein möchte. Der zweite Aspekt „Gesundheitsförderung“ zielt auf eine ausgewogene Ernährung, ein kindgerechtes Sportangebot und auf einen spielerischen Gesundheitsunterricht. Im Rahmen des Programms werden in zahlreichen Veranstaltungen das notwendige Fachwissen vermittelt, Lehrmaterialien zur Verfügung gestellt und Ansprechpartner benannt. Herr Smolka weist darauf hin, dass es noch freie Plätze gibt und eine Anmeldung bis zum 1. September möglich ist.

TOP 5 Teambuilding

LS hat sich – wie in der letzten Sitzung besprochen – über verschiedene Angebote für Teambuildingmaßnahmen informiert: Nachtwanderung, Weinspaziergang, Radtour, Kanutour. Alle Angebote fanden Zuspruch. Die Entscheidung wurde von LR getroffen. Sie fiel auf die Kanutour, weil jedes Team auf engem Raum in einem Boot zusammen ist und beim Paddeln aufeinander angewiesen ist. Die Teams sollen nach jedem Stopp, also insgesamt dreimal, neu zusammengesetzt werden. Die Kanutour soll am 14. August stattfinden, wenn die neuen Kolleginnen sich mit den Abläufen in der Kita und mit ihren Gruppenkindern vertraut gemacht haben. LS wird für diesen Tag Kanus reservieren.

TOP 6 Sonstiges

VS berichtet, dass einiges Spielzeug aussortiert werden musste, weil Teile fehlten oder es kaputtgegangen war. LR bittet alle, Spielzeug, das ersetzt werden soll, in die Liste im Büro einzutragen. Geld für die Anschaffung ist vorhanden.

LR gibt die Schließtage für die Weihnachtszeit bekannt: Vom 21.12.–01.01. ist die Kita geschlossen. JA entwirft ein Infoblatt für die Eltern.

14 Die Sitzung

- a beginnt mit der Begrüßung eines Bildungsreferenten.
- b findet im Besprechungszimmer statt.
- c wird um einen neuen Tagesordnungspunkt ergänzt.

15 Einige Kita-Plätze

- a sind frei, weil die Kinder in einer anderen Kita vorgemerkt waren.
- b sollen möglichst schnell wieder vergeben werden.
- c sollen mit Kindern besetzt werden, die Geschwister haben.

16 Die neuen Erzieherinnen

- a organisieren ein gemeinsames Begrüßungstreffen.
- b sollen von erfahrenen Kita-Mitarbeiterinnen eingearbeitet werden.
- c werden dann eingesetzt, wenn jemand Urlaub hat oder krank ist.

17 Das Programm „Kita-Qualität“

- a bietet Schulungen für Mitarbeiterinnen und Mitarbeiter von Kitas an.
- b führt in Kitas Veranstaltungen für eine gesunde Ernährung durch.
- c macht Vorgaben, wie Gebäude für Kitas gebaut werden müssen.

18 Die Kolleginnen und Kollegen

- a bleiben beim Teambuilding in festen Teams zusammen.
- b konnten zwischen verschiedenen Teambuildingmaßnahmen wählen.
- c machen das Teambuilding zusammen mit den Neuen.

Lesen und Schreiben

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

Erhalten: heute, 10:34

Von: Helmut Kemper

An: ...

Betreff: FW: Mängel beim Neujahrsempfang am 14. Januar

Hallo,

leider noch eine Beschwerde (s. u.)! Bitte antworten Sie Herrn Boldt höflich. Die Müller GmbH ist langjähriger Kunde bei uns (Neujahrsempfang, Jubiläum, Catering bei Firmenfeiern). Sie können ihm gern erklären, warum es diesmal nicht so funktioniert hat wie sonst, und schreiben Sie ihm, was wir tun, damit sich so etwas nicht wiederholt.

Vielen Dank und viele Grüße

Helmut Kemper
Teamleiter

Gesendet: gestern, 13:22 Uhr
Von: Karl Boldt
An: Helmut Kemper
Betreff: Mängel beim Neujahrsempfang am 14. Januar

Sehr geehrter Herr Kemper,

wie in den letzten fünf Jahren haben wir auch diesmal unseren Neujahrsempfang mit ausgewählten Geschäftskunden bei Ihnen ausgerichtet. Bisher und besonders im letzten Jahr waren wir äußerst zufrieden. Doch in diesem Jahr war unser Aufenthalt bei Ihnen sehr enttäuschend.

Die Probleme begannen gleich am Anfang: 52 Personen waren angemeldet, es waren aber nur Tische für 42 Personen gedeckt. Das war eine sehr peinliche Situation, die auch zu Unruhe führte. Es schloss sich gleich die nächste Katastrophe an: Unser Vorstandsvorsitzender musste seine Rede beginnen, ohne dass – wie verabredet – Sekt ausgeschenkt war. Das geschah dann in unpassender Weise während seiner Rede. Auch das Buffet konnte nicht rechtzeitig eröffnet werden. Als schließlich alle etwas zu essen hatten, musste man auf die Getränke warten, da nicht genug geschultes Servicepersonal anwesend war.

Bitte sorgen Sie dafür, dass sich solche Pannen nicht wiederholen. Ansonsten werden wir uns zukünftig für unsere Veranstaltungen ein anderes Restaurant suchen müssen.

Mit freundlichen Grüßen

Karl Boldt
– Müller GmbH –

Lesen und Schreiben

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

19 Herr Boldt

- a beschwert sich über Probleme während eines Neujahrsempfangs.
b ist mit der Auswahl des Sekts und der Getränke unzufrieden.
c möchte, dass zukünftig geschultes Personal bedient.

20 Die Probleme

- a bestanden in schlechtem Service.
- b bezogen sich auf die Qualität des Essens.
- c gab es schon vor fünf Jahren.

21 Schreiben Sie eine E-Mail an den Kunden. Setzen Sie dabei alle Punkte des Teamleiters um.

Achten Sie darauf, dass Sie dem Kunden gegenüber eine angemessene Sprache verwenden (Anrede, Höflichkeit, formelle Sprache etc.).

Schreiben Sie direkt auf den
Antwortbogen, Seite 5:*

Platz für Notizen

[illegible]

* in diesem Buch auf Seite 85

6 Hören Teil 1

Sie hören drei Gespräche. Zu jedem Gespräch gibt es zwei Aufgaben. Ist die Aussage dazu richtig oder falsch und welche Antwort (a, b oder c) passt am besten?

Markieren Sie Ihre Lösungen für die Aufgaben 22–27 auf dem Antwortbogen.

Sie hören die Gespräche **einmal**.

22 Luisa hat noch keine Erfahrungen mit der Arbeit im Imbiss-Bereich.

richtig/falsch?

23 Luisa

- a arbeitet am frühen Morgen alleine, bekommt aber später Unterstützung.
- b ist verantwortlich für die Bestellung der Waren.
- c sorgt zum Schichtbeginn dafür, dass die Getränke gekühlt werden.

24 Das Lagerteam schlägt Möglichkeiten vor, Falschlieferungen zu vermeiden.

richtig/falsch?

25 Zur Vermeidung von Fehlern

- a soll bald mehr Personal eingestellt werden.
- b sollen ähnliche Waren im Lager nicht nebeneinanderstehen.
- c werden die langen Artikelnummern gekürzt.

26 Frau Denkler ist bei einer Schneiderei angestellt.

richtig/falsch?

27 Frau Denkler

- a arbeitet mit den verschiedensten Arten von Stoffen.
- b braucht für ihre Arbeit viele unterschiedliche Nähprogramme.
- c sucht nach einer mechanischen Nähmaschine für Änderungsschneidereien.



Hören Teil 2

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

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

Danach hören Sie die Gespräche **einmal**.

28 ...

29 ...

30 ...

31 ...

- a Beschäftigte in Teilzeit sind zeitlich weniger flexibel als Vollzeitkräfte.
- b Meistens arbeiten immer noch die Frauen wegen der Kinder Teilzeit.
- c Teilzeitarbeit kann sich negativ auf die Karriere auswirken.
- d Beschäftigte in Teilzeit arbeiten oft konzentrierter und effizienter.
- e Das Leben lässt sich bei Teilzeitarbeit besser genießen.
- f Die Rente wird durch Teilzeitarbeit geringer.

Hören Teil 3

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

Danach hören Sie die Präsentation **einmal**.

Auslagerung von
Versand
und Lager

Beispiel: Wer hält die Präsentation?

- ☒ a Eine langjährige Mitarbeiterin des Onlineshops.
- ☐ b Ein Experte für Onlineshops.
- ☐ c Ein Mitarbeiter eines Unternehmens für Versand und Logistik.

Warum Versand
und Lager durch eine
andere Firma?

32 Die Versandabteilung

- ☐ a arbeitet mit ihren drei Leuten momentan wenig professionell.
- ☐ b hat es mit vielen Reklamationen und Retouren zu tun.
- ☐ c ist für das wachsende Onlinegeschäft zu klein geworden.

Risiken

33 Das Logistikunternehmen CAREF

- ☐ a ist insgesamt teurer als die eigene Versandabteilung.
- ☐ b ist eine Gefahr für die Unabhängigkeit des Onlineshops.
- ☐ c liefert die Waren erfahrungsgemäß nicht pünktlich.

Vorteile

34 Durch die Auslagerung des Versands

- ☐ a kann das Artikelangebot so bleiben, wie es ist.
- ☐ b kann der Onlineshop im jetzigen Firmengebäude bleiben.
- ☐ c können neue Leute für das Marketing eingestellt werden.

Beschäftigte
aus der
Versandabteilung

35 Die Mitarbeiterinnen und Mitarbeiter aus der Versandabteilung

- ☐ a können nicht alle in der Firma weiterbeschäftigt werden.
- ☐ b können zum Logistikunternehmen CAREF wechseln.
- ☐ c sollen sich wegen ihrer Stellen an den Betriebsrat wenden.

Hören Teil 4

Sie hören fünf telefonische Mitteilungen. Zu jeder Mitteilung gibt es eine Aufgabe.

Welche Lösung (a, b oder c) passt am besten?

Markieren Sie Ihre Lösungen für die Aufgaben 36–40 auf dem Antwortbogen.

Sie hören jede Mitteilung **einmal**.

36 Vivien

- a braucht die Nummer von Herrn Sommer.
- b hat das Flugzeug nach Köln verpasst.
- c möchte, dass Luisa Herrn Sommer anruft.

37 Herr Safar

- a bittet um Lieferung der Materialien für den Dachausbau.
- b macht gerade die Jahresabrechnung der Firma.
- c weist auf eine fehlerhafte Überweisung hin.

38 Jan

- a braucht schnell seinen Gesundheitsausweis.
- b hatte die Kühlschranktemperatur falsch eingestellt.
- c wurde gerade gesundheitlich untersucht.

39 Frau Schmitz

- a bittet um gründliche Kontrolle des Lieferscheins.
- b möchte die Bestellung schon Donnerstag schicken.
- c teilt Frau Kowalski einen genauen Liefertermin mit.

40 Jonathan

- a darf das Restaurant nach draußen erweitern.
- b ist es egal, wie viel die Möbel kosten.
- c möchte, dass Anna einen Möbelprospekt besorgt.

Hören und Schreiben

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

Sie hören die Mitteilung **einmal**.

41 Grund für den Anruf

Wählen Sie die richtige Lösung (a, b oder c). Markieren Sie auf dem Antwortbogen.

- a Angebot
- b Bestellung/Buchung
- c Beschwerde

42–45 Notizen schreiben

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

Hören und Schreiben

Telefonnotiz

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

42 Namen Frau/Herr

 Firma *Musterfirma GmbH*

43 Kontakt
 Telefon

44 Weitere Informationen

•

•

•

•

•

•

45 Zu erledigen

•

•

•

Weiter auf Seite 4.

Notieren Sie
direkt auf dem
Antwortbogen,
Seite 6.*

* in diesem Buch auf Seite 86

Sprachbausteine Teil 1

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

Markieren Sie Ihre Lösungen auf dem Antwortbogen.

Betreff: Mein Vorstellungsgespräch vom 15.09.

Sehr geehrte Frau Held,

46 vielen Dank für die ausgesprochen angenehme Atmosphäre bei meinem Vorstellungsgespräch. Ich habe mich sehr wohlgefühlt. Beeindruckt hat mich, 47 Sie das Gespräch auf Augenhöhe geführt haben und ein professioneller Vergleich Ihrer und meiner beruflichen Vorstellungen im Vordergrund stand.

Das Gespräch hat meinen Wunsch bestärkt, bei Ihnen tätig zu werden. Besonders Ihre Ausführungen zum Unternehmen, 48 zur Unternehmenskultur, haben mich sehr überzeugt. Ich bin davon überzeugt, dass ich Ihren Vorstellungen entspreche und mir die Arbeit in Ihrem Hotelrestaurant große Freude bereiten wird. Sehr gern würde ich Teil Ihres Teams werden.

49 möchte ich mich über den aktuellen Stand des Verfahrens informieren. Ich würde gern wissen, ob Sie schon abschätzen können, 50 eine Entscheidung fallen wird.

51 Sie noch weitere Informationen oder Unterlagen zu meiner Bewerbung benötigen, können Sie sich jederzeit entweder per E-Mail oder telefonisch an mich wenden. Ich freue mich darauf, bald von Ihnen zu hören.

Mit freundlichen Grüßen

Mert Erol

- a DARÜBER
- b DASS
- c DENN
- d DESHALB

- e NOCHMALS
- f SEHR
- g VOR ALLEM
- h WANN

- i WEIL
- j WENN

Sprachbausteine Teil 2

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

Ihr Schreiben Nr. 9274885 vom 12.04.20XX –
Unser Angebot „Telefonanlage AllTel 3000“, Angebotsnr. 943726

Sehr geehrter Herr Schwan,

vielen Dank für 52 vom 12.04.20XX. 53 erhalten Sie das gewünschte Angebot für eine virtuelle Telefonanlage, um die Kommunikation in Ihrem Unternehmen zu optimieren. Die AllTel 3000 ist eine softwarebasierte Telefonanlage und ermöglicht Telefonieren über Cloud. 54 alle Funktionen herkömmlicher Telefonanlagen.

55 können Sie den genauen Funktionsumfang der für Sie zusammengestellten Telefonanlage entnehmen. Zu diesem gehören neben Standardfunktionen wie Rufnummernumleitungen und Konferenzschaltungen auch die Möglichkeit, Voicemails zu versenden, ein Fax per E-Mail zu empfangen oder Videokonferenzen durchzuführen.

Falls sich unsere Preiskalkulation außerhalb Ihrer Preisvorstellungen bewegt, können wir das Angebot 56. Wir könnten die Telefonanlage spätestens vier Wochen 57.

Darf ich Sie Montagvormittag anrufen, um noch offene Fragen zu klären? Über die Erteilung des Auftrags würden wir uns sehr freuen und wir versichern Ihnen eine professionelle und termingerechte Ausführung.

Mit freundlichen Grüßen

Peter Miller

- 52** a Ihre Anfrage
b Ihren Antrag
c Ihren Auftrag

- 53** a Aufgrund Ihrer Bestätigung
b In der Anlage
c Mit der Zusage

- 54** a Sie bietet
b Sie bekommt
c Sie erhält

- 55** a Dem angefügten Prospekt
b Dem versandten Schreiben
c Den beiliegenden Unterlagen

- 56** a gern anpassen
b Ihnen unterbreiten
c nicht zurücknehmen

- 57** a nach Auftragserteilung liefern
b nach Ihrer Zusage herstellen
c vor der Lieferung bestellen

Begründen Sie Ihre Meinung und nennen Sie passende Beispiele. Gliedern Sie Ihren Text in sinnvolle Abschnitte.

Thema A: „Flexible Arbeitsplätze“

In Ihrer Firma sollen die festen Büros abgeschafft werden, stattdessen kann man jeden Tag frei wählen, in welchem Büro man arbeiten möchte.

oder

Thema B: „Ein großer Drucker pro Etage statt vieler kleiner Drucker“

In Ihrer Firma sollen alle Drucker in den Büros abgeschafft werden, stattdessen soll es pro Etage einen großen Drucker auf dem Flur geben, den man zum Ausdrucken benutzen soll.

Schreiben Sie direkt auf den
Antwortbogen, Seite 7:

[illegible]

Platz für Notizen

HINWEIS

Die Antwortbogen finden Sie auf den Seiten 87–88.

Teilnehmer/in A und B

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

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

Den Teilnehmenden werden jeweils zwei der folgenden acht Themen angeboten:

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

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

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

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

Die zweite Prüferin / Der zweite Prüfer bittet Ihre Gesprächspartnerin bzw. Ihren Gesprächspartner, einen Aspekt aus Ihren Antworten zu erläutern. Zum Beispiel mit diesen Worten: „TN A/B hat über ... gesprochen. Das habe ich leider nicht ganz verstanden. Können Sie mir das noch einmal erläutern?“

Teilnehmer/in A und B**Teil 2 Mit Kolleginnen und Kollegen sprechen** (ca. 3 Minuten)

Ich würde gern mobil arbeiten: zu Hause,
am See, im Garten. Hast du schon mal mobil
gearbeitet?

1

Was machst du in deinem Urlaub?
Verreist du?

2

Teilnehmer/in A und B

Teil 3 Lösungswege diskutieren (ca. 4 Minuten)

Situation

Sie arbeiten in einem Kindergarten. Einige Eltern haben sich über das Essen des neuen Lieferanten beschwert, weil immer eine Süßspeise wie Pudding enthalten ist, und die Kinder dadurch zu ungesunder Ernährung erzogen werden.

Aufgabe

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

Diese Stichpunkte helfen Ihnen:

Zu viel Zucker: Was tun?

Eltern: Wie ansprechen? Einzeln oder zusammen?

Lieferanten: Was fordern? Preis?

Langfristig: Alternative Lieferanten?

...?

Schriftliche Prüfung

Hören

Teil 1

22 ☐ richtig ☐ falsch

23 ☐ a ☐ b ☐ c

24 ☐ richtig ☐ falsch

25 ☐ a ☐ b ☐ c

26 ☐ richtig ☐ falsch

27 ☐ a ☐ b ☐ c

Teil 2

22 28 ☐ a ☐ b ☐ c ☐ d ☐ e ☐ f

23 29 ☐ a ☐ b ☐ c ☐ d ☐ e ☐ f

24 30 ☐ a ☐ b ☐ c ☐ d ☐ e ☐ f

25 31 ☐ a ☐ b ☐ c ☐ d ☐ e ☐ f

26

27

Teil 3

28 32 ☐ a ☐ b ☐ c

29 33 ☐ a ☐ b ☐ c

30 34 ☐ a ☐ b ☐ c

31 35 ☐ a ☐ b ☐ c

Teil 4

32 36 ☐ a ☐ b ☐ c 36

33 37 ☐ a ☐ b ☐ c 37

34 38 ☐ a ☐ b ☐ c 38

35 39 ☐ a ☐ b ☐ c 39

40 ☐ a ☐ b ☐ c 40

Weiter auf Seite 6.

Sprachbausteine

Teil 1

46 ☐ a ☐ b ☐ c ☐ d ☐ e ☐ f ☐ g ☐ h ☐ i ☐ j

47 ☐ a ☐ b ☐ c ☐ d ☐ e ☐ f ☐ g ☐ h ☐ i ☐ j

48 ☐ a ☐ b ☐ c ☐ d ☐ e ☐ f ☐ g ☐ h ☐ i ☐ j

49 ☐ a ☐ b ☐ c ☐ d ☐ e ☐ f ☐ g ☐ h ☐ i ☐ j

50 ☐ a ☐ b ☐ c ☐ d ☐ e ☐ f ☐ g ☐ h ☐ i ☐ j

51 ☐ a ☐ b ☐ c ☐ d ☐ e ☐ f ☐ g ☐ h ☐ i ☐ j

Teil 2

46 52 ☐ a ☐ b ☐ c 52

47 53 ☐ a ☐ b ☐ c 53

48 54 ☐ a ☐ b ☐ c 54

49 55 ☐ a ☐ b ☐ c 55

50 56 ☐ a ☐ b ☐ c 56

51 57 ☐ a ☐ b ☐ c 57

Weiter auf Seite 7.

Muster

S30, Seite 4

Diesen Antwortbogen finden Sie zum Ausdrucken auch im Internet unter www.hueber.de/pruefung-express

Testversion · Test Version · Versión del examen · Version d'examen · Versione d'esame · Sınav sürümü · Тестовая версия

X

Betreff:

This image shows a single sheet of white paper with horizontal blue or grey ruling lines. The lines are evenly spaced and run across the width of the page. There are approximately 20 lines visible. The paper appears to be a standard notebook page.

S30, Seite 5

85

Hören und Schreiben

Telefonnotiz

41 Grund für den Anruf

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

42 Namen Frau/Herr

Firma

Musterfirma GmbH

43 Kontakt

Telefon

44 Weitere Informationen

•

•

•

•

•

45 Zu erledigen

•

Weiter auf Seite 4.

Muster

S30, Seite 6

Diesen Antwortbogen finden Sie zum Ausdrucken auch im Internet unter www.hueber.de/pruefung-express

[illegible]

Familiennamen · Surname · Apellido · Nom · Cognome · Soyadı · Фамилия

[illegible]

Vorname · First Name · Nombre · Prénom · Nome · Adı · Имя

--	--	--	--	--	--

Testversion · Test Version · Versión del examen · Version d'examen · Versione d'esame · Sınav sürümü · Тестовая версия

58 Schreiben

This image shows a single page of white paper with horizontal blue or grey ruling lines. The lines are evenly spaced and run across the width of the page, leaving small margins at the top and bottom. There is no handwriting or other markings on the paper.

Diesen Antwortbogen finden Sie zum Ausdrucken auch im Internet unter www.hueber.de/pruefung-express

A large rectangular area with horizontal lines for writing answers. The area is framed by a light beige border. Inside, there are 25 horizontal lines, evenly spaced, providing a space for the student to write their answers.

Muster S30, Seite 8

Diesen Antwortbogen finden Sie zum Ausdrucken auch im Internet unter www.hueber.de/pruefung-express

Mindestpunktzahl

Es gibt maximal 240 Punkte. Davon müssen Sie mindestens 144 (60 Prozent) erreichen und Sie müssen mindestens drei der vier Subtests *Lesen*, *Hören*, *Schreiben* und *Sprechen* „bestehen“, also jeweils 36 Punkte (von 60 möglichen) erreichen.

In einem Subtest dürfen Sie auch weniger als 36 Punkte haben. Es müssen aber mindestens 24 Punkte sein und Sie müssen dann in einem anderen Subtest mehr als 36 Punkte haben, damit Sie am Ende 144 Punkte erreichen:

	Lesen	Hören	Schreiben	Sprechen	Ergebnis
Beispiel 1	36 Punkte	46 Punkte	24 Punkte	38 Punkte	144 Punkte, bestanden: 3 Teile 36 Punkte oder mehr, Teil <i>Schreiben</i> 24 Punkte
Beispiel 2	36 Punkte	50 Punkte	20 Punkte	48 Punkte	154 Punkte, nicht bestanden: Teil <i>Schreiben</i> weniger als 24 Punkte
Beispiel 3	52 Punkte	50 Punkte	20 Punkte	22 Punkte	144 Punkte, nicht bestanden: Teile <i>Schreiben</i> und <i>Sprechen</i> weniger als 24 Punkte

Punkteschlüssel im Detail

	Aufgabe(n)	Punkte pro Teil	Punkte (maximal)	Punkte (mindestens)
Lesen				
Lesen 1–4	1–18	54 (18 x 3)	60	36
Lesen und Schreiben (Teil 1)	19–20	6 (2 x 3)		
Hören				
Hören 1–4	22–40	57 (19 x 3)	60	36
Hören und Schreiben (Teil 1)	41	3		
Schreiben				
Lesen und Schreiben (Teil 2, Kriterium I*)	21	7	60	36
Hören und Schreiben (Teil 2)	42–45	6 (1+4+1)		
Schreiben (Kriterium I)	58	14		
Sprachbausteine 1	46–51	3 (6 x 0,5)		
Sprachbausteine 2	52–57	3 (6 x 0,5)		
Sprache (Kriterien II–IV für Aufgabe 21 und 58)		27		
Sprechen				
Teil 1A (Kriterium I*)		5	60	36
Teil 1B (Kriterium I)		5		
Teil 1C (Kriterium I)		2		
Teil 2 (Kriterium I)		8		
Teil 3 (Kriterium I)		10		
Sprache (Kriterien II–IV für alle Teile)		30		
Gesamt			240	144

* zu den Kriterien siehe *Übersicht Schreiben*, Seite 49, und *Übersicht Sprechen*, Seite 53

Schriftliche Prüfung

Aufgabe 21: formelle E-Mail

Anrede- und Grußformeln

Sehr geehrte Damen und Herren,
Sehr geehrte Frau ..., / Sehr geehrter Herr ...,
Mit freundlichen Grüßen
Mit besten Grüßen

Einleitung

vielen Dank für Ihre E-Mail, in der Sie ...
vielen Dank für Ihre E-Mail vom ...

Entschuldigung

Es tut uns sehr leid, dass ...
Wir bedauern sehr, dass ...
Wir bedauern diesen Fehler sehr und ...
Seien Sie versichert, dass es uns sehr leidtut, dass ...
Ich entschuldige mich hiermit persönlich für die
Unannehmlichkeiten, die Ihnen entstanden sind.
Ich möchte mich für diese Panne / die Verzögerung /
... entschuldigen.

Gründe nennen

... lag daran, dass ...
... hatte die Ursache darin, dass ...
... war verantwortlich für ...
... hat dazu geführt, dass ...
Durch ein Missverständnis ist Folgendes passiert: ...
Nach Rücksprache mit ... haben wir herausgefunden /
hat sich herausgestellt, dass ...

Angebot machen

Wir bieten Ihnen an, dass wir ... auf unsere Kosten ...
Wir haben uns daher überlegt, dass wir Ihnen ...
Wir schlagen vor, dass wir ...
Dafür erhalten Sie von uns ...

Zukünftiges Problem lösen

Ich versichere Ihnen, dass ... sich nicht wiederholen
wird.
Wir werden alles in unserer Macht stehende unter-
nehmen, damit sich ... nicht noch einmal wieder-
holt.
Wir haben die Abläufe geändert, sodass ...
Wir haben mit dem Lieferanten vereinbart, dass ...
Wir haben ..., sodass sich ... nicht noch einmal wieder-
holt.

Abschluss

Wir hoffen, dass das Problem damit gelöst ist und ...
Wir hoffen, dass Sie mit dieser Lösung einverstanden
sind.
Wenn Sie noch weitere Fragen oder Anregungen
haben, können Sie sich jederzeit an mich wenden.
Bei Fragen oder Anregungen können Sie sich jederzeit
an uns wenden.
Wir freuen uns auf eine weiterhin gute Zusammenar-
beit / weiterhin gute Geschäftsbeziehung.

Aufgabe 58: Forumsbeitrag

Anrede

Hallo zusammen, ...
Liebe Kolleginnen und Kollegen, ...

Einleitung

Die Idee gefällt mir gut / nicht so gut.
Ich finde das keine schlechte Idee / keinen guten Vor-
schlag.
... ist eine/keine gute Idee.
Ist das wirklich eine gute Idee?
Die Idee, dass ..., ist zweischneidig.
Ich halte ... für richtig./falsch./problematisch.
Dass ..., finde ich außerordentlich problematisch.

Meinung äußern

Meiner Meinung nach ...
Ich denke/finde/meine, dass ...
Ich bin der Meinung/Ansicht/Überzeugung, dass ...
Ich bin sicher, dass ...
Ich bin nicht sicher, ob ...

Vorteile/Nachteile benennen

Wenn ..., hat das folgende Konsequenzen: ...
... hat den (entscheidenden/großen) Vorteil/Nachteil,
dass ...
... wird sich positiv/negativ auf ... auswirken.
Für ... / Dafür spricht, dass ...
Gegen ... / Dagegen spricht, dass ...
Ich befürchte (allerdings), dass ...
Ich kann zwar verstehen, dass ..., aber ...
Gut / Weniger gut finde ich ...

Belege anführen

Beispielsweise / Zum Beispiel ...
Das war bei ... auch so.
Ich erinnere an ...
... ist vergleichbar damit, dass ... / mit ...
Man denke nur an ...

Schluss

Insgesamt meine ich, dass ...
Die Einführung von ... / Umstellung auf ... wäre
also meiner Meinung nach eine/keine gute
Sache/Maßnahme.
Ich sehe hier wirklich nur Vorteile/Nachteile.
... sollten wir also unbedingt / auf keinen Fall einfüh-
ren.
Das Ganze finde ich daher sinnvoll / nicht sinnvoll.

Sprachbausteine Teil 2

Ausdrücke der Geschäftskorrespondenz

TIPP

Lesen Sie die folgenden Ausdrücke, die in Sprachbausteine Teil 2 abgefragt werden können. Es können dort zwar auch noch andere Ausdrücke vorkommen, aber Sie erhalten ein Gefühl für Formulierungen der Geschäftskorrespondenz.

Angebot, Firmennachweis

Wir benötigen ...
Wir sind auf ... spezialisiert.
Wir verfügen über große Erfahrungen auf dem Gebiet ...
Wir werden uns direkt an ... wenden.
Nähere Informationen entnehmen Sie unseren beiliegenden Prospekten.

Anfrage

Bitte schicken/sendern Sie uns ein unverbindliches Angebot zu.
Wir benötigen ausführliche Angaben zu ...
Wir sind an ... interessiert.
Ich stehe Ihnen gern für Rückfragen zur Verfügung.
Bitte teilen Sie uns Ihre aktuellen Verkaufs- und Lieferbedingungen mit.

Angebot

Wir bedanken uns für Ihr Interesse an ...
Wir übersenden Ihnen folgendes Informationsmaterial: ...
Wir können Ihnen folgendes Angebot machen: ...
Die Preise verstehen sich inklusive Mehrwertsteuer.
Bei Zahlung innerhalb von 14 Tagen gewähren wir 2 Prozent Skonto.
Bei Abnahme von ... Stück erhalten Sie einen Rabatt von ... Prozent.
Die Lieferzeit beträgt ...
Sie erhalten zusätzlich zur gesetzlichen Garantie ... zuzüglich Verpackung und Versand
Lieferung frei Haus
gegen Vorauszahlung
ohne Abzug

Annahme

Wir bestätigen Ihren Auftrag vom ...
Wir danken für Ihren Auftrag / Ihre Bestellung.
Über Ihren Auftrag haben wir uns sehr gefreut.

Lieferung

Heute haben wir ... versendet.
Die Lieferung wird voraussichtlich am ... bei Ihnen eintreffen.
Sie erhalten ...
Über weitere Aufträge von Ihnen würden wir uns freuen.
Bitte beachten Sie auch die beiliegende Rechnung.
Bitte beachten Sie auch unsere Allgemeinen Verkaufs- und Lieferbedingungen.

Wareneingang

... ist heute unbeschädigt/beschädigt bei uns eingetroffen.
Vielen Dank für die rasche/schnelle Lieferung.
Den Rechnungsbetrag haben wir heute überwiesen / werden wir in den nächsten Tagen überweisen.
Leider stimmt die Lieferung nicht ganz mit unserem Auftrag überein: ...
Den Rechnungsbetrag begleichen wir umgehend per Überweisung.

Beschwerde/Reklamation

Bis heute ist die Ware nicht bei uns eingetroffen.
Leider sind einige Teile fehlerhaft.
Sollten Sie nicht ..., werden wir einen anderen Lieferanten suchen.
Wir hoffen, dass Sie ...
Wir bitten um Verständnis, dass ...
Ansonsten müssen wir leider von dem Vertrag zurücktreten.

Antwort auf eine Reklamation

Es tut uns sehr leid, dass ...
Bei ... hat es einige Probleme gegeben, sodass ...
Wir bedauern ...
Wir bieten Ihnen an, ...
Wir hoffen, dass das Problem damit gelöst ist.
Gern ersetzen wir Ihnen ...
Wir können Ihnen einen Servicemitarbeiter schicken, der ...
Wir gewähren Ihnen daher einen Preisnachlass von ...
Schicken Sie uns ... einfach zurück; die neue Ware ist bereits an Sie unterwegs.
Wir sind sicher, dass sich die Situation klären lässt.

Mündliche Prüfung

Allgemeine Ausdrücke

Verständnis sichern

Ich bin nicht sicher, ob ich Sie/dich richtig verstanden habe.

Können Sie / Kannst du das bitte wiederholen?

Sie haben / Du hast gesagt, dass ... Habe ich das richtig verstanden?

Höflich unterbrechen

Entschuldige / Entschuldigen Sie, kann ich mal kurz etwas dazu sagen?

Ja, wenn ich dazu mal was sagen darf.

Darf ich dich/Sie mal kurz unterbrechen?

Am Anfang der Prüfung: sich vorstellen

Mein Name ist ... / Ich heiße ... / Ich komme aus ...

Ich bin seit ... Jahren in Deutschland und wohne in ...

Ich bin ... von Beruf. / Ich mache eine Ausbildung als ...

Ich möchte als ... arbeiten.

Ich möchte eine Ausbildung als ... machen.

Beruflich interessiere ich mich für ...

Bei meinem letzten Arbeitsplatz war das so: ...

Bei uns in der Firma / im Betrieb ...

Thema 3: Berufswahl

In der Schule waren meine Lieblingsfächer ...

Ich habe mich schon immer für ... interessiert.

Durch den Beruf meiner Mutter / ...

Mein Interesse an ... besteht seit ...

Bei meinem Praktikum bei ... / in ... habe ich gemerkt, dass ...

Ein Praktikum bei ... hat mir große Freude bereitet.

... hat mich sehr geprägt/beeindruckt.

... ist für mich bei der Arbeit sehr wichtig, deshalb ...

Thema 4: Ein berufliches Vorbild beschreiben

... war/ist für ein großes Vorbild.

... hat mich sehr beeindruckt.

... hatte die Fähigkeit, die Menschen zu begeistern / alle im Team zu motivieren / ...

Dabei konnte sie/er ...

... Ich wollte auch ein/e so gute/r ... sein wie ...

... hat mich sehr geprägt / beeinflusst.

Ohne ... wäre ich nicht ... geworden.

Thema 5: Vorgehen bei der Arbeitssuche

In Deutschland / In meinem Heimatland ...

recherchiert/sucht man Stellenangebote

am besten im Internet / in der Zeitung / ...

Man findet freie Stellen ...

Bevor man die Firma anschreibt, sollte/kann man sich im Internet über ... informieren.

Das Bewerbungsanschreiben sollte ... lang sein und ... enthalten.

Zu den Bewerbungsunterlagen gehört ...

Thema 6: Wichtiges für das Bewerbungsgespräch

Ein Bewerbungsgespräch in Deutschland / ... in der Branche ... verläuft nach (k)einem festen Muster.

Für ein Bewerbungsgespräch gibt es ungeschriebene Regeln. / keine festen Regeln.

Auf das Bewerbungsgespräch kann man sich folgendermaßen vorbereiten: ...

Wichtig für das Bewerbungsgespräch ist, ...

Wenn man ..., hat man keine Chance, die Stelle zu bekommen.

Für das Bewerbungsgespräch muss man ... anziehen.

In Vorstellungsgesprächen gibt es typische Fragen, z. B. ...

Thema 7: Produkt/Dienstleistung beschreiben

Es handelt sich um ...

Das Produkt / Die Dienstleistung ist ...

Kennzeichnend für ... ist ...

... hat die Eigenschaft, dass ...

... hat einen großen Nutzen für die Kunden: ... hilft / unterstützt / erleichtert / spart Zeit / ...

Ein (großer) Vorteil/Nachteil von ... ist / liegt darin, dass ...

Vor allem kann man damit ...

... ist günstig / nicht zu teuer.

Mittlerweile ist ... ein großer Erfolg geworden / ...

Sprechen Teil 1

TIPP

Im Folgenden finden Sie zu allen acht Themen in Teil 1A einige Ausdrücke. Diese dienen Ihnen als Anregung. Sammeln Sie bei Bedarf weitere Ausdrücke, die Sie verwenden möchten.

Teil 1A

Thema 1: Einen Arbeitgeber beschreiben

TIPP

Wenn Sie noch nicht in einer Firma gearbeitet haben, können Sie alles auch als Wunsch formulieren, z. B.: *Ich möchte bei ... arbeiten. / In der Firma sollten nicht mehr als ... Personen arbeiten.*

Ich arbeite bei ... / habe bei ... gearbeitet.

Die Firma produziert ... / bietet ... an / ist auf ... spezialisiert.

Der Firmensitz ist in ...

Dort sind (etwa) ... Mitarbeiter beschäftigt.

Die Arbeitszeit ist/war ...

Zu meinen Aufgaben gehört/gehörte es, ...

In meinem Team / meiner Abteilung ...

Das Betriebsklima ist/war ...

Das kollegiale Verhältnis ist/war ...

Thema 2: Ein gutes Arbeitsumfeld vorstellen

Zu einem guten Arbeitsumfeld gehört für mich ...

Ein gutes Arbeitsumfeld zeichnet sich für mich dadurch aus, dass ...

... ist für mich sehr wichtig.

... spielt für mich keine Rolle.

Deshalb ist ... wieder vom Markt verschwunden.
Deshalb wird ... nicht mehr angeboten.

Thema 8: Eine Geschäftsidee beschreiben

Ich möchte mich mit ... selbstständig machen.
Ich würde folgende Produkte/Dienstleistungen anbieten: ...
Die Besonderheit meiner Idee ist/sind ...
Meine Idee dabei ist, dass ...
Meine Zielgruppe ist/sind ...
Meine Firma würde folgendermaßen aussehen: ...
Zur Finanzierung ...
Das Geld für die Unternehmensgründung ...

Teil 1 C

Einen Aspekt aus einem Vortrag erläutern

Richtig, ... hat über ... gesprochen.
Ja, nach der Aussage/Beschreibung/
Darstellung von ...
Damit meint sie/er, dass ...
Ich habe das so verstanden, dass ...
So wie ich es verstanden habe, ...
Sie/Er wollte damit ausdrücken, dass ...
Ich denke, dass sie/er damit sagen wollte /
gemeint hat / ..., dass ...

Sprechen Teil 2

Eigene Situation darstellen

Bei mir ist das so: ...
Ja/Nein, ... mache ich (nicht) gern / interessiert mich
nicht/sehr ...

Auf die Situation reagieren

Bei mir ist das (etwas) anders/genauso: ...
Ich hätte auch gern / möchte auch ...
Was mich betrifft, ...

Interesse zeigen

Spannend!
Wow, das klingt (wirklich) interessant!
Ach, das wusste ich gar nicht!

Rückfragen stellen

Wirklich?
Mich würde (noch) interessieren, ob/was/wie ...
Wie sieht das bei Ihnen/dir aus?

Meinung äußern

Ich finde/denke/glaube/meine, ...
Meiner Meinung nach ...
Wenn du mich fragst, ...
Ich halte ... für richtig/falsch/problematisch.
Ich sehe das so. / etwas anders.

Fazit

Na ja, jeder ist anders / das ist bei jedem anders.
Jeder hat andere Interessen.
Jeder kann das so machen, wie er will.

Sprechen Teil 3

Problem zusammenfassen

Wir haben (also) ein echtes Problem: ...
Die Situation ist leider so, dass ...
In letzter Zeit ist Folgendes passiert: ...
Wir müssen das Problem lösen / etwas dagegen tun /
dafür sorgen, dass ...

Um Rat bitten

Was kann/könnte man da machen?
Wie könnte man hier (am besten) vorgehen?
Was meinen Sie, was hier am besten wäre?

Vorschlag unterbreiten

Ich habe/hätte eine Idee / einen Vorschlag: ...
Warum fragen wir nicht ... / sprechen wir nicht mit ...
Am einfachsten wäre es, wenn ...
Ich würde vorschlagen, dass ...
Könntest du dir vorstellen, dass ...
Wie wäre es, wenn ... / Was hältst du davon, wenn ...
Als Alternative könnte ich mir vorstellen, dass ...

Nach der Meinung fragen

Was meinst du / meinen Sie?
Was denkst du / denken Sie?
Was hältst du / halten Sie davon?
Wie siehst du / sehen Sie das?

Auf Vorschläge reagieren

Das klingt gut/toll. / Das hört sich super an.
Ich halte das für eine/keine gute Idee.
Keine schlechte Idee, aber vielleicht sollte man ...
Ich befürchte (allerdings), dass ...
Ich glaube, das funktioniert gut / nicht so gut.
Dafür/Dagegen spricht, dass ...
Ich sehe da ein Problem, weil ...
Vielleicht wäre es besser, wenn ...
Wir sollten überlegen, ob ...

Auf das Gegenüber eingehen

Du meinst / Sie meinen also, dass ...
Habe ich richtig verstanden: Du/Sie ...

Nachfragen

Wie stellst du dir / stellen Sie sich das genau vor?
Kannst du / Können Sie das bitte erläutern?
Kannst du / Können Sie dazu bitte etwas Genaueres
sagen?

Sich einigen

Einverstanden!
Das wäre (doch) eine gute Lösung.
So sollten/wollen wir das machen.
Wir können uns vielleicht auf das folgende
Vorgehen einigen: ...
Dann können wir doch festhalten, dass ...

In diesem Lösungsschlüssel finden Sie die richtigen Lösungen sowie Erklärungen (kursiv gedruckt), warum die anderen Lösungsmöglichkeiten falsch sind.

Lesen

Teil 1

1 g

Auch in h geht es um Gebäudereinigung, aber um die Gründung einer Firma und nicht um Verdienstmöglichkeiten.

2 e

Auch in b geht es um das Thema Bewerbung, aber nicht um das Bewerbungsgespräch, sondern um das Bewerbungsanschreiben.

3 f

Auch in d geht es um Arbeitnehmerrechte, aber nicht um den Betriebsrat, sondern darum, was im Büro erlaubt ist.

4 d

Auch in f geht es um Arbeitnehmerrechte, allerdings um die Gründung eines Betriebsrats.

5 c

Auch in a geht es um den Vergleich zwischen Männern und Frauen, aber nicht um die Gleichbehandlung (Bezahlung), sondern um die Wirkung von Arbeitslosigkeit auf die Geschlechter.

Fokus 1: Schlüsselwörter

1 b Firma, Ärger, Arbeitskleidung tragen, Darf

Chef bestimmen, was, anziehen

c Arbeitskleidung, Reinigung, Wer bezahlt

2 1 Du Kosten tragen, Arbeitsuniform, gereinigt, Betriebsvereinbarung

2 Kleiderschrank, Arbeitskleidung, Arbeitgeber darf eine Uniform einführen, berechtigtes Interesse an einem einheitlichen Erscheinungsbild

3 a –; b2, c1

In a und 2 ist zwar jeweils von dem eigenen „Kleiderschrank“ die Rede, aber jeweils in einem anderen Zusammenhang: Mona (a) steht morgens vor dem Kleiderschrank und überlegt, was sie anziehen soll, während Marlies (2) nicht mehr vor ihrem Kleiderschrank steht, weil sie Arbeitskleidung tragen muss.

Teil 2

6 falsch

Das Unternehmen hat eine Konfliktberatung für die Beschäftigten eingeführt, aber nicht für andere Firmen.

7 a

b ist falsch: Die Konflikte sollen mithilfe der Konfliktberatung gelöst werden; die Konfliktberatung selbst wurde „mit Unterstützung des Betriebsrats“ eingeführt.

c ist falsch, denn die Konfliktberatung soll dazu führen, „Konflikte früh zu erkennen und konstruktiv zu lösen“.

8 richtig

Im Text steht, dass man einen Arbeitsunfall auch melden muss, wenn keine Krankmeldung vorliegt, also kein Arzt aufgesucht wird.

9 a

b ist falsch: Die Personalabteilung meldet den Unfall der Versicherung.

c ist falsch: Für die Behandlung eines Arbeitsunfalls ist ein Durchgangsarzt oder das nächstgelegene Krankenhaus zuständig.

Fokus 2: Falsche Fährten

1a Alle Beschäftigten sollen ihre Urlaubswünsche bis zum 31.12. des Vorjahres anmelden und in eine Urlaubsliste eintragen. Die Liste liegt bei der

Abteilungsleitung aus. Wer später Urlaubswünsche anmeldet, muss sich nach den Urlaubsplänen

der Beschäftigten richten, die ihre Wünsche bereits in die Liste eingetragen haben.

Beschäftigte mit schulpflichtigen Kindern haben während der Schulferien Vorrang bei der Urlaubsplanung. Gleiches gilt für die Urlaubswünsche von

Beschäftigten, deren Lebenspartnerin oder Lebenspartner aufgrund von Betriebsferien an eine bestimmte Urlaubszeit gebunden ist.

Das Eintragen der Urlaubswünsche in die Liste ersetzt keinen Urlaubsantrag. Dieser ist mindestens eine Woche vor Urlaubsbeginn der Abteilungsleitung vorzulegen, die ihn dann zur Genehmigung an die Personalabteilung weiterleitet.

Zeiten der Erkrankung während des Urlaubs zählen nicht als Urlaubstage. Allerdings muss unverzüglich eine Krankmeldung erfolgen und eine Arbeitsunfähigkeitsbescheinigung vorgelegt werden. Bei einer Krankheit verlängert sich der Urlaub nicht automatisch um die Krankheitstage. Der Urlaub soll in der Regel zusammenhängend und nicht tageweise genommen werden, damit eine Erholung möglich ist; als zusammenhängend wird ein Zeitraum von mindestens zwei Wochen betrachtet.

Außerdem muss der Urlaub zumindest teilweise im laufenden Kalenderjahr genommen werden. Ist danach noch Urlaub übrig, müssen diese bis zum 31.3. des Folgejahres genommen werden, ansonsten verfällt der Resturlaub.

5 c

a ist falsch: Die Personalabteilung meldet den Unfall der Versicherung.

b ist falsch: Für die Behandlung eines Arbeitsunfalls ist ein Durchgangsarzt oder das nächstgelegene Krankenhaus zuständig.

c ist falsch: Die Personalabteilung meldet den Unfall der Versicherung.

d ist falsch: Die Personalabteilung meldet den Unfall der Versicherung.

e ist falsch: Die Personalabteilung meldet den Unfall der Versicherung.

f ist falsch: Die Personalabteilung meldet den Unfall der Versicherung.

g ist falsch: Die Personalabteilung meldet den Unfall der Versicherung.

h ist falsch: Die Personalabteilung meldet den Unfall der Versicherung.

i ist falsch: Die Personalabteilung meldet den Unfall der Versicherung.

j ist falsch: Die Personalabteilung meldet den Unfall der Versicherung.

k ist falsch: Die Personalabteilung meldet den Unfall der Versicherung.

l ist falsch: Die Personalabteilung meldet den Unfall der Versicherung.

m ist falsch: Die Personalabteilung meldet den Unfall der Versicherung.

n ist falsch: Die Personalabteilung meldet den Unfall der Versicherung.

o ist falsch: Die Personalabteilung meldet den Unfall der Versicherung.

p ist falsch: Die Personalabteilung meldet den Unfall der Versicherung.

q ist falsch: Die Personalabteilung meldet den Unfall der Versicherung.

r ist falsch: Die Personalabteilung meldet den Unfall der Versicherung.

s ist falsch: Die Personalabteilung meldet den Unfall der Versicherung.

t ist falsch: Die Personalabteilung meldet den Unfall der Versicherung.

u ist falsch: Die Personalabteilung meldet den Unfall der Versicherung.

v ist falsch: Die Personalabteilung meldet den Unfall der Versicherung.

Teil 3

10 b

In d spielt ein Brief ebenfalls eine Rolle, aber es wurde eine Arbeitsunfähigkeitsbescheinigung nicht akzeptiert, weil die Krankheit zuvor angekündigt worden war.

Auch f könnte auf den ersten Blick passen, denn es geht um die Modalitäten einer Krankschreibung, aber nur um die Arbeitsunfähigkeitsbescheinigung und nicht um die Krankmeldung.

11 e

Auch in c ist von einem Fahrradunfall die Rede, aber das Thema ist Kündigung.

12 x

In d und f geht es zwar um Krankmeldungen, aber es wird nichts dazu gesagt, ob der Arbeitgeber Informationen über die Krankheit verlangen darf.

13 a

a ist der einzige Tipp, der zum Thema Arbeiten im Krankenstand passt.

Fokus 3: Passende Textstellen finden

1 b Satz 8–10; c Satz 1–4; d Satz 14+15; e Satz 11–13

2 richtig: a, e

Aussage c ist falsch: Drei Bewerber kommen für die Anstellung infrage, aber nur zwei von ihnen soll ein Arbeitsvertrag angeboten werden.

Aussage d ist falsch: Herr Leon schickt die Fachfragen an Herrn Kunz und nimmt an den Gesprächen teil. Wer die Fachfragen stellt, bleibt offen.

Teil 4

14 c

a ist falsch, weil Maik Bunach vom Betriebsrat teilgenommen hat.

b ist falsch: Das Protokoll wurde von Bilal Zengin, Leitung Finanzen, geschrieben.

15 b

a ist falsch, weil für die neue Backstraße eine neue Produktionshalle gebaut wurde.

c ist falsch, weil die „Herstellerfirma drei Monteure mehr geschickt hat“, um den Zeitplan dennoch einhalten zu können.

16 a

b ist falsch, weil Tests erst in einer Bäckerei stattgefunden haben.

c ist falsch: Die Brote wurden von BL zusammen mit zwei Bäckermeistern entwickelt.

17 b

a ist falsch, da bisher nur erste Ideen für die Marketingstrategie entwickelt wurden.

c ist falsch, da eine Marketingagentur beauftragt wurde.

18 b

a ist falsch: Alle wichtigen Geschäftskunden sollen zu einem Empfang eingeladen werden.

c ist falsch, weil noch offen ist, ob Überstunden verpflichtend sein sollen. Außerdem ist dazu die Zustimmung des Betriebsrats erforderlich.

Lesen und Schreiben

19 b

a ist falsch, weil Frau Spieß vom Konferenzhotel erwartet, dass sich der schlechte Service nicht wiederholt.

c ist falsch, weil Frau Spieß bisher sehr zufrieden war.

20 b

a ist falsch: Es ging nicht um eine Reparatur; der Beamer wurde ausgetauscht.

c ist falsch, weil das Gerät ausgetauscht wurde und anschließend das Problem mit dem Mikrofon behoben wurde, sodass die Präsentation nach einer halben Stunde begonnen werden konnte.

21 Lösungsbeispiel:

Sehr geehrte Frau Spieß,
vielen Dank für Ihre E-Mail, in der Sie sich völlig zu Recht über die Probleme bei Ihrem letzten Aufenthalt in unserem Konferenzhotel beschwerten. Wir bedauern sehr, dass Sie nicht den gewohnten Service erhalten haben. Nach Rücksprache mit der Hausdame hat sich herausgestellt, dass ein Missverständnis vorlag und Sie mit Ihren Gästen erst um 14 Uhr erwartet wurden. So etwas wird sich nicht mehr wiederholen. Wir haben eine neue Software angeschafft, sodass solche Kommunikationsprobleme nicht mehr auftreten können. Außerdem haben wir die Abläufe bei den Technikern geändert: Ab sofort findet immer zwei Stunden vor einer Veranstaltung ein Technik-Check statt. Wir freuen uns, Sie und Ihre Geschäftspartner weiterhin bei uns begrüßen zu dürfen. Bei Fragen und Anregungen können Sie sich gern an uns wenden.
Mit freundlichen Grüßen
(Unterschrift)

Hören

Teil 1

22 falsch: Die Teamleiterin erklärt Tonio die Aufgaben als Reinigungskraft.

23 a

b ist falsch: Reinigungsmittel bestellt Frau Zader.

c ist falsch: Müll leeren und Tische wischen muss Tonio täglich, saugen muss er zweimal pro Woche.

24 richtig: Die Diskussion geht um den Osterurlaub.

25 c

a ist falsch, da nicht der Teamleiter, sondern die Geschäftsleitung die Urlaubspläne noch im Dezember haben möchte.

b ist falsch: Es werden zwar Kinder erwähnt, die Teamleitung sagt dazu aber nichts.

26 falsch: Herr Posch hat Fragen zu einem Drucker, den die Firma MCC-Print verkauft.

27 c

a ist falsch, da es Herrn Posch lediglich um die Scan-Funktion geht.

b ist falsch, denn es wird am Ende zwar über diese Möglichkeit gesprochen, aber Herr Posch fragt nicht nach einem solchen Gerät.

Teil 2

28 c

b ist falsch, da zwar zwei Betriebsratsmitglieder Homeoffice befürworten, es ist aber unklar, „wie die anderen Betriebsratsmitglieder darüber denken“.

29 a

f ist falsch: Im Text geht es zwar um häufige Anrufe, allerdings betrifft dies die Arbeit im Büro und nicht im Homeoffice.

30 d

f

d ist falsch: Zwar geht es im Text darum, dass der Chef ständig anruft, das Thema ist hier aber das Gefühl, sich im Homeoffice stark kontrolliert zu fühlen.

31 e

d ist falsch: Die Chefin hat zwar gerade angerufen und weiß, dass die Frau arbeitet. Das Thema ist im Text aber

nicht die Kontrolle im Homeoffice, sondern die Schwierigkeit, Arbeit und Privatleben zu trennen.

Teil 3

32 a

b ist falsch, die Umstellung ist keine Pflicht; die Firma „sollte überlegen“, ob das Bezahlssystem umgestellt werden soll.

c ist falsch: Kontaktloses Bezahlen soll wegen des Zeitvorteils eingeführt werden, der Hygieneaspekt ist ein positiver Nebeneffekt: „Das ist zwar nicht das Hauptargument, aber gerade in der Kantine sinnvoll.“

33 c

a ist falsch, denn das Bezahlen mit der EC-Karte geht bei den Systemen der Firma nicht.

b ist falsch, die neue Möglichkeit ist „komplett bargeldfrei“.

34 c

a ist falsch: Beim Bezahlen mit Chipkarte müssen Daten der Beschäftigten eingegeben werden, beim Bezahlen mit der App nicht.

b ist falsch, denn es wird gesagt: „Mit unserem System ist das technisch leicht machbar“.

35 a

b ist falsch: Das neue Bezahlssystem wurde drei Monate zusammen mit dem alten angeboten, dann hat die KLX die Bargeldzahlung von einem auf den anderen Tag abgeschafft.

c ist falsch, denn es wird gesagt, dass sich die Mitarbeiter sicherlich in sehr kurzer Zeit an die Vorteile gewöhnen.

Teil 4

36 a

b ist falsch: Der Chef wollte Julia das Angebot der Firma HOK schicken.

c ist falsch, weil Julia schon bei der IT-Hotline angerufen hat.

37 b

a ist falsch, weil es sich nicht um einen Arbeits-, sondern um einen Fußballunfall handelt.

c ist falsch, weil Alex noch nicht beim Arzt war, sondern von seiner Frau gleich zum Arzt gefahren wird.

38 a

b ist falsch: Die Notebooks und PCs sind bei der LNK bestellt worden.

c ist falsch, weil Frau Zurek nachfragt, ob eine Teillieferung gewünscht wird oder ob die gesamte Lieferung zusammen geliefert werden soll.

39 c

a ist falsch, weil sich fünf Leute krankgemeldet haben und deshalb der Zeitplan nicht eingehalten werden kann.

b ist falsch, weil nur vorgeschlagen wird, Mitarbeiter über eine Zeitarbeitsfirma zu bekommen; ob das tatsächlich geschieht, bleibt offen.

40 a

b ist falsch, weil das Wasser in der Toilette noch läuft.

c ist falsch, denn Hella möchte, dass der Hausmeister einen Handwerker anruft.

Hören und Schreiben

41 b

42 Tschirner

43 0171 87 59 38

44 weitere Informationen

- Der 10. August kann als Liefertermin nicht eingehalten werden.
- Die Möbel können in der Woche zwischen dem 19. und dem 23. August geliefert werden.
- Es kann ein Aufbauservice für 3000 € genutzt werden.

45 Rückruf bis zum 12. August

Sprachbausteine und Schreiben

Sprachbausteine Teil 1

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

Sprachbausteine Teil 2

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

Schreiben

58 Lösungsbeispiele:

Thema A

Liebe Kolleginnen und Kollegen, endlich modern und zeitgemäß! Die Einführung flexibler Arbeitszeit war überfällig. Ich kenne kaum ein Unternehmen, das heute noch an festen Arbeitszeiten festhält.

Ich bin der Überzeugung, dass flexible Arbeitszeiten ein wichtiger Schritt sind, um Beruf und Privatleben besser miteinander zu vereinbaren. Man denke nur an Arztbesuche: Wenn man von 8 Uhr bis 16:30 Uhr arbeitet, ist es schwer, einen Termin außerhalb der Arbeitszeit zu bekommen. Bisher musste man immer fragen, ob man später kommen oder früher gehen kann. Bei flexibler Arbeitszeit von 8 Uhr bis 13 Uhr ist das kein Problem mehr. Nachmittags bekommt man leicht einen Termin.

Außerdem haben flexible Arbeitszeiten für Eltern große Vorteile. Wenn es nötig ist, können sie schon am frühen Nachmittag nach Hause gehen und sich um ihre Kinder kümmern. Dafür müssen sie an einem anderen Tag zwar länger arbeiten, aber es ist für sie leichter, die Betreuung der Kinder sicherzustellen. Aber auch für Kolleginnen und Kollegen ohne Kinder gibt es so mehr Flexibilität für Freizeitaktivitäten. Wenn man möchte, kann man sich auch einmal am Nachmittag beispielsweise zum Joggen oder zum Shopping verabreden. Das ist heute ja nicht möglich. Die Umstellung auf flexible Arbeitszeit hier bei uns in der Firma wäre also meiner Meinung nach eine gute Sache und würde das Arbeiten hier für alle angenehmer machen.

Thema B

Hallo zusammen, die Einführung eines Veggie-Tages klingt zunächst einmal gut. Warum sollen wir nicht an einem Tag in der Woche auf Fleisch verzichten? Doch ist das eine gute Idee?

Dass die Firma uns dazu erziehen möchte, weniger Fleisch zu essen, halte ich für außerordentlich problematisch. Wir sind doch alle erwachsen und können selbst bestimmen, was wir essen. Ich sehe auch die Probleme, die durch zu viel Fleisch bei der Ernährung entstehen: Man denke an Übergewicht und durch die Ernährung bedingte Krankheiten, man denke an die industrielle Tierhaltung und nicht zuletzt an den Klimawandel. Wenn sich alle vegetarisch ernähren würden, hätte das viele Vorteile.

Aber ich bin der Überzeugung, dass ein Veggie-Tag nicht die richtige Maßnahme ist. Ein Veggie-Tag könnte beispielsweise dazu führen, dass einige glauben könnten, damit genug für ihre Gesundheit und für die Umwelt getan zu haben. Für eine gesunde Ernährung reicht aber ein vegetarisches Mittagessen in der Woche nicht aus.

Meiner Meinung nach sollte jeden Tag mindestens eine leckere vegetarische Mahlzeit in der Kantine angeboten werden. Dann würden mehr Kolleginnen und Kollegen vegetarisch essen und der Effekt auf Gesundheit und Klima wäre erheblich größer. Einen Veggie-Tag sollten wir also nicht einführen!

Sprechen

Im Folgenden hören Sie Musterlösungen. Sie zeigen Ihnen, wie die Prüfungsteile verlaufen können, wie lange Sie sprechen sollen und welche sprachlichen Mittel Sie verwenden können.

Track 7

Teil 1A

Beispiel zu Thema 6: Bewerbungsgespräch

Herr Li: Auf ein Bewerbungsgespräch in Deutschland muss man sich gut vorbereiten. Das A und O ist es, sich sehr gut über die Firma zu informieren. Man sollte wissen, wie groß sie ist, wo sich das Unternehmen befindet, z. B. wo es Filialen hat, welche Produkte hergestellt oder verkauft werden usw.

Oft wird im Bewerbungsgespräch getestet, wie gut man über die Firma Bescheid weiß. Kann man die Fragen dazu nicht beantworten, verschlechtert das die Chance, die Stelle nachher auch zu bekommen, erheblich. Denn mangelndes Wissen über das Unternehmen wird als Zeichen dafür gedeutet, dass man einfach nur einen neuen Job sucht und einem das Unternehmen, bei dem man sich vorstellt, eigentlich egal ist. Natürlich möchte jede Firma lieber Mitarbeiter, die gern für das Unternehmen arbeiten und sich mit ihm identifizieren.

Außerdem muss man sich passend anziehen. Das bedeutet, dass man seine Kleidung ein bisschen danach auswählen muss, was man so in der Branche trägt. Lieber etwas zu schick als zu sportlich. Wenn man unpassend gekleidet ist, ist das nicht nur peinlich, sondern das gibt auch Minuspunkte bei der Bewerbung. Und man sollte sich auf bestimmte Fragen vorbereiten. Welche Fragen oft in Vorstellungsgesprächen gestellt werden, kann man leicht

im Internet recherchieren. Das habe ich vor meinem letzten Vorstellungsgespräch auch gemacht. In fast jedem Vorstellungsgespräch muss man etwas über sich und seinen beruflichen Werdegang erzählen. Dann wird auch oft danach gefragt, warum man sich beworben hat und – bei einem Unternehmenswechsel – warum man seine bisherige Firma verlassen möchte. Man sollte auf keinen Fall über den alten Chef oder die alte Firma schlecht sprechen. Dann entsteht der Eindruck, dass man vielleicht eine schwierige Person ist, die schnell Probleme mit anderen bekommt. Außerdem könnten die Personalisten denken, dass man sich nicht für das Unternehmen interessiert, sondern dass man nur vom alten Unternehmen weg möchte. Eine andere beliebte Frage ist die nach den Stärken und Schwächen. Auch hier kann man sich schon zu Hause überlegen, was man antwortet.

Track 8

Teil 1B

PR = Prüferin oder Prüfer

PR A: Wo würden Sie sich denn über eine Firma informieren?

Li: Ich würde im Internet recherchieren. Heute haben ja alle Firmen eine Website. Dort präsentiert sich das Unternehmen. Man kann herausfinden, wie groß es ist, wie die Geschäftsführung heißt, ob es zum Beispiel Filialen gibt, wo die sind usw. Man erhält aber auch Informationen über die Produkte, die das Unternehmen herstellt, oder die Dienstleistungen. Ich habe mich zum Beispiel mal über eine Bäckerei informiert. Da konnte ich im Internet sehen, dass dort viel Wert auf Bio gelegt wird.

PR A: Hat Ihnen das im Vorstellungsgespräch geholfen?

Li: Ja sehr. Ich wurde nämlich gefragt, was ich von Bio halte und was Bio-Produkte ausmacht. Also woran man sie erkennt. Das hatte ich schnell nachgelesen: Es gibt ja das staatliche Bio-Siegel oder auch Kennzeichnungen wie „öko/ökologisch“, „bio/biologisch“, „aus kontrolliert biologischem Anbau“ usw. Damit konnte ich natürlich punkten.

PR A: Welche Fragen wurden Ihnen denn sonst noch im Vorstellungsgespräch gestellt?

Li: Da gab es nur Standardfragen, die in vielen Vorstellungsgesprächen gestellt werden. Da hatte ich Glück, denn ich hatte mich auf diese Fragen zu Hause vorbereitet und konnte gut antworten. Ich habe zwar keine Probleme, spontan auf Fragen zu antworten, aber in einem Vorstellungsgespräch ist das etwas Besonderes. Also in dem Vorstellungsgespräch in der Bäckerei musste ich zuerst kurz etwas über meinen beruflichen Werdegang sagen, dann wollten sie wissen, warum ich mich gerade bei ihnen beworben habe, dann ob ich gern im Team arbeite und warum und natürlich auch nach meinen Stärken und Schwächen.

PR A: Und: Haben Sie die Stelle bekommen?

Li: Ja. Aber später wollte ich im sozialen Bereich arbeiten und habe eine Ausbildung als Krankenpfleger gemacht.

Track 9

Teil 1C

PR B: Herr Li hat gerade von seinem Vorstellungsgespräch berichtet. Er sagt, es hat ihm geholfen, sich vor dem Vorstellungsgespräch über die Firma zu informieren. Das habe ich nicht genau verstanden. Könnten Sie das bitte erläutern?

Brando: Herr Li hat vor dem Bewerbungsgespräch im Internet recherchiert, dass die Bäckerei Wert auf Bio legt. Darüber wurde auch im Vorstellungsgespräch gesprochen. Herr Li konnte aufgrund seiner Informationen die Frage beantworten, woran man Bio-Produkte erkennt. So konnte er zeigen, dass er Fachkenntnisse hat, und das hat ihm sicherlich geholfen, die Stelle zu bekommen.

Track 10

Teil 2, Thema 1

Li: Ich stehe morgens oft im Stau. Wie fährst du zur Arbeit?

Brando: Bei mir ist es so: Ich benutze öffentliche Verkehrsmittel. Zuerst nehme ich den Bus, dann muss ich in die Straßenbahn umsteigen. Der Bus steht auch manchmal im Stau. Dann werde ich nervös und habe Angst, dass ich es nicht mehr rechtzeitig zur Arbeit schaffe, weil ich die Straßenbahn verpasse. Was mich am meisten nervt, ist, dass der Bus und die Bahn morgens immer so voll sind. Manchmal kommt man kaum rein. Und an einen Sitzplatz ist gar nicht zu denken. Da hast du es im Auto besser.

Li: Das stimmt. Es ist schon bequemer, als sich im Bus zu drängeln. Nervig ist aber, dass die Straßen so voll sind. Wie lange brauchst du denn zur Arbeit?

Brando: Wenn alles gut geht und keine großen Staus sind, brauche ich von Tür zu Tür 45 Minuten. Das finde ich ganz schön viel. Alleine für den Weg brauche ich 1 ½ Stunden jeden Tag. Diese Zeit müsste man eigentlich zur Arbeitszeit dazurechnen. Dann werden aus 8 ½ Stunden 10 Stunden, die man für die Arbeit aufwendet. Es wäre schon schöner, wenn ich näher an der Firma wohnen würde, am besten, wenn ich zu Fuß oder mit dem Rad hinkönnte. Dann würde ich Nerven sparen und hätte mehr Freizeit. Und wie sieht das bei dir aus: Wie lange brauchst du mit dem Auto?

Li: Mindestens eine Stunde pro Weg. Das ist ganz schön lange. Wir sind vor drei Jahren aus der Stadt gezogen und haben uns ein Haus im Grünen gemietet wegen der Kinder.

Brando: Ach, das wusste ich ja gar nicht!

Li: Meine Frau und ich wollten, dass die Kinder draußen spielen können und ein bisschen in der Natur aufwachsen. In der Stadt ist ja viel Verkehr. Da kann man Kinder nicht allein nach draußen lassen. Das ist viel zu gefährlich. Jetzt können sie einfach nach draußen gehen und mit anderen Kindern spielen. Das war in der Stadt nicht möglich. Aber auch meiner Frau und mir gefällt es dort. Wir haben mehr Platz und dazu einen großen Garten. Gerade im Sommer ist das toll. Ich arbeite gern im Garten. Das ist ein guter Ausgleich zur Arbeit. Aber natürlich sitze ich auch einfach mal faul auf der Terrasse und entspanne mich.

Brando: Wow, das klingt wirklich gut!

Li: Ja, aber ich bezahle das damit, dass ich jeden Tag mindestens zwei Stunden im Auto sitze.

Brando: Das stimmt. Wir haben auch schon oft überlegt, aus der Stadt rauszuziehen. Aber uns sind die Wege einfach zu weit. Das ist alles Zeit, die man nicht zu Hause mit den Kindern verbringen kann. Tja, man kann leider nicht alles haben.

Li: Richtig. Das muss jeder für sich entscheiden.

Track 11

Teil 2, Thema 2

Brando: Für mich ist Arbeit mehr als nur Geld verdienen, sie muss Spaß machen. Wie ist das bei dir?

Li: Ich finde auch, dass Arbeit keine Last sein sollte, dafür verbringt man zu viel Zeit am Tag damit. Wenn ich mich zurückerinnere, wie schwer ich mich damit getan habe, mich für einen Beruf zu entscheiden! Natürlich war ein ganz wichtiges Kriterium für die Entscheidung, dass mir der Beruf Spaß machen sollte. Und ich wollte einen sozialen Beruf. Ich wollte mit Menschen zu tun haben. Darum habe ich mich für den Krankenpfleger-Beruf entschieden. Aber ehrlich: Ich komme keineswegs jeden Tag zur Arbeit und freue mich darauf. Besonders wenn ich ein paar Tage frei hatte, muss ich mich motivieren. Wie sieht das bei dir aus?

Brando: Das geht mir genauso. Aber ich finde, dass wir etwas sehr Sinnvolles tun, und zumeist macht mir die Arbeit auch Spaß, vor allem der Umgang mit Menschen. Wenn ich mir vorstelle, den ganzen Tag im Büro zu sitzen und mich mit irgendwelchen Akten und Papieren zu beschäftigen. Das wäre für mich gar nichts.

Li: Wirklich? Auch nicht, wenn du dafür das Doppelte verdienen würdest?

Brando: Nein, bei mir wäre das nicht so: Da wäre ich todunglücklich. Einen Bürojob könnte ich mir für mich nicht vorstellen. Auch wenn wir hier nicht gerade sehr viel verdienen, in Schichten arbeiten müssen, auch an Feiertagen zur Arbeit müssen und die Arbeit immer stressiger geworden ist, würde ich keinen anderen Job machen wollen. Für mich ist die Arbeit als Krankenpflegerin nach wie vor mein Traumjob. Ich könnte mir für mich keinen anderen Beruf vorstellen.

Li: Ich sehe das mittlerweile etwas anders. Als ich jung war, wollte ich bei der Arbeit Spaß haben. Das war mir das Wichtigste. An Geld habe ich damals überhaupt nicht gedacht. Jetzt habe ich den Beruf, den ich mir ausgesucht habe, und sehe, dass man bei der Arbeit oft Sachen machen muss, die mit Spaß nichts zu tun haben. Das ist, glaube ich, bei jeder Arbeit so. Wenn ich heute noch einmal entscheiden könnte, würde ich bei der Berufswahl auch auf das Geld achten.

Brando: Wirklich? Welchen Beruf würdest du denn heute wählen?

Li: Keine Ahnung. Darüber habe ich so konkret noch nicht nachgedacht.

Brando: Was mich betrifft: Ich würde die Entscheidung für den Beruf so noch einmal treffen. Aber du hast recht: Mehr Geld wäre nicht schlecht.

Track 12

Teil 3

Li: Wir haben ein echtes Problem: Schon wieder haben sich Kunden beschwert, dass in den Regalen Lebensmittel fehlen oder falsch eingeordnet sind. Wir haben in letzter Zeit immer wieder solche Beschwerden gehabt. Das kann so nicht weitergehen. Was meinst du, wie könnte man hier am besten vorgehen?

Brando: Das ist schwer. Man müsste erstmal wissen, wer die Fehler macht. Mhm, ich will ja nicht voreilig sein, aber ich habe da so einen Verdacht: Ich habe Frau Müller schon mal dabei beobachtet, wie sie die Butter neben den Joghurt und nicht neben die Milch packen wollte, nur weil im Joghurt-Regal Platz war. Natürlich habe ich ihr gezeigt, wo die Butter hingehört, dann hat sie es auch richtig gemacht. Aber ein paar Tage später wollte sie die Butter neben die Sahne packen. Na ja, ich habe so das Gefühl, dass sie nicht so gut dazulernt und deshalb immer wieder Fehler beim Einräumen macht. Warum kündigen wir ihr nicht? Damit könnte das Problem gelöst sein.

Li: Nein, nein, das halte ich für voreilig. Wir wissen ja gar nicht, ob nur sie es ist. Vielleicht machen auch die anderen Aushilfen Fehler. Das wäre ja nicht verwunderlich. Die sind ja alle erst seit Kurzem bei uns. Da kann es durchaus passieren, dass Fehler beim Einräumen vorkommen. Ich würde vorschlagen, dass wir erst einmal feststellen, welche Regale falsch eingeräumt werden.

Brando: Ich befürchte, dass wir das nicht so einfach feststellen können. Die Kunden haben sich ja nicht nur bei einem, sondern bei mehreren Kolleginnen und Kollegen beschwert. Außerdem weiß ich nicht, wie wir dadurch das Problem lösen können.

Li: Na ja, wenn wir wissen, wo die Fehler gemacht werden, können wir die entsprechenden Regale im Blick behalten und den Aushilfen gezielt Anweisungen geben. Was meinst du?

Brando: Ja, da hast du recht. Ich verstehe einfach nicht, warum die Aushilfen nicht einfach nachfragen, wenn sie nicht genau wissen, wohin die Ware gehört. Ich würde das jedenfalls machen, wenn ich irgendwo neu anfangen würde und noch nicht genau Bescheid weiß.

Li: Das sehe ich genauso. Vielleicht müssen wir ihnen noch einmal sagen, dass sie immer nachfragen sollen, wenn sie unsicher sind, wohin etwas kommt. Dadurch könnten Fehler vermieden werden.

Brando: Vielleicht wäre es am besten, wenn man immer eine Kollegin oder einen Kollegen als Ansprechpartner für die Aushilfen festlegt. Dann wissen sie, wen sie fragen können. Was meinst du?

Li: Das finde ich zu kompliziert. Es sind ja auch nicht immer alle vor Ort. Die Aushilfen sollten jeden fragen können.

Brando: Da hast du recht. Was hältst du davon, wenn wir eine Teambesprechung machen? Dann könnten wir die Kolleginnen und Kollegen fragen, bei welchen Regalen oder Waren es gehäuft Beschwerden gegeben hat. Außerdem könnten wir sie bitten, den Aushilfen – wenn es die Arbeit erlaubt – über die Schulter zu schauen und sie bei der Einarbeitung noch mehr zu unterstützen.

Li: Das klingt gut. Eine Teambesprechung ist eine wirklich gute Idee, das machen wir. Wie stellst du dir das konkret vor?

Brando: Am einfachsten wäre es, wenn wir am Donnerstag vor der Arbeit die Besprechung machen. Dann sind bis auf Frau Schulz alle da. Ich glaube, wir brauchen nicht länger als eine halbe Stunde, um alles zu besprechen, was meinst du?

Li: Ja, das klingt gut. Eine halbe Stunde müsste ausreichen.

Brando: Okay. Und was machen wir mit den Kunden?

Li: Wir könnten einfach bei jeder Beschwerde um Verständnis bitten und erklären, dass wir einige neue Aushilfen haben, die manchmal noch Fehler machen.

Brando: Das klingt gut. Vielleicht besprechen wir das auch bei der Teambesprechung.

Li: Einverstanden!

Lesen

Teil 1

1 b

Auch bei f und h geht es um „Ausbildung“, aber nicht allgemein, sondern um ein duales Studium (f) und um Pflegeberufe (h).

2 e

Auch in c geht es um Psychologie, allerdings um das Studium der Psychologie.

3 g

Auch in e fällt das Wort „Geburtstag“, es geht aber nicht um eine Feier, sondern um beruflichen Erfolg.

4 d

Auch in g geht es um das Team, allerdings im Zusammenhang mit Alkohol am Arbeitsplatz.

5 f

Auf den ersten Blick könnte c passen, aber hier geht es allgemein um das Studium, nicht um duale Studiengänge, bei denen man Geld verdient.

Teil 2

6 falsch: Im Text werden hier zwar die Pausen erwähnt, aber man darf das Internet auch während der Arbeitszeit privat nutzen, wenn dadurch die Arbeit nicht behindert wird.

7 b

a ist falsch, weil nur das Internet „anders als E-Mail und sonstige Software“ privat genutzt werden darf.

c ist falsch, weil man das Passwort geheim halten muss. Von einem Abspeichern ist im Text nicht die Rede.

8 falsch: Die Firma bietet ihren Beschäftigten zahlreiche Sportangebote an. Der Text sagt nicht, um was für eine Firma es sich handelt.

9 b

a ist falsch, weil jeder bei den Turnieren mitmachen kann. Es ist nicht die Rede davon, dass die Firma die Teilnehmenden auf Turniere vorbereitet.

c ist falsch, denn nur „die Hälfte der Kosten“ wird vom Betrieb übernommen.

Teil 3

10 b

Auch in c geht es um falsche Annahmen von Chefs, aber nicht um Kündigung, sondern um Lohnfortzahlung.

11 x

In d geht es zwar um Zahlung von Lohn, ohne dass gearbeitet wird, allerdings nicht für den Fall, dass Kinder erkranken, sondern für den Fall, dass Beschäftigte wegen Krankheit nicht arbeiten können.

12 a

Auch in e geht es um Urlaubsanspruch, allerdings um den zusätzlichen Urlaubsanspruch von Schwerbehinderten.

13 f

Auch in d geht es um Regelungen für Privathaushalte, aber um „Lohn an Feiertagen“ und nicht um den Mindestlohn.

Teil 4

14 c

a ist falsch, da der Bildungsreferent erst um 16.45 Uhr erwartet wird.

b ist falsch: Die Besprechung findet im Pausenraum statt.

15 b

a ist falsch, weil Familien umgezogen sind.

c ist falsch, weil die Plätze an Geschwisterkinder oder an solche Kinder vergeben werden sollen, deren Eltern dringend einen Kita-Platz benötigen.

16 b

a ist falsch, weil das Begrüßungstreffen von den Mitarbeiterinnen der Kita organisiert wird.

c ist falsch, weil die neuen Mitarbeiterinnen in den Gruppen von JA und LS mitarbeiten sollen. Dort fehlen zwar Erzieherinnen wegen Krankheit oder Urlaub, es wird aber nicht gesagt, dass sie nur eingesetzt werden, wenn jemand krank oder im Urlaub ist.

17 a

b ist falsch, da im Programm „Kitaqualität“ ausschließlich das Kita-Personal geschult wird.

c ist falsch, da es nicht um den Bau von Kitas geht, sondern um die Gestaltung der Gruppenräume und der Außenflächen.

18 c

a ist falsch, weil die Teams nach jedem Stopp neu zusammengesetzt werden.

b ist falsch, weil die Auswahl der Teambuildingmaßnahme von LR und nicht von den Mitarbeiterinnen und Mitarbeitern getroffen wurde.

Lesen und Schreiben

19 a

b ist falsch: Man musste auf die Getränke warten, über die Qualität steht nichts in der E-Mail.

c ist falsch, da es keine Forderung nach geschultem Personal gibt. In der Mail wird nur darauf hingewiesen, dass es Pannen gegeben hat, weil es nicht genug geschultes Personal gab.

20 a

b ist falsch: Die Beschwerde richtet sich darauf, dass das Buffet nicht rechtzeitig eröffnet wurde und das Essen zu spät kam. Über die Qualität wird nichts gesagt.

c ist falsch: Seit fünf Jahren richtet die Firma den Neujahrsempfang in dem Restaurant aus.

21 Lösungsbeispiel:

Sehr geehrter Herr Boldt,
vielen Dank für Ihre E-Mail, in der Sie die unerfreulichen Pannen bei Ihrem Neujahrsempfang schildern. Seien Sie versichert, dass es uns sehr leidtut, dass Ihr Aufenthalt bei uns dieses Mal nicht zufriedenstellend verlief.

Dass nicht genügend Tische gedeckt waren und der Service nicht wie geplant funktionierte, hatte die Ursache darin, dass sich kurz vor der Veranstaltung einige Mitarbeiter krankmeldeten, sodass uns geschultes Servicepersonal fehlte. Eine vergleichbare Situation wird sich nicht wiederholen. Wir haben die

Abläufe geändert, sodass im Arbeitsplan auch immer eine Vertretung eingetragen wird. So können wir sicher sein, dass immer genügend Personal zur Verfügung steht.
Ich hoffe, dass wir Sie auch in Zukunft als Gast begrüßen dürfen. Wenn Sie noch Fragen oder Anregungen haben, können Sie sich jederzeit an mich wenden.
Mit freundlichen Grüßen
(Unterschrift)

Hören

Teil 1

- 22 falsch: Luisa arbeitet in einem anderen Imbiss und springt für jemanden ein.
23 a
b ist falsch: Die Warenlieferung kommt am frühen Morgen, aber Luisa muss nichts bestellen.
c ist falsch: Die Getränke sind im Kühlschrank. Sie muss zum Schichtbeginn Kaffee kochen und Brötchen schmieren.
24 richtig
25 b
a ist falsch: Es gibt mehr Arbeit bei gleichbleibendem Personal.
c ist falsch: Die Artikelnummern können nicht gekürzt werden, aber man könnte sie durch eine Lücke nach drei Ziffern optisch besser darstellen.
26 falsch: Frau Denkler ist Inhaberin der Schneiderei, sie spricht von „meine Schneiderei“.
27 a
b ist falsch: Die Nähmaschine, für die sich Frau Denkler interessiert, hat „nicht so viele Programme“.
c ist falsch: Frau Denkler sucht nach einer professionellen Nähmaschine. Dass das gewünschte Modell von Änderungsschneidereien nachgefragt wird und eine mechanische Nähmaschine ist, sagt Herr Lorenzo.

Teil 2

- 28 f
Auch in b wird angesprochen, dass Frauen wegen ihrer Kinder Teilzeit arbeiten, der Fokus im Text liegt aber auf den Auswirkungen auf die Rente.
29 c
Auch in b wird angesprochen, dass Frauen wegen ihrer Kinder Teilzeit arbeiten, das Thema des Textes ist jedoch die Beförderung eines Mannes, obwohl eine Teilzeit arbeitende Frau als geeigneter erscheint.
30 e
In a wird angesprochen, dass Teilzeitarbeit für die Firma negative Folgen haben kann, die zentrale Aussage des Textes ist aber der Zugewinn an Lebensqualität bei Teilzeitarbeit.
31 a
a ist der einzige Text, bei dem Teilzeitarbeit (aufgrund von Familienaufgaben) mit einer eingeschränkten zeitlichen Flexibilität verbunden ist.

Teil 3

- 32 c
a ist falsch, denn nur bei der Unternehmensgründung waren es erst drei Leute, die zunächst „ziemlich unprofessionell“ gearbeitet haben.
b ist falsch: Von Reklamationen und Retouren ist zwar die Rede, aber nur im Zusammenhang mit den Aufgaben, die die Firma CAREF übernehmen kann.
33 b
a ist falsch, weil Personal, Büroräume und das Lager eingespart werden, sodass es „wirtschaftlich keinen Unterschied“ macht.
c ist falsch, weil CAREF sich auf den Versand spezialisiert hat und „den Versand sogar besser abwickeln wird“.
34 b
a ist falsch, denn durch die Auslagerung des Versands kann die Firma das „Angebot erweitern und noch mehr verschiedene Artikel anbieten“.
c ist falsch, denn um neue Mitarbeiter geht es im gesamten Text nicht. Vielmehr kann sich die Firma durch das Outsourcing auf die Aufgaben konzentrieren, die zentral für den Erfolg des Onlineshops sind, wie z. B. das Marketing.
35 a
b ist falsch, denn es wird überlegt, dass sich die Mitarbeiter bei der CAREF bewerben können.
c ist falsch, denn nicht die Mitarbeiter, sondern die Geschäftsleitung hat vor, mit dem Betriebsrat zu sprechen.

Teil 4

- 36 a
b ist falsch, weil sie das Flugzeug nicht verpasst hat. Der Flug ist ausgefallen.
c ist falsch, weil Vivien Herrn Sommer anrufen möchte.
37 c
a ist falsch, weil es um die Rechnung für einen Dachausbau geht.
b ist falsch, weil nur gesagt wird, dass die Jahresabrechnung bis zum 22. Dezember fertig sein muss.
38 a
b ist falsch, denn das Fett für die Pommes frites war zu heiß.
c ist falsch, weil Jan nicht untersucht wurde. Der Imbiss wurde kontrolliert und der Kontrolleur will Jans Gesundheitsausweis sehen.
39 a
b ist falsch, weil nicht Frau Schmitz, sondern Frau Kowalski die Bestellung schon Donnerstag schicken soll.
c ist falsch, weil sich Frau Kowalski für einen der beiden genannten Liefertermine entscheiden soll.
40 a
b ist falsch, denn Jonathan hofft, dass die Möbel nicht zu viel kosten.
c ist falsch, weil Anna bereits einen Prospekt besorgt hatte.

Hören und Schreiben

- 41 a
42 Name: Czeplak

- 43 Kontakt: 02281 97 85 43
 44 Weitere Informationen:
 – Kosten maximal um wie viel höher als im Angebot?
 – Dauer der Arbeiten?
 – Beginn der Arbeiten frühestens in zwei Monaten
 – Straße für drei Monate gesperrt
 45 Zu erledigen: Rückruf

Sprachbausteine und Schreiben

Sprachbausteine Teil 1

46 e, 47 b, 48 g, 49 d, 50 h, 51 j

Sprachbausteine Teil 2

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

Schreiben

58 Lösungsbeispiele:

Thema A

Hallo zusammen,
 dass die festen Büros abgeschafft werden sollen, halte ich für außerordentlich problematisch. Ich finde die Vorstellung schrecklich, morgens zur Arbeit zu kommen und nicht zu wissen, wo ich arbeite. Ich möchte nicht jeden Morgen nach einem neuen Büro suchen. Das kostet unnötig Zeit.
 Daneben finde ich es wichtig, dass man sich seinen Arbeitsplatz so einrichten kann, wie man ihn braucht. Ich zum Beispiel brauche für meine Arbeit zwei Bildschirme. Wenn ich in ein Büro komme, in dem nur ein Monitor ist, dauert die Arbeit bei mir länger. Das kann doch nicht gewollt sein!
 Außerdem sollten sich meiner Meinung nach die Büros des Teams in der Nähe befinden. Dann kann man bei einer Frage kurz zu den Kollegen gehen, man kann spontane Besprechungen machen usw. Wenn die festen Büros abgeschafft werden, muss man jeden Tag herausfinden, wo die Kollegen arbeiten. Das ist unnötig umständlich.
 Und nicht zu vergessen: Die meisten von uns bevorzugen ein Büro mit einer persönlichen Note. Nur so fühlen sie sich bei der Arbeit wohl: ein paar Pflanzen, eine Kaffeemaschine, vielleicht ein Familienfoto. Darauf müsste man bei flexiblen Arbeitsplätzen verzichten.
 Die Umstellung auf flexible Arbeitsplätze wäre also für alle von Nachteil. Man braucht feste Büros, um effektiv arbeiten zu können.

Thema B

Liebe Kolleginnen und Kollegen,
 ich finde die Idee, auf die Drucker in den Büros zu verzichten, gar nicht so schlecht. Vielleicht hilft das ein bisschen der Umwelt. Heute druckt man viel zu viel aus, ohne darüber nachzudenken. Denn das Drucken geht einfach und ohne Aufwand. Wenn man aber aufstehen und zum Drucker auf dem Flur gehen muss,

um das Papier abzuholen, überlegt man vielleicht, ob man den Ausdruck wirklich braucht. Ich bin sicher, dass dadurch viel Papier gespart wird. Und man spart viel Müll, der anfällt, wenn die Drucker kaputtgehen. Bei uns sind etwa 60 Drucker in den Büros. Wenn die ausgetauscht werden müssen, ist das ein ganz schön großer Müllberg. Und den haben wir bei einem Flurdrucker nicht mehr.

Für den Drucker auf dem Flur spricht auch, dass man sich dann mehr bewegt, weil man seinen Ausdruck im Flur abholen muss. Das täte allen wirklich gut.

Und so ein Flurdrucker kann auch für mehr Kontakt sorgen, weil man ja zum Drucken sein Büro verlassen muss. Ich freue mich schon darauf, Kollegen am Drucker zu treffen.

Alles in allem: Keine schlechte Idee, auch wenn ich das am Anfang anders gesehen habe.

Sprechen

Im Folgenden können Sie ein Muster einer mündlichen Prüfung hören. Es zeigt Ihnen, wie ein gutes Prüfungsgespräch verlaufen kann, wie lange Sie ungefähr sprechen sollen und welche sprachlichen Mittel Sie verwenden können.

Track 13

PR = Prüferin oder Prüfer

PR A: Guten Tag. Ich möchte Sie herzlich zur mündlichen Prüfung „Deutsch-Test für den Beruf“ begrüßen. Ich darf mich kurz vorstellen: Mein Name ist Verena Scholz und mein Kollege heißt Till Römer. Wir führen gemeinsam die Prüfung durch. Können Sie sich bitte kurz einander vorstellen?

Wilson: Ich heiße Anne Wilson und komme aus England. Ich bin Hebamme von Beruf und lebe und arbeite seit zwei Jahren in Deutschland. Privat interessiere ich mich für Kunst: In meiner Freizeit male ich, vor allem Landschaften.

Kátay: Oh, das passt ja zu meinem Beruf, ich bin nämlich Maler! Aber ich male natürlich keine Bilder, sondern streiche Fassaden und Wände. Mein Name ist Dávid Kátay und ich komme aus Ungarn. In Deutschland bin ich erst seit einem halben Jahr. Wenn ich die Prüfung bestanden habe, möchte ich mich bei der Meisterschule bewerben.

PR A: Vielen Dank. Nun kurz zum Ablauf der Prüfung: Die Prüfung besteht aus drei Teilen. Im ersten Teil sprechen Sie circa zwei Minuten über ein Thema, beantworten Fragen und erläutern einen Punkt aus dem jeweils anderen Vortrag.

Im zweiten Prüfungsteil führen Sie beide ein kurzes Gespräch am Arbeitsplatz über zwei Themen.

Und im dritten Prüfungsteil sollen Sie ein Problem aus der Arbeitswelt diskutieren und miteinander Lösungswege besprechen. Haben Sie noch Fragen?

Wilson, Kátay: Nein.

PR A: Gut, dann beginnen wir mit dem ersten Prüfungsteil. Frau Wilson, wählen Sie bitte ein Thema aus und sprechen Sie darüber. Sie haben etwa zwei Minuten Zeit.

Teil 1A

Wilson:

Es geht um Ereignisse und Erfahrungen, die meine Berufswahl beeinflusst haben. Also: Ich bin sehr gerne zur Schule gegangen. Besonders gut war ich in den Naturwissenschaften: Biologie, Informatik und Mathematik. Ich hatte da auch wirklich gute Lehrer. Daher wollte ich etwas mit Zahlen machen, zum Beispiel als Bankkauffrau. Nachdem ich meinen A-Level, also das Abitur, hatte, bin ich mit drei Freundinnen zwei Wochen lang durch England gefahren. Wir haben Freunde und Verwandte besucht und konnten dort auch immer übernachten. Unsere letzte Station war York bei meinen Großeltern.

Meine Großmutter war früher Hebamme und sie erzählte uns viele Geschichten, die sie als Hebamme erlebt hatte. Das hat mich sehr beeindruckt und ich habe angefangen, mich für den Beruf Hebamme zu interessieren. Als wir wieder zu Hause waren, haben meine Freundin Lizzy und ich uns um ein Praktikum beworben, um zu sehen, wie Hebammen arbeiten und ob dieser Beruf für uns auch infrage kommt. Wir hatten Glück: Wir haben beide einen Praktikumsplatz in demselben Krankenhaus bekommen. Dort haben wir Hebammen begleitet und ihnen bei der Arbeit geholfen. Das Praktikum hat uns beiden sehr große Freude bereitet. Also stand danach für uns fest, dass wir Hebammen werden wollen. Wir haben dann das Studium zusammen gemacht und nun sind wir beide Hebammen. Das ist wirklich ein ganz toller Beruf. Er ist zwar anstrengend und man arbeitet sehr viel, aber es macht Spaß, die schwangeren Frauen zu betreuen und nachher ihre Babys auf die Welt zu bringen. Ich habe es nie bereut, mich für diesen Beruf entschieden zu haben.

Teil 1B

PR A: Das ist ja eine interessante Geschichte, wie Sie zu Ihrem Beruf gekommen sind. Warum hat gerade die Reise nach dem Abitur Ihre Berufswahl so beeinflusst? Sie haben doch sicherlich auch vorher Ihre Großeltern besucht.

Wilson: Ja natürlich. Aber jetzt war ich älter und ich war allein mit meinen Freundinnen bei meinen Großeltern. Da hatten wir andere Gespräche als vorher, wenn ich mit meiner Familie dort zu Besuch war. Meine Großeltern haben uns wie Erwachsene behandelt – wir waren ja auch erwachsen. Und: Natürlich hat meine Großmutter auch früher schon mal von ihrer Arbeit erzählt, aber da war ich kleiner. Jetzt war ich in der Situation, dass ich mich für einen Beruf entscheiden musste. Und da habe ich ganz andere Fragen gestellt und ganz anders zugehört als früher. Ich bin sicher, wenn wir damals nicht unsere kleine Reise gemacht hätten, wäre ich nie Hebamme geworden.

PR A: Ja, wahrscheinlich. Sie haben gesagt, dass Sie studiert haben, um Hebamme zu werden. Wie sah Ihre Ausbildung aus?

Wilson: Das Studium fand an einer Universität statt. Wir waren für den theoretischen Unterricht in Klassen eingeteilt. Zusätzlich gab es natürlich auch eine praktische Ausbildung. Also Studium und Praxis wechsel-

ten sich ab. In der praktischen Ausbildung haben wir verschiedene Stationen kennengelernt: den Kreißsaal, wo die Geburten stattfinden, die Wochenstation im Krankenhaus, wo die Mütter mit ihren Babys nach der Geburt sind, aber auch die Arbeit einer selbstständigen Hebamme, die die Schwangeren vor und nach der Geburt betreut. In jeder dieser Stationen hatte jede Studentin eine feste Ansprechpartnerin. Das hat es uns sehr leicht gemacht, uns in den Stationen zurechtzufinden.

Teil 1C

PR B: Herr Kátay, Frau Wilson hat gerade davon erzählt, dass die Ausbildung aus theoretischen und praktischen Anteilen bestanden hat. Das habe ich nicht so richtig verstanden. Können Sie das bitte kurz erläutern?

Kátay: Gern. Um Hebamme zu werden, muss man in England studieren. Hier wird die Theorie gelernt. Zusätzlich gibt es eine praktische Ausbildung, wobei sich Theorie und Praxis abwechseln. Die praktische Ausbildung findet in verschiedenen Bereichen statt, in denen Hebammen arbeiten: bei der Geburt selbst, nach der Geburt im Krankenhaus oder bei einer selbstständigen Hebamme. In allen Stationen sind die Studentinnen nicht allein, sondern sie haben immer eine Person, die sie fragen können und die sich um sie kümmert.

PR A: Vielen Dank. Und nun, Herr Kátay, möchte ich Sie bitten, über Ihr Thema zu sprechen.

Teil 1A

Kátay: Okay. Es geht um ein gutes Arbeitsumfeld. Also: Ein gutes Arbeitsumfeld macht für mich aus, dass die Stelle sicher ist und man keine Angst davor haben muss, am nächsten Tag ohne Arbeit und ohne Geld dazustehen. Ich war mal als Maler selbstständig und hatte meine eigene kleine Firma. Das war auf der einen Seite toll, auf der anderen aber auch sehr anstrengend. Damals musste ich mich ständig nach neuen Aufträgen umsehen, denn ohne Auftrag gibt es kein Geld, aber die Kosten für Personal und Büro bleiben. Entweder hatte ich nichts zu tun, also keine Aufträge, das war fürchterlich. Oder ich hatte zu viel Arbeit. Man kann ja als Selbstständiger schlecht Aufträge ablehnen. Denn dann wird man beim nächsten Mal nicht mehr gefragt. Das war wirklich stressig. Jetzt bin ich in einem kleinen Betrieb angestellt und kann nachts wieder ruhig schlafen. Ich bin jetzt zwar nicht mehr mein eigener Herr, aber ich habe auch nicht mehr so viel Verantwortung.

Dann ist für mich bei der Arbeit wichtig, dass das Team gut funktioniert. Die Zusammenarbeit mit den Kollegen muss reibungslos klappen, jeder muss seine Aufgabe gut erledigen. Dazu sind klare Absprachen wichtig. Die Aufgaben müssen gerecht verteilt sein. Aber was mindestens genauso wichtig ist: Wir müssen uns gut verstehen. Man muss die Kollegen fragen können, man muss sich Rat holen können und man muss sich gegenseitig helfen, wenn einer mal zu viel zu tun hat beispielsweise. Das funktioniert bei meiner jetzigen Arbeit wirklich gut. Wir verstehen uns gut – auch

mit dem Chef – und gehen sogar ab und zu mal nach der Arbeit zusammen essen. Was für mich auch noch wichtig ist, ist natürlich, dass das Geld stimmt. Man möchte ja nicht umsonst arbeiten. Aber das Gehalt ist im Moment auch völlig okay. Mehr kann es immer sein, ich bin aber mit meiner Arbeit und mit dem Arbeitsumfeld wirklich sehr zufrieden.

Teil 1B

PR A: Was ist Ihnen wichtiger: das Geld oder ein gutes Team?

Kátay: Das ist eine schwere Frage. Eigentlich arbeitet man ja, um Geld zu verdienen. Man muss seine Rechnungen und seine Miete bezahlen können. Und man möchte sich ja auch mal etwas leisten: einen großen Fernseher, ein neues Smartphone, vielleicht ein Auto oder Urlaub. Also das Geld ist schon eine wichtige Sache. Allerdings ist ein gutes Team bei der täglichen Arbeit auch sehr wichtig. Ich habe einmal in einer Firma gearbeitet, da war die Stimmung schlecht. Die Kolleginnen und Kollegen haben sich nicht gut verstanden, es gab viel Streit und eine Menge Konflikte untereinander. Auch der Chef war immer unfreundlich. Wir hatten einen Chef, wie man ihn sich nicht gerade wünscht. Manchmal hat er die Leute einfach angeschrien, wenn jemand einen Fehler gemacht hat, aber auch ohne Grund, nur weil er schlechte Laune hatte. Die Zusammenarbeit in der Firma funktionierte nicht gut. Das lag auch daran, weil es keine Besprechungen gab und einige Kollegen wichtige Informationen nicht weitergegeben haben. Ich bin immer mit einem schlechten Gefühl zur Arbeit gegangen. Später habe ich dann gekündigt und mir eine andere Arbeit gesucht. Ich will damit sagen: Ohne nette Kollegen, ohne ein gutes Team macht Arbeit keinen Spaß. Außerdem funktioniert sie nicht gut, wenn man nicht miteinander, sondern gegeneinander arbeitet. Ein gutes Team, eine gute kollegiale Zusammenarbeit sind zumindest in meinem Beruf ganz wichtig. Ich bereue es keinen Tag, die Firma gewechselt zu haben.

PR A: Wie wichtig war Ihnen das Geld beim Wechsel der Firma?

Kátay: Also, ich habe schon Wert darauf gelegt, dass ich anständig bezahlt werde. Ich muss ja schließlich meine Rechnungen bezahlen. Aber wenn ich ehrlich sein soll: In der jetzigen Firma bekomme ich etwas weniger Geld als vorher. Aber das ist es mir wert. Mir geht es jetzt viel besser.

Teil 1C

PR B: Herr Kátay hat gerade davon berichtet, dass in seiner alten Firma die Stimmung schlecht war. Das habe ich nicht so richtig verstanden. Können Sie das bitte kurz erläutern?

Wilson: Also der Punkt war wohl, dass es Probleme im Team und mit der Teamarbeit gab. Herr Kátay war in einer Firma, da gab es viele Konflikte. Die Kolleginnen und Kollegen hatten Probleme miteinander; es gab Streit und Konflikte. Auch der Chef ist nicht gut mit den Mitarbeitern umgegangen. Außerdem hat die Arbeit nicht richtig funktioniert, weil keine Teambesprechungen stattgefunden haben und keine richtigen

Absprachen getroffen wurden. Die Arbeit war für Herrn Kátay dann so stressig, dass er gekündigt hat.

PR A: Vielen Dank! Jetzt kommen wir zum zweiten Prüfungsteil. Herr Kátay, wollen Sie bitte mit Thema 1 beginnen.

Teil 2

Kátay: Ich würde gern mobil von zu Hause aus arbeiten: Hast du schon mal mobil gearbeitet?

Wilson: Nein, ich habe bisher immer im Büro gearbeitet, aber ich glaube, ich würde nicht gerne mobil arbeiten.

Kátay: Wirklich? Es ist doch gut, nicht immer ins Büro fahren zu müssen. Jeden Tag im Stau oder in überfüllten Bussen.

Wilson: Das wäre natürlich ein Vorteil, aber es gibt auch Nachteile. Denn ich finde, man sollte Beruf und Freizeit voneinander trennen. Wenn ich mein Firmen-Notebook zu Hause hätte, hätte ich immer das Gefühl, noch etwas erledigen zu müssen.

Kátay: Interessant! Auf diese Idee bin ich noch gar nicht gekommen. Für mich wäre es schon entspannter, wenn ich mich mit dem Notebook auch mal auf den Balkon setzen könnte. Dann hat man ja vielleicht nicht so sehr das Gefühl zu arbeiten und ist viel zufriedener.

Wilson: Ich glaube, das ist eine Wunschvorstellung. Ich jedenfalls könnte mich auf dem Balkon nicht richtig auf meine Arbeit konzentrieren und bräuchte dann noch länger dafür. Lieber arbeite ich konzentriert im Büro und die Arbeit ist erledigt.

Kátay: Ich fände es jedenfalls gut, wenn es mehr Möglichkeiten dazu gäbe. Zumindest zwei bis drei Tage Homeoffice pro Woche, das würde mir reichen. Man möchte ja auch mal seine Kolleginnen und Kollegen sehen. Wegen der Konzentration mache ich mir aber keine Gedanken: Im Büro wird man ja ständig abgelenkt durch Telefonate oder es kommt jemand ins Zimmer. Ich muss mich dann immer wieder neu auf meine Arbeit konzentrieren. Zu Hause habe ich viel mehr Ruhe.

Wilson: Na ja, jeder ist halt anders. Deshalb gebe ich dir auch recht. Alle sollten so arbeiten können, dass sie zufrieden sind, das führt normalerweise zu den besten Ergebnissen.

PR A: Ja, das stimmt. Aber es gibt ja noch andere wichtige Dinge im Leben, z. B. Urlaub, Frau Wilson.

Wilson: Was machst du in deinem Urlaub? Verreist du?

Kátay: Leider nicht, wir müssen unsere neue Wohnung renovieren. Wir ziehen nämlich bald um.

Wilson: Ach, das wusste ich ja gar nicht. Wie ist denn die neue Wohnung?

Kátay: Was soll ich sagen? Sie ist größer und sehr hell. Wir brauchten unbedingt mehr Platz wegen der Kinder. Und Platz haben wir jetzt zum Glück.

Wilson: Das klingt doch gut. Na ja, dann wird es bei dir in diesem Jahr ja nicht so viel mit Erholung.

Kátay: Doch, nur im Juli nicht. Aber im September nehme ich noch einmal zwei Wochen frei. Dann geht es hoffentlich tatsächlich weg. Wie sieht es denn bei dir aus? Verreist du?

Wilson: Ja, aber nicht so lange. Erst fahre ich zu meinen Eltern nach Bristol. Die habe ich lange nicht mehr gesehen.

Kátay: Das habe ich im September auch vor. Da wollen wir nach Ungarn und die Familie besuchen. Meine Geschwister leben ja in der Nähe von Budapest. Darauf freue ich mich schon sehr.

Wilson: Das kann ich mir vorstellen. Budapest ist ja eine tolle Stadt. Ich war auch schon da, zwar nur drei Tage, aber wir haben viel gesehen. Das Parlament sieht ja aus wie in London. Und die vielen Bäder, die es dort gibt.

Kátay: Ja, in Budapest gibt es viel zu entdecken. Ich kann dir fürs nächste Mal ein paar Tipps geben, die nicht im Reiseführer stehen. Und wohin geht es diesmal, wenn du deine Eltern besucht hast?

Wilson: Wir fliegen eine Woche nach Südspanien, nach Malaga. Wir haben eine Ferienwohnung in der Nähe der Stadt am Meer. So haben wir einen Strandurlaub und eine Städtereise. Malaga soll ja sehr schön sein; ich habe mir sogar schon einen Reiseführer besorgt.

PR A: Vielen Dank, das war der zweite Prüfungsteil, dann gehen wir jetzt zum dritten über. Es gibt ein Problem, das Sie besprechen und für das Sie Lösungen finden sollen.

Teil 3

PR A: Stellen Sie sich vor, Sie arbeiten in einem Kindergarten, in dem die Kinder auch zu Mittag essen. Das Essen wird in den Kindergarten von einer Firma geliefert. Einige Eltern haben sich beschwert, weil es immer auch etwas Süßes gibt, zum Beispiel Pudding, und die Kinder so zu einer ungesunden Ernährungsweise erzogen werden. Lesen Sie sich bitte Stichpunkte dazu durch, die Sie für Ihre Diskussion verwenden können. Sie können aber auch eigene Punkte in die Diskussion einbringen. So, wer möchte denn beginnen?

Wilson: Ich kann beginnen, aber vielleicht möchte Dávid?

Kátay: Gern, also: Wir haben mal wieder ein Problem mit dem Essen: Schon wieder haben sich Eltern beschwert. Seit wir den neuen Lieferanten für das Mittagessen haben, kommt das immer wieder vor. Heute haben sich gleich mehrere Eltern beschwert, dass es zum Mittagessen immer einen Nachtisch gibt, und zwar einen süßen. Heute war es Pudding. Die Eltern meinen, dass die Kinder durch das Essen an zu viel Zucker gewöhnt und so zu ungesunder Ernährung erzogen werden. Was kann man da machen?

Wilson: Ich würde vorschlagen, dass wir mit den Eltern sprechen. Ich finde nicht, dass ein Pudding so gefährlich ist und die Kinder dadurch zu falscher Ernährung erzogen werden. Ich halte das für völlig übertrieben. Die Eltern sind viel zu besorgt. Wenn du mich fragst: Die Eltern übertreiben total. Was kann so ein kleiner Pudding schon anrichten?

Kátay: Ich weiß nicht, ob unsere persönliche Meinung hier zählt. Aber mit den Eltern zu sprechen, das ist eine gute Idee. Sollten wir mit ihnen einzeln sprechen oder besser eine Elternversammlung machen?

Ich bin mir nicht sicher, was besser wäre. Was denkst du?

Wilson: Am einfachsten wäre es, mit allen zusammen zu sprechen. Das wäre für uns jedenfalls der geringste Aufwand und wir könnten mit allen gemeinsam eine Lösung finden.

Kátay: Hm, das stimmt. Ich befürchte allerdings, dass wir in so einem großen Kreis nicht vernünftig reden können. Das Thema ist sehr emotional – jeder möchte das Beste für sein Kind. Manche Eltern sehen das mit dem Pudding gelassener, andere sind strikt gegen Süßes. Oder wie siehst du das?

Wilson: Ja, du hast recht. Vielleicht wäre es doch besser, wenn wir mit den Eltern einzeln sprechen. Aber wie? Man muss für so ein Gespräch ein bisschen Zeit und Ruhe haben. Wir können die Eltern nicht einfach ansprechen, wenn sie uns zufällig hier im Haus begegnen und sie ihr Kind bringen oder abholen. Da sind sie meistens im Stress und haben keine Zeit.

Kátay: Das sehe ich genauso. Es sind ja nicht so viele Eltern, die sich beschwert haben, ich glaube vier oder fünf. Warum rufen wir sie nicht einfach an? Wir können mit ihnen ja jeweils einen Termin vereinbaren.

Wilson: Das ist eine gute Idee. Wir machen eine Liste von allen Eltern, die sich beschwert haben, und rufen sie nacheinander an. Ich werde einen Zettel in den Pausenraum legen, dann können die Kolleginnen die Namen der Eltern, die sich beschwert haben, dort notieren.

Kátay: Ja, das machen wir so. Und wir sollten auch möglichst bald mit dem Lieferanten sprechen. Es wäre doch für den Anfang gut, wenn er statt Pudding einfach Obst liefern würde. Das wäre keine große Änderung, könnte aber die Stimmung unter den kritischen Eltern verbessern.

Wilson: Ja, aber ich befürchte, dass das teurer wird. Obst kostet – glaube ich – mehr als eine Süßspeise.

Kátay: Das kann durchaus sein. Wir können aber nicht mehr Geld für das Essen ausgeben als im Moment. Wie wäre es, wenn wir mit dem Lieferanten vereinbaren, dass es nicht immer einen Nachtisch geben muss. Er könnte auch mal eine Süßspeise und mal Obst liefern.

Wilson: Das wäre eine gute Lösung. Wir sprechen mal mit dem Lieferanten, welche Möglichkeiten es gibt und wie teuer das ist. Danach telefonieren wir mit den Eltern.

Kátay: Und wir könnten uns natürlich auch bei anderen Lieferanten erkundigen. Wir müssen ja nicht immer bei derselben Firma bleiben.

Wilson: Da hast du auch recht, ich erkundige mich mal in den nächsten Tagen nach Alternativen.

PR A: Vielen Dank. Dann haben Sie ja gleich mehrere Lösungen gefunden. Und damit ist die mündliche Prüfung zu Ende und ich wünsche Ihnen noch einen schönen Tag.

Modelltest 1

Hören Teil 1

Nummer 22 und 23

Teamleiterin: So, Tonio, und nun zum Reinigungsplan. Hier ist es wie immer bei der Gebäudereinigung: Man muss nicht jeden Tag alles reinigen. Hier hängt der Reinigungsplan.

Reinigungskraft: Ja, das war in meiner Ausbildung auch so. Wir hatten einen Reinigungsplan für die Büros, einen für die Toiletten und einen für die Kaffeeküchen. Ist das bei euch auch so?

Teamleiterin: Ja, so ähnlich. Also hier ist der Plan für die Büros. Für alle Büros in diesem Haus gilt: Man muss jeden Tag die Tische abwischen und die Müll-eimer leeren.

Reinigungskraft: Okay. Gibt es dafür einen Abfallwagen?

Teamleiterin: Ja, der steht da hinten im Lager. Bitte denk daran, dass du den Müll trennst.

Reinigungskraft: Wie trennt ihr den Müll denn hier: Papier, Plastikverpackungen und Restmüll?

Teamleiterin: Ja, aber wir trennen auch Glas. Das kommt meistens aus den Küchen.

Reinigungskraft: Gut. Und auf was muss ich noch achten?

Teamleiterin: Also wie gesagt: täglich Müll leeren und Tische abwischen. In den Büros musst du zweimal in der Woche saugen. Hier im ersten Stock dienstags und donnerstags.

Reinigungskraft: Wie sieht es mit Fensterputzen aus?

Teamleiterin: Nein, das machen wir nicht. Dafür kommt zweimal im Jahr eine Fensterreinigungsfirma.

Reinigungskraft: Und wo bekomme ich Reinigungsmittel?

Teamleiterin: Die stehen auch da hinten im Lager.

Reinigungskraft: Und was mach' ich, wenn mal ein Reinigungsmittel leer ist?

Teamleiterin: Dann rufst du Frau Zader an. Die macht dann eine Bestellung und bringt uns dann neue. Die Telefonnummer hängt im Lager.

Reinigungskraft: Alles klar!

Nummer 24 und 25

Teamleiter: Jetzt zu den Abwesenheiten. Für mich ist das zwar nicht so dringend, aber die Geschäftsleitung möchte die Urlaubspläne noch im Dezember haben. Es geht zunächst um das erste Halbjahr.

Frau Thieme: Also: Ich plane, Ostern freizunehmen, und zwar die Woche vor und nach Ostern.

Herr Jacobi: Und ich hätte gern die Woche nach Ostern frei.

Teamleiter: Der Osterurlaub ist offenbar sehr beliebt.

Frau Loyd: Stimmt, ich wollte auch ein paar Tage freihaben: zwei Tage vor und einen Tag nach Ostern.

Teamleiter: Einen Moment. Darüber müssen wir in Ruhe reden. Sie werden verstehen, dass es nicht geht, dass hier im Verkauf alle Mitarbeiter gleichzeitig Urlaub nehmen. Dann müssten wir den Laden zumachen. Sie wissen ja, wie viel hier zu tun ist. Mehr als zwei Personen können unmöglich gleichzeitig Urlaub nehmen.

Frau Thieme: Aber ich habe mit meinem Mann schon lange einen Urlaub geplant. Wir hatten in den letzten acht Jahren keinen gemeinsamen Osterurlaub mehr.

Frau Loyd: Und ich wollte mal wieder meine Eltern besuchen.

Herr Jacobi: Aber Sie müssen auch mich verstehen. Ich habe ja kleine Kinder. In der ersten Woche sind sie bei meinen Eltern, aber in der zweiten Ferien-woche muss ich mich um sie kümmern. Ich bin auf die Schulferien angewiesen.

Teamleiter: Es können nicht alle gleichzeitig Urlaub haben. Das geht nicht.

Herr Jacobi: Okay, ich habe einen Vorschlag: Frau Loyd, was halten Sie davon, wenn Sie statt zwei Tagen vor und einem Tag nach Ostern einfach in der Woche vor Ostern freinehmen? Dann könnten Sie zu Ihren Eltern fahren und ich könnte nach Ostern Urlaub nehmen.

Frau Loyd: Das wäre ein Kompromiss. Ja, das könnte ich machen.

Teamleiter: Gut, einverstanden. Das ist doch eine gute Lösung für alle. Dann kann jeder an den Feiertagen Zeit mit seiner Familie verbringen und trotzdem wären immer zwei Personen hier.

Nummer 26 und 27

Frau Figge: Figge, MCC-Print, guten Tag, was kann ich für Sie tun?

Herr Posch: Posch mein Name, von der Firma NBW-Data. Guten Tag Frau Figge. Ich suche einen günstigen Bürodrukker für unsere Firma. Ich habe mich schon mal auf Ihrer Seite im Internet umgeschaut. Den Drucker P5 finde ich interessant, der ist ja nicht so teuer. Ich hätte ein paar Fragen dazu.

Frau Figge: Gern.

Herr Posch: Ich habe mir die Beschreibung angesehen, aber ich habe keine Information dazu gefunden, ob man mit dem Gerät auch scannen kann. Das wäre uns sehr wichtig.

Frau Figge: Ja, das ist möglich. Sie können Unterlagen einscannen und dann an einen beliebigen PC schicken.

Herr Posch: Das heißt, dass ich die gescannten Unterlagen an mich, aber auch an jemand anderen senden kann?

Frau Figge: Ja, genau.

Herr Posch: Sehr gut. Und dann wüsste ich gerne, ob der Drucker Papier auch beidseitig bedrucken kann.

Frau Figge: Ja, der Drucker P5 hat auch Duplexdruck. Er kann Vorder- und Rückseite bedrucken.

Herr Posch: Das ist super! Das spart uns viel Papier. Diese Funktion brauchen wir unbedingt.

Frau Figge: Kann ich Ihnen sonst noch irgendwie weiterhelfen?

Herr Posch: Ja, wie ist das mit dem Service – wird der Drucker von Ihnen geliefert und auch aufgebaut?

Frau Figge: Wenn Sie das möchten, können Sie einen Aufbauservice bestellen. Das kostet natürlich extra. Wir würden Ihnen den Drucker dann auch gleich einrichten, also die verschiedenen PCs anmelden und so weiter.

Herr Posch: Ich bespreche das mit meinem Chef, auch ob wir einen Aufbauservice brauchen oder das selber machen, und rufe Sie wegen eines Angebots dann noch einmal an.

Hören Teil 2

Nummer 28

Mann 1: Was haltet ihr denn davon, wenn wir hier im Unternehmen Homeoffice einführen? Andere Firmen haben das schon lange.

Mann 2: Stimmt. Meine Frau arbeitet ja bei BGW. Dort dürfen alle Beschäftigten einmal pro Woche von zu Hause aus arbeiten. Meine Frau ist jetzt immer freitags zu Hause. Sie findet das gut, weil sie sich den Weg in die Firma spart. So hat sie mehr Zeit für die Kinder.

Frau: Ja, Homeoffice ist eine gute Idee. Das könnte ich bei der nächsten Betriebsratssitzung mal auf die Tagesordnung setzen. Ich glaube, das könnte vielen Kolleginnen und Kollegen helfen, Arbeit und Familie besser miteinander zu vereinbaren. Ich denke auch, dass das eine familienfreundliche Maßnahme wäre. Ich bin gespannt, wie die anderen Betriebsratsmitglieder darüber denken.

Mann 1: Ich auch.

Nummer 29

Mann: Frau Frantziach, am Dienstag spätestens brauche ich das Angebot für den Badeinbau.

Frau: Ich versuche, es bis Dienstag fertig zu haben. Aber wissen Sie, ich werde dauernd gestört. Ständig klingelt das Telefon oder Kollegen kommen herein und möchten von mir eine Auskunft. Ich kann einfach nicht in Ruhe an dem Angebot arbeiten.

Mann: Was kann man da machen?

Frau: Vielleicht wäre es das Beste, wenn ich morgen zu Hause arbeite, da habe ich meine Ruhe und kann konzentriert an dem Angebot weitermachen.

Mann: Gute Idee. Machen Sie morgen Homeoffice.

Nummer 30

Mann 1: Ich würde ja gern häufiger im Homeoffice arbeiten, aber ich fühle mich dabei gar nicht wohl.

Mann 2: Warum? Das ist doch ganz entspannt.

Mann 1: Na ja, ich hab immer das Gefühl, mein Chef denkt, dass ich zu Hause nicht richtig arbeite, sondern irgendetwas anderes tue – wie Wäsche aufhängen oder Fenster putzen.

Frau: Wie kommst du denn darauf?

Mann 1: Er ruft dauernd an, auch ohne Grund. Ich fühle mich total kontrolliert. Ich habe schon Angst, auf die Toilette zu gehen – es könnte ja sein, dass er gerade dann anruft und ich nicht an den Apparat gehe. Das ist auch schon mal passiert und dann hat er mich gefragt, warum er mich nicht sofort erreicht hat. Jetzt nehme ich das Telefon sogar mit auf die Toilette.

Mann 2: Wirklich? Vielleicht solltest du mal mit deinem Chef sprechen.

Nummer 31

Mann: Sag mal, Paula, kannst du nicht endlich mal aufhören zu arbeiten? Es ist schon sechs Uhr, du hast eigentlich schon seit über einer Stunde Feierabend und ich warte auf dich. Wir wollten doch noch deine Eltern besuchen.

Frau: Einen Moment noch. Ich muss nur noch eine Mail schreiben.

Mann: Das hast du auch schon vor einer halben Stunde gesagt.

Frau: Aber ich muss! Die Chefin hat doch gerade angerufen, sie weiß, dass ich noch am Schreibtisch sitze. Die Kolleginnen sind schon nach Hause gegangen. Ich kann doch nicht einfach den Computer ausmachen.

Mann: Doch. Du hast auch ein Recht auf Feierabend, auch wenn du im Homeoffice arbeitest.

Hören Teil 3

Mann 1: Und jetzt zu TOP 3 „Bezahlen in der Kantine“.

Frau: Liebe Kolleginnen und Kollegen, auf der letzten Abteilungssitzung haben wir darüber gesprochen, dass es immer wieder lange Wartezeiten an der Kantinenkasse gibt und wir überlegen sollten, ob beziehungsweise wie man das Bezahlen in der Kantine moderner und effektiver gestalten kann. Wie Sie wissen, bezahlen viele immer noch bar, nur ein Teil der Beschäftigten nutzt die Möglichkeit, mit der Kantinenkarte zu bezahlen. Ich habe Informationen zu verschiedenen Bezahlungsmöglichkeiten eingeholt. Meine Recherchen haben ergeben, dass es wohl am sinnvollsten ist, komplett auf bargeld- und kontaktloses Bezahlen umzustellen. Das hat erhebliche Vorteile, weil es Zeit spart – wertvolle Pausenzeit. Kontaktloses Bezahlen kostet nur ungefähr die Hälfte der Zeit. Ich habe da auch genaue Zahlen: Bei Bargeldzahlung schafft man etwa fünf Personen pro Minute an der Kasse, bei kontaktlosem circa zehn. Das ist ein großer Unterschied. Und, was man nicht vergessen darf: Kontaktloses Bezahlen ist ausgesprochen hygienisch, weil man nichts mehr anfassen muss. Das ist zwar nicht das Hauptargument, aber gerade in der Kantine sinnvoll.

Mann 2: Sie meinen also, man sollte nur eine Bezahlungsmöglichkeit zulassen? Und wie funktioniert kontaktloses Bezahlen ganz konkret, ganz praktisch? Mit der EC-Karte?

Frau: Bezahlen mit der EC-Karte geht bei unseren Systemen nicht. Jeder Mitarbeiter bekommt eine spezielle Chipkarte, die man wie eine Kreditkarte beim Bezahlen an das Lesegerät hält. Das Geld wird dann vom Gehalt abgebogen. Alternativ kann über eine spezielle App mit dem Smartphone bezahlt werden.

Mann 1: Das heißt, dass wir die Automaten vor der Kantine nicht mehr brauchen? Im Moment muss man ja noch Geld in die Automaten stecken, damit der Betrag auf der Kantinenkarte gutgeschrieben wird.

Frau: Genau. Die neue Möglichkeit, von der ich gerade gesprochen habe, ist komplett bargeldfrei. Hier wird das Geld, wie gesagt, direkt vom nächsten Gehalt abgebogen. Damit das funktioniert, müsste eine Verbindung von der Kantinenkasse zu unserem IT-System, also dem Gehaltssystem, hergestellt werden.

Mann 2: Geht das so einfach?

Frau: Mit unserem System ist das technisch leicht machbar. Man würde langfristig sogar Geld sparen, weil keine Automaten zum Aufladen der Kantinenkarte mehr nötig sind. Es fallen dann auch keine Kosten mehr für die Wartung der Automaten an. Und: Das aufwendige Zählen des Bargelds entfällt.

Also die Kosten für das neue System dürften nach einiger Zeit wieder eingespart sein.

Mann 1: Das klingt gut. Welche der beiden Möglichkeiten, also Zahlen mit Chipkarte oder mit Smartphone, ist Ihrer Meinung nach besser?

Frau: Das ist eine gute Frage: Die Bezahlung mit der Chipkarte ist etwas teurer und aufwendiger, weil die Daten der Beschäftigten auf den Karten gespeichert werden müssen. Hier dürfen keine Fehler passieren, damit das Geld für das Kantinenessen vom richtigen Gehalt abgezogen wird. Das ist bei der Nutzung der App einfacher, weil hier die Beschäftigten ihre Daten selbst eingeben. Das spart uns Arbeit. Allerdings kann man niemanden dazu zwingen, die App herunterzuladen und sein privates Smartphone zu nutzen. Wahrscheinlich werden wir beide Möglichkeiten anbieten müssen.

Mann 2: Angenommen, wir entscheiden uns für ein neues Bezahlungssystem, wie soll denn dann der Übergang von einem System auf das andere gestaltet werden? Soll man von einem Tag auf den anderen nur noch mit den neuen Möglichkeiten zahlen können oder soll man den Beschäftigten eine Zeit lang die Wahl lassen?

Frau: Das ist ein wichtiger Punkt. Darüber habe ich mit der KLX GmbH gesprochen. Die KLX hat letztes Jahr ein solches neues kontaktloses Bezahlungssystem eingeführt und zunächst die neue und die alte Bezahlungsmöglichkeit für drei Monate parallel angeboten. Es hat sich aber gezeigt, dass die meisten Beschäftigten auch nach drei Monaten noch mit Bargeld gezahlt haben. KLX hat dann die Bargeldzahlung von einem Tag auf den anderen abgeschafft. Und das hat gut funktioniert. Daher sollte man möglichst schnell nur ein einziges Bezahlungssystem anbieten. Dann gewöhnen sich die Mitarbeiterinnen und Mitarbeiter sicherlich in sehr kurzer Zeit daran, weil die Vorteile – wie die erheblich kürzeren Wartezeiten in der Kantine – für alle deutlich und spürbar werden. Das wären die wichtigsten Ergebnisse meiner Recherche. Gibt es noch Fragen?

Hören Teil 4

Nummer 36

Hallo Lucie, hier spricht Julia. Ich hab gerade eine ganz blöde Situation: Ich bin im Homeoffice und mein Laptop funktioniert nicht. Der Chef wollte mir das Angebot der Firma HOK schicken. Ich sollte mir das heute ansehen und prüfen. Aber jetzt klappt das alles nicht. Kannst du ihm bitte Bescheid geben, dass ich nicht arbeiten kann? Ich habe schon bei der IT-Hotline angerufen. Die kümmern sich darum, aber irgendwie gibt es in der ganzen Firma IT-Probleme. Wenn der Laptop wieder funktioniert, gebe ich dir Bescheid.

Nummer 37

Alex hier. Ich weiß, dass ihr viel zu tun habt und dass Urlaubszeit ist. Und nach dem Arbeitsplan muss ich heute arbeiten. Das würde ich ja gern, aber ich kann nicht. Ich hatte gestern beim Fußball einen Unfall, keinen schlimmen, aber trotzdem. Jedenfalls kann ich

nicht gehen – mein rechtes Knie ist dick und tut richtig weh. Meine Frau fährt mich gleich zum Arzt, dann weiß ich mehr und melde mich. Jedenfalls: Kannst du bitte Herrn Schubert sagen, dass ich heute nicht komme? Danke!

Nummer 38

LNK GmbH, Zurek am Apparat. Sie hatten bei uns 21 Notebooks und zwölf PCs bestellt. Ich wollte Ihnen mitteilen, dass sich die Lieferung verzögert. Bei uns sind zwar alle Notebooks, aber nur zwei PCs angekommen. Ich habe heute nachgefragt: Die restlichen PCs werden in 14 Tagen geliefert. Daher wollte ich fragen, ob wir so lange warten sollen, oder ob Sie jetzt schon eine Teillieferung haben möchten. Bitte rufen Sie mich kurz zurück.

Nummer 39

Hallo Karl, hier spricht Manfred. Wir haben ein echtes Problem auf der Baustelle. Kannst du dir vorstellen, dass wir hier heute nur zwölf Mann sind? Fünf Leute haben sich heute krankgemeldet, gestern waren es drei. So kann ich nicht arbeiten. Wir können so den Zeitplan nicht einhalten und werden viel später als geplant fertig. Darum bin ich auf die Idee gekommen, Mitarbeiter über eine Zeitarbeitsfirma zu bekommen. Was hältst du davon? Das wäre doch eine Lösung. Ruf mich schnell an, wenn du zurück bist.

Nummer 40

Linda, hier spricht Hella. Du, ich war gerade auf der Toilette im dritten Stock – da läuft das Wasser und lässt sich nicht abstellen. Ich habe gerade versucht, den Hausmeister anzurufen. Er nimmt aber nicht ab und die Mailbox geht auch nicht. Kannst du noch mal versuchen, ihn anzurufen? Ich muss gleich in eine Besprechung. Kannst du ihm sagen, dass er das Wasser abstellen soll? Und damit dann niemand auf eine Toilette ohne Wasser geht, sollte er auch noch die Tür abschließen und natürlich einen Handwerker anrufen – wir brauchen das Klo!

Hören und Schreiben

DTN-Möbel GmbH, Tschirner. Sie hatten für Ihr Hotel Möbel bestellt. Die sollten eigentlich am 10. August geliefert werden. Es tut uns wirklich sehr leid, aber wir können den vereinbarten Liefertermin nicht einhalten, wir haben technische Probleme mit unseren Fahrzeugen. Stattdessen könnten wir die Möbel in der Woche zwischen dem 19. und dem 23. August liefern. Außerdem würden wir gern wissen, ob Sie unseren Aufbauservice nutzen möchten. Wir würden Ihnen einen guten Preis machen und die Möbel für 3.000 Euro aufbauen. Ich müsste das allerdings rechtzeitig, am besten bis zum 12. August, wissen, damit wir planen können, ob wir Handwerker mitschicken müssen. Bitte rufen Sie mich kurz zurück. Nochmal mein Name: Tschirner von der DTN-Möbel GmbH, also T-S-C-H-I-R-R-N-E-R. Sie erreichen mich unter 0 171 87 59 38.

Modelltest 2

Abkürzungen: MA = Mitarbeiterin oder Mitarbeiter, TL = Teamleitung

Hören Teil 1

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

Sie hören die Gespräche einmal.

Nummer 22 und 23

Max: Hallo Luisa! Schön, dass das so schnell geklappt hat, und danke, dass du hier bei uns im Imbiss ein-springst. Ich weiß nicht, was wir ohne dich gemacht hätten.

Luisa: Kein Problem, Max. Das nächste Mal vertrittst du dann bei uns.

Max: Na klar. Also ganz kurz: Du weißt ja, wie es im Imbiss läuft, aber überall ist es ja ein bisschen anders.

Luisa: Stimmt.

Max: Bei uns beginnt die Schicht um 6 Uhr. Zwischen sechs und sieben kommt die Warenlieferung: Wurst, Pommes frites, Soßen, aber auch Brötchen und Kuchen. Wichtig ist, dass die Wurst und die Pommes frites gleich gekühlt werden.

Luisa: In diesem Kühlschrank hier?

Max: Nein, der ist nur für die Getränke. Hier hinten im Lager sind die Kühlschränke für Wurst und Pommes.

Luisa: Und wie sieht das mit Getränken aus, werden die auch täglich geliefert?

Max: Nein, Getränke bestellen wir nur einmal pro Woche. Schau, hier im Lager ist unser Vorrat.

Luisa: Wow.

Max: Also: Wenn du morgens anfängst, musst du als Erstes Kaffee kochen und Brötchen schmieren. Oft kommen die ersten Gäste schon um halb sieben und holen ihr Frühstück.

Luisa: Oh, das klingt stressig.

Max: Ist es auch. Aber gegen 10 Uhr kommt Murat. Dann ist es entspannter. Das Mittagsgeschäft beginnt so gegen halb 12. Du musst also gegen 11 Uhr alles vorbereiten. Denk daran, die Geräte anzumachen: Fritteuse für die Pommes, Grill und so.

Luisa: Ja, klar. Murat ist ja dann auch da.

Max: Ja. Wenn du vorher Fragen hast, kannst du mich gern anrufen.

Luisa: Danke. Das wird aber sicherlich nicht nötig sein.

Nummer 24 und 25

TL: Jetzt kommen wir zu einem wichtigen Thema: Falschliefungen.

In letzter Zeit hat es viele Kundenbeschwerden wegen falscher Lieferungen gegeben. Da müssen wir unbedingt besser werden.

MA1: Darf ich dazu etwas sagen? Das klingt ein bisschen so, als ob wir im Lager schlecht arbeiten würden. Dabei haben wir viel mehr Bestellungen und auch Waren als noch im letzten Jahr, aber nicht mehr Personal.

MA2: Das stimmt. Nehmen wir mal die Kabel im kleinen Lagerraum: Die Kabel liegen dort alle in Kartons nebeneinander. Die Kabel in den Kartons sehen fast gleich aus und da kann es leicht passieren, dass man ein falsches Kabel greift.

TL: Da hast du völlig recht. Aber wir müssen trotzdem die Fehler reduzieren.

MA3: Vielleicht sollten wir keine Kabel nebeneinander lagern, die zu ähnlich sind. Wenn ein blaues neben einem weißen liegt, kommt es nicht so leicht zu Verwechslungen.

TL: Das ist ein guter Vorschlag. Ich werde das der Abteilungsleitung vorschlagen. Das wäre eine Verbesserung, die kein Geld kostet.

MA1: Ja. Eine andere Fehlerquelle sind die langen Artikelnummern. Bei zwölf Ziffern kann es in der Hektik passieren, dass man die Ziffern vertauscht und so einen falschen Artikel einpackt.

TL: Na ja, wir können die Artikelnummern nicht einfach kürzen. Selbst wenn das ginge, müsste man alle Systeme mit erheblichem Aufwand umstellen.

MA1: Das habe ich auch nicht gemeint. Für uns wäre es schon eine Erleichterung, wenn nach drei Ziffern eine Lücke wäre, dann kann man die Nummern besser lesen und sie sich auch leichter merken.

MA2: Ob das so einfach geht?

TL: Einfach nicht, aber es geht. Die Lücken müssen ja nur für euch auf dem Papier sichtbar sein. Das IT-System wird weiterhin ohne Lücken arbeiten müssen. Das dürfte gehen. Das bespreche ich gleich mal mit der Abteilungsleitung. Dann zum nächsten Punkt.

Nummer 26 und 27

Lorenzo: Lorenzo, Firma Braunig, guten Tag.

Denkler: Guten Tag Herr Lorenzo. Denkler, Schneiderei NähAtelier.

Lorenzo: Guten Tag, Frau Denkler, was kann ich für Sie tun?

Denkler: Herr Lorenzo, ich suche für meine Schneiderei eine weitere, eine professionelle Nähmaschine. Ich habe mich im Internet schon umgesehen und ich glaube, ich habe eine gefunden, die passen könnte. Sie bieten die N57XTI an. Dazu habe ich ein paar Fragen.

Lorenzo: Gern. Diese Nähmaschine ist gerade im Angebot und wird besonders von Änderungsschneidereien nachgefragt. Es ist eine mechanische Nähmaschine. Sie ist zwar einfach und hat nicht so viele Programme, dafür ist sie aber sehr robust und geht nicht so leicht kaputt. Wir haben so gut wie keine Reklamationen.

Denkler: Das klingt gut. Im Internet steht, dass sie einen starken Motor hat. Was bedeutet das genau?

Lorenzo: Die N57XTI ist ja eine professionelle Nähmaschine. Im Gegensatz zu Hobby-Nähmaschinen ist der Motor stärker. Die N57XTI beginnt schneller zu nähen und bremst auch schneller. Dadurch ist schnelles und exaktes Nähen möglich. Das spart Ihnen Zeit.

Denkler: Kann man mit der Nähmaschine dicke und dünne Stoffe nähen? Das wäre für mich wichtig.

Lorenzo: Ja, selbstverständlich. Mit der N57XTI können Sie Jeans nähen, aber auch ganz dünne Stoffe wie Vorhänge und so. Das ist kein Problem. Sie können den Druck für den Nähfuß passend einstellen.

Denkler: Das ist gut, denn ich brauche eine Maschine für alle Stoffe. Dann habe ich noch eine Frage: Im Internet ist die Nähmaschine auf einem Tisch abgebildet. Gehört der Tisch dazu?

Lorenzo: Ja, den kann man in der Höhe verstellen, damit man bequem sitzen und arbeiten kann.

Denkler: Prima. Gibt es den Tisch auch in anderen Farben?

Lorenzo: Ja, aber leider nicht zu dem Sonderpreis.

Denkler: Gut, dann schicken Sie mir bitte eine Liste mit den verfügbaren Farben und den aktuellen Preisen.

Ende des Tests Hören Teil 1

Hören Teil 2

Sie hören vier Gespräche. Welcher der Sätze a–f passt am besten zu welchem Gespräch?

Markieren Sie Ihre Lösungen für die Aufgaben 28–31 auf dem Antwortbogen.

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

Danach hören Sie die Gespräche einmal.

Nummer 28

Chefin: Hallo Frau Gerber, erst einmal herzlichen Glückwunsch! Wie alt ist die Kleine jetzt?

Gerber: Danke, Maja ist 13 Monate. Sie macht viel Spaß. Jeden Tag lernt sie etwas Neues – ich übrigens auch. Aber ich habe völlig unterschätzt, wie anstrengend das ist – Arbeit und Kleinkind.

Chefin: Ja, das habe ich damals auch. Ich habe erst versucht, so weiterzuarbeiten wie bisher, dann habe ich meine Arbeitszeit reduziert.

Gerber: Deshalb bin ich hier. Ich wollte einen Antrag auf Teilzeit stellen.

Chefin: Das können Sie gerne machen, der Teilzeitantrag wird auch genehmigt. Aber denken Sie daran, dass Sie dann später auch weniger Rente bekommen.

Gerber: Oh, ich habe gar nicht gewusst, dass sich Teilzeit auf die Rente auswirkt. Dann werde ich erstmal nur sechs Monate auf 30 Stunden reduzieren.

Nummer 29

MA1: Hast du gehört: Daniel wird Teamleiter.

MA2: Wirklich? Der ist doch gar nicht so gut. Ich finde, Katja wäre eine bessere Teamleiterin.

MA3: Das sehe ich genauso. Aber du weißt ja: Katja hat drei Kinder und arbeitet Teilzeit. Da haben die bestimmt gedacht, dass sie mit ihrer 28-Stunden-Woche nicht genug Zeit für die Firma hat. Und wenn ein Kind krank wird, fällt sie aus.

MA1: Das kann gut sein. Aber Daniel hat doch auch Kinder.

MA2: Stimmt, aber er arbeitet nicht Teilzeit. Das macht seine Frau.

MA1: Ja, ja, die übliche Rollenverteilung. Frauen sind da echt im Nachteil. Teilzeit ist eine echte Karrierebremse.

Nummer 30

MA1: Ich habe mir überlegt, meine Arbeitszeit zu reduzieren. Ich will nicht mehr acht oder neun Stunden hier in der Firma sein. Momentan fahre ich um

sieben Uhr von zu Hause los und bin selten vor halb sechs wieder zu Hause. Was habe ich denn da von meinem schönen Haus und dem Garten? Nichts.

MA2: Das habe ich schon vor ein paar Jahren gemerkt. Ich arbeite jetzt nur noch fünfeinhalb Stunden pro Tag. Mir geht es seitdem viel besser. Ich habe zwar weniger Geld, aber viel mehr vom Leben.

MA3: Aber wie soll das gehen, wenn alle nur noch Teilzeit arbeiten? Dann ist am Nachmittag niemand mehr in der Firma.

MA1: Nur theoretisch. Es will ja nicht jeder Teilzeit arbeiten.

Nummer 31

Grapentin: Herr Hänninen, könnten Sie die nächste Tour bitte übernehmen? Herr Schael ist krank geworden, er musste nach Hause gehen. Die Ware muss heute noch schnell zum Supermarkt in der Lindenstraße. Sie warten schon darauf.

Hänninen: Aber ich habe gleich Feierabend.

Grapentin: Ach, stimmt ja, Sie arbeiten ja seit letzter Woche Teilzeit, das hatte ich ganz vergessen. Was machen wir denn nun? Könnten Sie nicht ausnahmsweise, ich meine, in diesem Fall mal ...

Hänninen: Leider nicht, Herr Grapentin, so gerne ich auch helfen würde. Aber ich muss meine Tochter um vier vom Kindergarten abholen. Das würde ich nicht schaffen.

Grapentin: Klar, verstehe. Dann muss ich halt mal wieder in den Lieferwagen steigen.

Ende des Tests Hören Teil 2

Hören Teil 3

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

Lesen Sie jetzt die Aufgaben. Dazu haben Sie eine Minute Zeit.

Danach hören Sie die Präsentation einmal.

TL1: Unser Onlineshop ist in den letzten zwei Jahren erheblich gewachsen. Am Anfang waren wir zu dritt und haben alles – ziemlich unprofessionell, aber effektiv – selber gemacht, was an Arbeit angefallen ist: Waren verpackt, zur Post gebracht, Reklamationen und Retouren bearbeitet. Das ist schon lange nicht mehr so und auch nicht mehr möglich. Jetzt haben wir eine kleine Versandabteilung, aber auch die kann die Arbeit nicht mehr schaffen. Deshalb haben wir uns überlegt, den Versand nicht mehr selber zu machen, sondern outzusourcen. Viele Onlineshops machen das so – in der modernen Arbeitswelt ist es ganz normal, dass man als Unternehmen nicht alles selber macht. Also: Wir überlegen, eine Firma zu beauftragen, die alles rund um den Versand für uns übernimmt: Lagerung, Kommissionierung, Verpackung, Versand und auch die Bearbeitung von Reklamationen und Retouren. Ich habe mich mal erkundigt und mit der Firma CAREF GmbH gesprochen. Die CAREF ist Experte auf dem Gebiet Lager und Versand und arbeitet für viele große Unternehmen.

TL2: Aber damit machen wir uns doch von der CAREF völlig abhängig. Es wäre für uns ja eine Katastrophe, wenn der Versand nicht mehr richtig funktioniert, wenn die Waren zu spät oder falsch geliefert werden. Dann können wir unseren Onlineshop schließen.

TL1: Das stimmt. Das wäre ein Risiko. Deshalb muss man eine Firma auswählen, die viel Erfahrung hat und sich auf den Versand spezialisiert hat. Und das ist bei der CAREF der Fall. Die wird den Versand sogar besser abwickeln als wir.

TL3: Aber rechnet sich das? Ist es nicht viel teurer, wenn wir die CAREF beauftragen?

TL1: Natürlich ist das teuer. Aber Sie müssen auch bedenken, dass wir auf der anderen Seite viel Geld sparen: Personal, Büroräume und, nicht zu vergessen, das Lager. Nach meiner Berechnung kostet uns das nicht mehr, sondern es macht wirtschaftlich keinen Unterschied.

TL4: Aber dann könnten wir den Versand doch auch behalten. Wozu eine andere Firma beauftragen?

TL1: Wie gesagt: Unsere Versandabteilung ist zu klein, um die Arbeit zu schaffen. Im Lager ist nicht mehr genug Platz. Wenn wir den Versand nicht outsourcen, müssten wir nicht nur neue Leute einstellen, wir müssten auch neue Büro- und auch Lagerräume finden. Am sinnvollsten wäre es dann, mit der ganzen Firma umzuziehen. Egal, wie man sich entscheidet: Das alles kostet sehr viel.

TL2: Trotzdem sehe ich die Gefahr, dass wir nicht mehr alles selber entscheiden können, sondern uns von der CAREF abhängig machen.

TL1: Das ist schon richtig. Aber das Outsourcing des Versands hat für uns auch entscheidende Vorteile: Wir können uns auf die Aufgaben konzentrieren, die zentral für den Erfolg unseres Onlineshops sind: das Marketing, unsere Website und den Einkauf der Waren. Außerdem können wir problemlos unser Angebot erweitern und noch mehr verschiedene Artikel anbieten. Wir müssen nicht mehr Rücksicht darauf nehmen, ob wir das mit unseren Leuten und unserer Lagerfläche schaffen. Und: Wir sind viel flexibler: Wir haben keine Probleme mehr, wenn plötzlich sehr viele Bestellungen eingehen. Erinnern Sie sich an das letzte Weihnachtsgeschäft – da fehlte Personal und das Lager war zu klein.

TL3: Das stimmt. Das wäre tatsächlich ein erheblicher Vorteil. Aber wir können doch nicht einfach alle Mitarbeiterinnen und Mitarbeiter im Versand und im Lager entlassen!

TL1: Da haben Sie ein echtes Problem angesprochen. Wenn wir uns dafür entscheiden, Versand und Lager an die CAREF zu übertragen, müssen wir natürlich schnellstmöglich den Betriebsrat einbinden. Mit ihm müssen wir besprechen, wie wir mit der Situation am besten umgehen. Ich habe aber schon einmal bei der CAREF vorsichtig vorgefühlt: Dort werden für das Lager Leute gesucht. Wir könnten also unseren Beschäftigten im Lager anbieten, sich bei der CAREF zu bewerben.

TL2: Das wäre eine gute Lösung. Und für einige Mitarbeiterinnen und Mitarbeiter aus dem Versand haben wir sicher auch Arbeit in einer anderen Abteilung. Aber alle werden wir nicht behalten können.

TL1: Das sehe ich genauso. Aber im Einkauf fehlen jetzt schon Leute, da könnte man einige unterbringen. Das müssen wir uns alles noch in Ruhe überlegen. Aber erstmal müssen wir mit dem Betriebsrat sprechen. Das wäre es erst einmal von meiner Seite. Gibt es noch Fragen?

Ende des Tests Hören Teil 3

Hören Teil 4

Sie hören fünf telefonische Mitteilungen. Zu jeder Mitteilung gibt es eine Aufgabe. Welche Lösung (a, b oder c) passt am besten?

Markieren Sie Ihre Lösungen für die Aufgaben 36–40 auf dem Antwortbogen.

Sie hören jede Mitteilung einmal.

Nummer 36

Vivien hier. Hallo Luisa, ich bin immer noch nicht in Köln. Der Flug ist ausgefallen. Das nächste Flugzeug geht erst um halb zehn. Ich komme auf alle Fälle zu spät zum Meeting. Dummerweise habe ich die Telefonnummer von Herrn Sommer nicht in meinem Handy gespeichert. Sie liegt auf meinem Schreibtisch. Kannst du sie mir bitte per SMS schicken, damit ich da anrufen kann? Herr Sommer muss ja wissen, dass ich später komme. Er wollte mich ja am Flughafen abholen lassen. Danke!

Nummer 37

Safar von der Firma BauNov. Wir haben heute Ihre Überweisung für die Rechnung Nr. R1947884 erhalten. Es ging um die Lieferung der Baustoffe für den Dachausbau. Da muss ein Fehler passiert sein. Sie haben 1478,55 Euro überwiesen. Es hätten aber 14.785,50 Euro sein müssen. Bitte überweisen Sie den Restbetrag bis spätestens zum 20. Dezember. Wir müssen bis 22. Dezember unsere Jahresabrechnung fertig haben. Wenn Sie Rückfragen haben, können Sie sich gern melden.

Nummer 38

Jan hier. Julia, ich bin noch ganz aufgeregt. Der Imbiss wurde gerade kontrolliert. Und ich Trottel hatte meinen Gesundheitsausweis nicht dabei. Kannst du ihn kurz vorbeibringen? Der Kontrolleur kommt in einer Stunde wieder und will den Ausweis sehen. Er hat hier wirklich alles angesehen: die Unterlagen, die Lebensmittel, den Kühlschrank, sogar die Temperatur vom Fett für die Pommes frites. Alles war okay, nur das Fett war etwas zu heiß. Es gibt sicher bald wieder eine Kontrolle. Also achte auf das Fett.

Nummer 39

Großhandel KBV, Schmitz. Hallo Frau Kowalski, leider muss ich Ihnen mitteilen, dass wir den Liefertermin heute nicht einhalten können. Ein Lkw ist defekt. Wir könnten morgen früh um acht oder am Nachmittag liefern. Bitte geben Sie kurz Bescheid, wann es passt. Kontrollieren Sie bitte den Lieferschein diesmal besonders gründlich, wir mussten die Ware umladen, da kann schon mal ein Fehler passieren. Ach so, könnten Sie bitte die neue Bestellung schon Donnerstag schicken? Freitag ist Feiertag.

Nummer 40

Hallo Anna, hier spricht Jonathan. Du, ich habe eine gute Nachricht! Wir haben die Genehmigung vom Amt: Wir dürfen vor dem Restaurant zwei Tische mit je vier Stühlen aufbauen. Ist das nicht toll, gerade jetzt im Sommer? Dann haben wir bestimmt noch mehr Gäste. Jetzt müssen wir nur noch die Möbel kaufen. Du hattest doch schon einen Prospekt für Gastronomiemöbel besorgt, kannst du den nachher mitbringen? Das wäre toll, dann können wir, wenn wir Zeit haben, schon mal nachsehen, was es so gibt und was uns gefällt. Und natürlich auch, was es kostet – hoffentlich nicht zu viel.

Ende des Tests Hören

Gehen Sie jetzt im Antwortbogen auf Seite 6.

Hören und Schreiben

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

Sie hören die Mitteilung einmal.

Czeplak, guten Tag. Sie hatten mir ein Angebot für die Renovierung unseres Hauses zugeschickt. Dazu habe ich ein paar Fragen: Der tatsächliche Aufwand für die Renovierung zeigt sich ja erst während der Arbeiten. Trotzdem würde ich gerne wissen, wie viel höher die Kosten am Ende sein können als der Preis im Angebot. Und dann geht aus dem Angebot nicht hervor, wie lange die Arbeiten ungefähr dauern werden. Das wäre für uns schon wichtig.

Und was ich Ihnen vergessen habe zu sagen: Die Renovierungsarbeiten können frühestens in zwei Monaten beginnen, vorher geht das bei uns nicht. Und jetzt noch etwas ganz anderes: Unsere Straße ist für drei Monate gesperrt. Sie könnten also mit Ihrem Lkw nicht bis an unser Haus fahren. Ist das ein Problem?

Bitte rufen Sie mich zurück. C-Z-E-P-L-A-K. Meine Büronummer ist 02281 97 85 43.

Ende des Tests Hören und Schreiben.

SCHNELL ZUM ERFOLG!

PRÜFUNG EXPRESS

DEUTSCH-TEST

FÜR DEN BERUF B2

Für den Kurs oder das Lernen zu Hause:

Prüfung Express bereitet **gezielt, effizient** und **unkompliziert** auf die Prüfung vor. Jeder Band enthält zwei Modelltests mit allen Prüfungsaufgaben.

Modelltest 1 zum Kennenlernen mit vielen Informationen, Tipps und Tricks, wie man alle Prüfungsteile (*Lesen, Lesen und Schreiben, Hören, Hören und Schreiben, Sprachbausteine und Schreiben* sowie *Sprechen*) löst und besteht.

Modelltest 2 zum Üben und Simulieren der echten Prüfung.

Dazu gibt es:

- Übersicht über die gesamte Prüfung und die einzelnen Prüfungsteile
- Informationen über die Bewertungskriterien und Punktevergabe
- Online-Service: Audio-Dateien und extra Antwortbogen zum Selbstaussdrucken
- Sammlung der wichtigsten Ausdrücke für die Prüfungsaufgaben *Schreiben* und *Sprechen*
- Hörbeispiele für den Prüfungsteil *Sprechen*
- Kommentierte Lösungen und Transkriptionen der Hörtexte

Der **Deutsch-Test für den Beruf B2** ist die verbindliche Abschlussprüfung für den *Basisberufssprachkurs B2*. Er bestätigt, dass man an einem deutschsprachigen Ausbildungs- oder Arbeitsplatz auf hohem Niveau sprachlich angemessen handeln kann.

www.hueber.de/pruefung-express



9 783196 816518

Art. 530_28327_001_01