

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

Lesen Teil 1

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

Markieren Sie Ihre Lösungen auf dem Antwortbogen.

- 1 Sebastian möchte sich beruflich verändern.
- 2 Nadine sucht Informationen zu Regelungen, um Beruf und Kindererziehung besser zu verbinden.
- 3 Rebecca möchte wissen, wie sie Konflikte auf der Arbeit besser lösen kann.
- 4 Ricardo interessiert sich für umweltfreundliche Unternehmen.
- 5 Katharina fragt sich, wie man sich gegen Entlassungen wehren kann.

a GBG Chemie hat große Ziele

Auch die Chemiebranche hat sich das Ziel gesetzt, ökologisch nachhaltig zu wirtschaften. So hat GBG Chemie beschlossen, den CO₂ Ausstoß bis 2025 zu reduzieren und ab sofort nur noch erneuerbare Energien zu nutzen. Und es gibt noch weitere Betriebe mit dieser Zielsetzung.

[mehr ...](#)

b Kinder willkommen

Das Möbelhaus Eschbach bietet ab sofort den ganzen Tag eine professionelle Kinderbetreuung an. In unserem Spieleparadies werden die Kleinen sich wohlfühlen. Vielleicht ist das ja auch für andere Betriebe hier am Ort ein Modell. Unser Reporter hat sich das angesehen und berichtet darüber.

[mehr ...](#)

c „Ich wollte schon die Stelle wechseln.“

Er wollte sogar die Stelle wechseln, so stark belastete ihn das angespannte Arbeitsklima in seiner Firma. Eine Schulung in Methoden des Konfliktmanagements hat hier geholfen. „Jetzt verstehe ich mich wieder gut mit allen.“ Marc Berger möchte diese Erfahrungen mit den Lesern teilen.

[mehr ...](#)

d Auf zu einem Neuanfang

Unzufrieden mit der jetzigen Arbeitssituation und Konflikten auf der Arbeit? Die Karriereberaterin Diana Martens gibt Tipps, was man bei einem Stellenwechsel beachten sollte. Neben Hinweisen zu den Kündigungsregeln behandelt sie auch die Frage, wie man sich davor hüten kann, zu schnell falsche Entscheidungen zu treffen.

[mehr ...](#)

e Elternzeit und Elterngeld – eine gute Sache?

Auch wenn inzwischen immer mehr Eltern die Möglichkeiten der Elternzeit und des Elterngelds in Anspruch nehmen, gibt es hier noch viele offene Fragen wie: Habe ich nach der Pause Anspruch auf meinen alten Arbeitsplatz? Ist mein Arbeitsplatz wirklich sicher? Hier finden Sie Antworten.

[mehr ...](#)

f Teamarbeit – Lösung für alle Probleme?

Es gibt nur wenig Kritik an Teamarbeit, führt sie doch in der Regel zu mehr Erfolg und kann helfen, durch ein respektvolles Miteinander Konflikte gar nicht entstehen zu lassen. Interessant, einmal Stimmen zu hören, die die negativen Seiten der Teamarbeit ansprechen. Lesen Sie unseren Kommentar.

[mehr ...](#)

g Klimaneutrales Wirtschaften?

Immer mehr Betriebe haben sich zum Ziel gesetzt, klimaneutral zu agieren. Nur was bedeutet eigentlich klimaneutral? Sind Wasserkraft und E-Mobilität wirklich gut für die Umwelt? In unserem Faktencheck geben wir Antworten.

[mehr ...](#)

h Ist mein Arbeitsplatz noch sicher?

Die Arbeitswelt ändert sich. Durch zahlreiche Umstrukturierungen werden immer wieder Arbeitsplätze abgebaut. Wann sind Kündigungen rechtmäßig? Welche Möglichkeiten hat man als Arbeitnehmer, gegen Kündigungen vorzugehen? Einen Überblick über die Regelungen zum Kündigungsschutz finden sie hier.

[mehr ...](#)

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

Lesen Teil 2

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

Markieren Sie Ihre Lösungen auf dem Antwortbogen.

Text 1

Willkommensmappe für neue Mitarbeiterinnen und Mitarbeiter

Arbeitszeiten

Die wöchentliche Arbeitszeit beträgt 40 Stunden – bei einem Arbeitstag von acht Stunden, wobei die Pausen nicht mitgerechnet werden. Es gilt die Fünf-Tage-Woche. Betriebsbedingt ist es möglich, dass Sie bis zu zehn Stunden pro Tag arbeiten. Diese Mehrarbeit ist aber nur in Ausnahmefällen erlaubt und muss innerhalb von sechs Monaten durch entsprechend kürzere Arbeitstage ausgeglichen werden.

Wir haben flexible Arbeitszeiten. Sie können selbst bestimmen, wann Sie morgens anfangen zu arbeiten und wann Sie aufhören. Zwischen 10 und 15 Uhr, in der sogenannten Kernzeit, müssen Sie jedoch anwesend sein. Gleitzeiten sind zwischen 8 und 10 Uhr und 15 und 17 Uhr. Innerhalb dieser Zeiten können Sie anfangen bzw. aufhören zu arbeiten. Aus betrieblichen Gründen kann der Arbeitgeber die Gleitzeit für eine gewisse Zeit aussetzen.

Unser elektronisches Zeiterfassungssystem registriert täglich die Zahl der von Ihnen geleisteten Arbeitsstunden auf Ihrem persönlichen Arbeitszeitkonto. Haben Sie in einer Woche mehr als 40 Stunden gearbeitet, sollten Ihre Überstunden bereits vor Monatsende durch weniger Arbeit abgebaut werden. Wenn ein Abbau nicht möglich ist, wird mit der Geschäftsführung eine rasche Lösung besprochen.

- 6** Die Beschäftigten dürfen mit der Arbeit anfangen, wann sie wollen.
richtig / falsch
- 7** Ergibt sich auf einem Arbeitszeitkonto ein Plus,
- a** kann der Betrieb den Acht-Stunden-Tag verlängern oder verkürzen.
 - b** ist schnellstmöglich ein Ausgleich zu finden.
 - c** kann der Betrieb die Gleitzeitregelungen ändern.

Text 2

Willkommensmappe für neue Mitarbeiterinnen und Mitarbeiter

Datenschutz

Unser Betrieb legt auf Datenschutz großen Wert. Die Mitarbeitenden sind bei ihrer Arbeit verpflichtet, alle Firmenereignisse vertraulich zu behandeln. Die private E-Mail-Nutzung ist nicht erlaubt. Regeln zur Nutzung Ihres Smartphones regelt jede Abteilung nach Rücksprache mit den dort arbeitenden Kolleginnen und Kollegen. Im gesamten Betrieb dürfen aber mit dem Smartphone keine privaten Fotos gemacht werden.

Genauso wichtig wie der Schutz unserer Firmendaten ist uns auch der Schutz Ihrer persönlichen Daten. Ihre bei der Personalstelle gespeicherten Daten werden an niemand anderen weitergegeben. Sollte der Betrieb für Werbezwecke Fotos machen wollen, auf denen Sie zu sehen sind, geht das nur mit Ihrer persönlichen Zustimmung.

Da der Datenschutz ein sehr komplexer Bereich ist, bieten wir für alle neuen Mitarbeitenden Datenschutzs Schulungen an. Die Teilnahme ist verpflichtend. In den Seminaren erfahren Sie, in welchen Abteilungen des Unternehmens Sie spezielle Zugangscodes benötigen, wie mit Passwörtern umzugehen ist und worauf Sie bei der Arbeit mit unserem Computersystem achten müssen. Gerade in Zeiten zunehmender Cyberkriminalität ist eine Schulung zur IT-Sicherheit absolut notwendig. Weitere Informationen zu Terminen und Inhalten der Schulung erhalten Sie in den nächsten Tagen von unserer Datenschutzbeauftragten Frau Herz. An sie können Sie sich auch bei Fragen zum Thema richten. Durchwahl -111, Raum 15.

- 8 Sowohl betriebliche Daten als auch die Daten der Mitarbeitenden sollen geschützt werden.
richtig / falsch
- 9 Die Mitarbeitenden
- a müssen Schulungen zum Datenschutz besuchen.
 - b werden auf Schulungen Passwörter für ihre Arbeit bekommen.
 - c dürfen aus Sicherheitsgründen im Betrieb weder ihre Smartphones benutzen noch persönliche E-Mails schreiben.

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

Lesen Teil 3

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

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

- 10**  **Julia**
Wir haben seit einiger Zeit nur noch Stress auf der Arbeit. Ich mache viele Überstunden, obwohl wir das eigentlich nicht dürfen. Aber es geht halt nicht anders. Und dann bekomme ich immer wieder Kritik von meinem Chef, ich würde alles falsch machen, ich wäre ungeeignet usw. Und reden kann man mit ihm überhaupt nicht. Ich habe langsam genug. Soll ich kündigen?
- 11**  **Tom**
Wir haben bei uns die folgende Situation. Ich arbeite schon sehr viele Jahre in einem Kaufhaus. Der Umsatz sinkt schon seit Langem und jetzt sollen wir für die gleiche Arbeit weniger Gehalt bekommen, damit die Zahlen wieder besser werden. Wenn nicht, drohen Entlassungen. Eine Diskussion ist kaum noch möglich. Darf die Firma das machen?
- 12**  **Sarah**
Hallo Leute, was kann eigentlich passieren, wenn ich zu spät zur Arbeit komme? Ich habe deswegen immer wieder recht unangenehme Gespräche mit meiner Chefin, die meine Entschuldigungen nicht akzeptiert. Meine Frage: Kann einem gekündigt werden, wenn man nicht pünktlich zur Arbeit erscheint? Wir sind eine kleine Boutique – ohne Betriebsrat, bei dem ich nachfragen könnte. Deshalb diese Frage an euch.
- 13**  **Christian**
Hallo Leute, ich habe eine Frage, Unsere Abteilung soll geschlossen werden, weil die gesamte Buchhaltung jetzt im Ausland gemacht werden soll. Die Firma braucht uns also nicht mehr. Ich zum Beispiel arbeite hier schon seit über zehn Jahren. Kann man uns einfach kündigen? Ich möchte das nicht akzeptieren.

Kündigungen-Blog



Saskia, vor 10 Minuten

Grundsätzlich muss nach dem Arbeitsrecht schriftlich gekündigt werden. Wenn der Chef oder die Chefin in einer hitzigen Diskussion sagt, man könne gehen, ist das nicht schön, aber man sollte man abwarten, bis sich die Situation entspannt hat und unbedingt mit dem Betriebsrat sprechen.



Emil, vor 20 Minuten

So schnell geht das nicht. Vorher muss es eine Abmahnung geben. Ich habe so etwas auch schon erlebt und hatte dadurch immer wieder Probleme, trotz meiner Entschuldigung, dass ich am Tag vorher bis spät in die Nacht arbeiten musste. Mein Chef hat das nicht akzeptiert und so bekam ich eine Abmahnung mit der Drohung, dass bei Wiederholungen eine Kündigung möglich ist.



Alex, vor 32 Minuten

Nach dem Gesetz gibt es für den Arbeitgeber auf jeden Fall feste Fristen für eine Kündigung – auch wenn im Arbeitsvertrag nichts dazu stehen sollte. Hier sollte man einen Rechtsanwalt zu Rate ziehen.



Veronica, vor 1 Stunde

Versuche doch noch einmal, mit deinem Chef zu reden. Das muss doch möglich sein. Und nimm dir doch eine Person vom Betriebsrat mit, wenn du das Gespräch führst. Gleich aufzugeben, ist nicht sinnvoll, es sei denn, du hast bereits konkrete Ideen, was du in Zukunft machen willst.



Franziska, vor 2 Stunden

Ich arbeite bei einem Automobilzulieferbetrieb. Wir waren in der Krise und konnten eine Werksschließung abwenden, indem die Gewerkschaft in der letzten Tarifrunde auf Lohnerhöhungen verzichtete. Betriebsbedingte Kündigungen konnten so vermieden werden.



Karsten, vor 3 Stunden

Bei betriebsbedingten Kündigungen ist es wichtig, ob es einen vergleichbaren Arbeitsplatz in einer anderen Abteilung geben könnte und wie lange man schon im Betrieb ist. Das ist bei dir ja ein wichtiger Punkt. Eventuell gibt es auch einen Anspruch auf eine Abfindung. Hier ist eine Rechtsberatung wichtig.

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

Lesen Teil 4

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

Protokoll

12. März 2022, 14.00–16.00 Uhr, Ort: Raum 124

Anwesend: Bernard Durand (BD; Geschäftsführung, Leitung der Sitzung), Peter Groß (PG, Marketing), Katharina Gül (KG, Einkauf), Maria Stein (MS, Verkauf), Karsten Berger (KB, Qualitätskontrolle), Hanna Kowalska (HK, Personalwesen) Sabrina Meister (SM, Buchhaltung)

Protokollantin: Sabrina Meister (SM)

Abwesend: Karl Schäfer (KS, Einkauf)

Tagesordnungspunkte

TOP 1 Begrüßung

TOP 2 Quartalszahlen

TOP 3 Reklamationen

TOP 4 Online Auftritt – Auftritt vor Ort

TOP 5 Verschiedenes

TOP 1 Begrüßung

BD begrüßt alle Anwesenden. Da KS, der nach Beschluss der letzten Sitzung heute Protokoll führen sollte, wegen Krankheit leider verhindert ist, übernimmt SM die Protokollführung. KS wird für die Abteilung Einkauf heute durch KG vertreten.

TOP 2 Quartalszahlen

SM gibt einen Überblick über die Verkaufszahlen im letzten Quartal. Sie waren positiv, gerade während des Frühjahrs konnten viele neue Kunden gewonnen werden, mehr als im Frühjahr des letzten Jahres. SM weist aber darauf hin, dass es Probleme bei den Auslieferungen der bestellten Möbel gebe. Sie berichtet zudem, dass unser Hauptwerk in Frankreich im Augenblick einen Produktionsengpass habe und die Kunden sich noch einige Zeit gedulden müssen, bis sie ihre im Frühjahr gekauften Möbel bekommen können. Auch die Kundenzahlungen werden dann später bei uns eingehen. Man müsse davon ausgehen, dass sich die positiven Verkaufszahlen erst im 2. oder 3. Quartal auf unseren Umsatz auswirken. BD steht in Kontakt mit Frankreich – nach seinen Informationen werden die Probleme in kurzer Zeit behoben sein.

TOP 3 Reklamationen

MS berichtet, dass es seit Kurzem Reklamationen wegen mangelhafter Stoffbezüge gebe. So beschwerten sich Kunden und Kundinnen darüber, dass sie entgegen den Aussagen im Katalog außerordentlich empfindlich seien und sehr schnell verschmutzen. KB sagt, dass ihm das nicht bekannt sei und er das sofort überprüfen werde. KG wundert sich über die Reklamationen, da sie mit den Stofflieferanten bisher immer gute Erfahrungen gemacht habe. MS hat eine Liste mit den konkreten Reklamationen erstellt, die sie KB zur Verfügung stellt. Auf Vorschlag von BD wird gemeinsam entschieden, dass sich die Abteilungen Verkauf, Qualitätskontrolle und Einkauf an einem gesonderten Termin treffen, um zu sehen, ob die Reklamationen berechtigt sind.

TOP 4 Online-Auftritt – Auftritt vor Ort

Dass unsere Verkaufszahlen so positiv waren, liege, merkt MS an, neben unserer gut angenommenen Online-Präsenz auch an dem großen Engagement unserer Mitarbeitenden im Geschäft vor Ort. PG gibt zu bedenken, dass in der heutigen Zeit der Online-Verkauf immer mehr an Bedeutung gewinnen würde und man lieber in diesem Bereich mehr investieren solle. MS bemerkt hierzu, dass das kein Widerspruch sei. Allerdings könne der Online-Auftritt nur ein wichtiger, aber oft nur erster Schritt zur Kundengewinnung sein. Unsere Produkte seien sehr beratungsintensiv, es handele sich um hochwertige Möbel, deren Ausstattung individuell durch die Kunden zusammengestellt würden. Auch konkrete Preise ließen sich online nicht angeben, da der Endpreis zum Beispiel eines Sofas oder einer Sitzgarnitur von den verschiedenen Komponenten (Stoffen, Farben) abhängen, die der Kunde oder die Kundin sich zusammenstellen könne und die im Preis sehr unterschiedlich seien.

Auch Preisnachlässe ließen sich nur individuell besprechen. Vor einem Kauf brauche der Kunde eine intensive Beratung. HK ergänzt hier, dass man die zunehmende Arbeitsbelastung der Mitarbeitenden ernst nehmen müsse. Überstunden seien keine Seltenheit, es habe schon vereinzelt Ausfälle durch stressbedingte Krankheit gegeben. BD bittet HK, einen Vorschlag zur Personalerweiterung zu entwickeln, den er dann mit den anderen Geschäftsführern besprechen werde. Die Versammlung ist sich einig, dass hier etwas geschehen muss.

TOP 5 Verschiedenes

BD fragt nach Vorschlägen für die Planung unseres diesjährigen Sommerfestes. PG regt an, dass selbiges in diesem Jahr nicht auf unserem Firmengelände stattfinden sollte, da sich viele Mitarbeitenden hier gerne eine Abwechslung wünschen. Er schlägt vor, das Sommerfest mit unserem Betriebsausflug zu verbinden. Die Mitarbeitenden sollen Vorschläge machen, wo dieser Ausflug hingehen könnte. Die Teilnehmenden sind einverstanden, HK übernimmt die weitere Planung.

14 In den ersten drei Monaten des Jahres

- a** haben viele Kundinnen und Kunden zu spät bezahlt.
- b** gab es Probleme wegen Lieferverzögerungen.
- c** hat die Firma mehr Gewinn gemacht als im selben Zeitraum des vergangenen Jahres.

15 Beschwerden

- a** gab es aufgrund schlechter Beratung.
- b** betreffen sowohl den Einkauf als auch den Verkauf.
- c** werden auf einer späteren Sitzung geklärt.

16 Der Verkauf vor Ort

- a** soll durch Sonderangebote erweitert werden.
- b** soll attraktiver werden.
- c** ergänzt den Online-Auftritt.

17 Die Mitarbeitenden

- a** sollen keine Überstunden mehr machen.
- b** werden immer häufiger krank.
- c** brauchen Unterstützung durch neues Personal.

18 Das Sommerfest

- a** fällt dieses Jahr aus.
- b** soll es dieses Jahr in anderer Form geben.
- c** soll dieses Jahr von den Mitarbeitenden organisiert werden.

Zeit für den Teil Lesen und Schreiben: 20 Minuten

Lesen und Schreiben

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

Erhalten: heute, 10.00 Uhr
Von: Ilona Hurteck
An: ...
Betreff: WG: Rechnung Druckerzubehör

Guten Morgen,

gerade habe ich die untenstehende E-Mail bekommen, die ich Ihnen zur Bearbeitung weiterleite. Die Firma Hellmann ist einer unserer besten Kunden und es ist wichtig, dass wir ihre Beschwerde umgehend bearbeiten. Bitte teilen Sie der Kundin per E-Mail mit, dass wir die Angelegenheit – also, wieso es immer wieder zu Problemen in unserer Rechnungsabteilung kommt – sofort in Ordnung bringen werden und dass Ähnliches in Zukunft nicht mehr passieren wird.

Ilona Hurteck
Teamleiterin

Gesendet: heute 9:50 Uhr
Von: Saskia de Groot
An: Ilona Hurteck, PrinterStar
Betreff: Rechnung Druckerzubehör

Sehr geehrte Damen und Herren,

am 4. März haben wir bei Ihnen drei Trommeln und sechs Austauschpatronen für unsere Laserdrucker (Bestellnummer XP 455662) bestellt. Die Rechnung haben wir sofort am 5. März überwiesen und uns dann entsprechend Ihrer Zahlungsbedingungen fristgemäß vom Rechnungsbetrag 2% Skonto abgezogen, sodass wir € 906,50 überwiesen haben.

Jetzt haben Sie uns bereits zum wiederholten Mal eine Mahnung über den von uns geltend gemachten Skontoabzug von € 18,50 zugeschickt. Nach Ihrer ersten Mahnung haben wir uns am 20. März mit Ihnen telefonisch in Verbindung gesetzt. Ein Mitarbeiter in Ihrer Rechnungsabteilung versicherte mir, dass die Angelegenheit sofort geklärt würde. Nachdem wir am 10. April erneut eine Mahnung erhalten haben, möchte ich Sie noch einmal auffordern, unser Konto auszugleichen.

Wir hoffen sehr, dass sich die Angelegenheit hiermit erledigt hat.

Mit freundlichen Grüßen

Saskia de Groot
Hellmann Events GmbH

[illegible]

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

Hören Teil 1



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

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

Sie hören die Gespräche einmal.

22 Die Mitarbeiterin möchte ihre Urlaubsplanung besprechen.

richtig / falsch

23 Dieses Jahr

- a** gibt es an Weihnachten eine Urlaubssperre.
- b** dürfen im Sommer nur Mitarbeitende mit Kindern Urlaub machen.
- c** gibt es eine neue Methode, den Urlaub anzumelden.

24 Das Team plant den Umgang mit unzufriedenen Gästen.

richtig / falsch

25 Wenn Gäste unzufrieden sind,

- a** sollen sie ihre Beschwerden dokumentieren.
- b** sollte man ihnen mit kostenlosem Infomaterial über die Sehenswürdigkeiten der Stadt entgegenkommen.
- c** ist eine finanzielle Entschädigung nur nach Rücksprache mit der Hotelleitung möglich.

26 Herr Rossi von der Pizzeria Luigi möchte eine regelmäßige Wartung.

richtig / falsch

27 Die Pizzeria möchte

- a** eine funktionierende Maschine.
- b** ein Gerät umtauschen.
- c** Hilfe bei der Bedienung eines Geräts.

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

Hören Teil 2



8 Sie hören vier Gespräche. Welcher der Sätze a–f passt am besten zu welchem Gespräch?
Markieren Sie Ihre Lösungen für die Aufgaben 28–31 auf dem Antwortbogen.
Lesen Sie jetzt die Sätze a–f. Dazu haben Sie eine Minute Zeit.

Danach hören Sie die Gespräche einmal.

28 ...

29 ...

30 ...

31 ...

- a** Für eine gute Teamführung muss man sich qualifizieren.
- b** Bei der Teamarbeit kann man sich schnell hinter der Mehrheitsmeinung verstecken.
- c** Teamarbeit kann alle Mitarbeitenden fördern.
- d** Teamarbeit heißt mehr Arbeit.
- e** Mit schüchternen Menschen gibt es im Team oft Konflikte.
- f** Teamarbeit ist effektiv.

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

Hören Teil 3



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

Danach hören Sie die Präsentation einmal.

ABFALL

Beispiel: Warum gibt es eine Präsentation zum Abfallproblem?

- a Im Restaurant nehmen die Küchenabfälle zu.
- ☒ b Trotz vieler Modernisierungen wurde das Problem noch nicht gelöst.
- c Viele Gäste interessiert das Thema überhaupt nicht.

ABFALLVERMEIDUNG

32 Um Abfälle zu vermeiden, überlegt das Restaurant,

- a wo die Abfälle anfallen.
- b die Gäste zu bitten, eigene Mitnahmebehälter zu benutzen.
- c die Portionen kleiner zu machen.

ANGEBOTE

33 In Zukunft soll

- a das Sonntagsfrühstück abgeschafft werden.
- b es zum Sonntagsfrühstück nur noch kostenlos Getränke geben.
- c sich das Sonntagsangebot ändern.

LOGISTIK

34 Das Lagerverwaltungssystem

- a gibt wenig Anlass zur Kritik.
- b hat öfter Fehler im Lager angezeigt.
- c bekommt im Winter ein Update.

WEITERE MASSNAHMEN

35 Damit weniger Lebensmittel verschwendet werden,

- a wird das Restaurant seine Preise senken.
- b werden nicht verkaufte Speisen kostenlos angeboten.
- c wird man sich an einer Methode zur Lebensmittelrettung beteiligen.

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

Hören Teil 4

-  ¹⁰ Sie hören fünf telefonische Mitteilungen. Zu jeder Mitteilung gibt es eine Aufgabe. Welche Lösung (a, b oder c) passt am besten?
Markieren Sie Ihre Lösungen für die Aufgaben 36–40 auf dem Antwortbogen.
Sie hören jede Mitteilung einmal.

36 Olaf möchte

- a** am Samstag nicht im Hotel essen.
- b** heute noch reservieren.
- c** vor dem Essen eine Stadtrundfahrt machen.

37 Bea

- a** weiß nicht, ob sie die Ladentür offen gelassen hat.
- b** hat ihre Schlüssel im Laden vergessen.
- c** möchte nach ihrem Kurs nach den Fenstern im Laden sehen.

38 Die Firma K+W GmbH

- a** hat Lagerprobleme.
- b** bittet um eine Anzahlung.
- c** kündigt eine Teillieferung an.

39 Thomas

- a** möchte am Samstag frei haben.
- b** sucht jemanden, der oder die am Freitagabend für ihn arbeitet.
- c** feiert seinen Geburtstag in der Schule.

40 Susanne

- a** weist darauf hin, dass alle zur Sitzung kommen müssen.
- b** möchte auf der Sitzung kein Protokoll mehr schreiben.
- c** hat sich Besprechungsthemen für die Sitzung überlegt.

Zeit für den gesamten Teil Hören und Schreiben: 5 Minuten

Hören und Schreiben



11. 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.

- 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.

Schreiben Sie direkt auf den
Antwortbogen (S. 174):

21 Lesen und Schreiben

Am: _____
 CC: _____
 Betreff: _____

Hören und Schreiben

TELEFONNOTIZ

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

42 Name _____
 Herr/Frau _____

43 Kontakt/Telefon _____

44 Weitere Informationen _____

45 Zu erledigen _____

Platz für Notizen

[illegible]

Zeit für den gesamten Teil Sprachbausteine und Schreiben: 35 Minuten

Sprachbausteine Teil 1

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

Markieren Sie Ihre Lösungen auf dem Antwortbogen.

Betreff: Meine Bewerbung vom 1. September 2021

Sehr geehrte Damen und Herren,

am 1. September habe ich mich in Ihrer Klinik für die Stelle als Krankenpfleger beworben.

Am 14. September haben Sie mir eine Bestätigung geschickt, dass Sie meine Unterlagen erhalten haben,46.... herzlichen Dank. Jetzt sind zwei Monate vergangen und ich warte47.... noch auf eine hoffentlich positive Nachricht von Ihnen.

Ich möchte noch einmal betonen, dass ich großes Interesse habe, in Ihrer Klinik tätig zu sein. Eine rasche Antwort wäre für mich auch deshalb sehr wichtig,48.... das Pflegezentrum, in dem ich momentan beschäftigt bin, leider Ende des Jahres schließt.49.... muss ich mich schnell nach einer neuen Stelle umsehen. Ich würde allerdings sehr gern bei Ihnen arbeiten und denke, dass ich50.... meiner Qualifikationen und Berufserfahrung sehr gut in Ihr Team passen würde.

Für eine schnelle Antwort wäre ich Ihnen dankbar, sollten51.... Unterlagen fehlen, lassen Sie mich das bitte wissen

Mit freundlichen Grüßen

Hatice Yildiz

- a** AUCH
- b** AUFGRUND
- c** DA
- d** DAHER

- e** DAFÜR
- f** DENN
- g** IMMER
- h** MIT

- i** NOCH
- j** SOBALD

Zeit für den gesamten Teil Sprachbausteine und Schreiben: 35 Minuten

Sprachbausteine Teil 2

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

Sehr geehrte Frau Pohl,

vielen Dank für52.... an unserem Renovierungsservice.

Aufgrund unserer Beratung in Ihrem Haus schicke ich Ihnen mein Angebot für53....

Malerarbeiten

	Fläche/Länge	Preis	Gesamt
Wände streichen, Farbe Weiß	71 m ²	12 Euro/m ²	852 Euro
Wände streichen, Farbe Blau und Grün	31 m ²	14 Euro/m ²	434 Euro
Fußleisten legen	30 m	3,50 Euro/m	105 Euro

Termin: 25. KW

Die Preise verstehen sich zusätzlich54.... In allen Positionen sind die Kosten für Vorbereitungsarbeiten sowie die Materialkosten für Farbe und Zubehör enthalten.

....55.... gehen wir davon aus, dass die zu bearbeitenden Flächen frei zugänglich sind.

Es gelten die folgenden Zahlungsbedingungen: Bei Auftragsvergabe bitten wir um 20 % Anzahlung. Die Restzahlung wird 30 Tage nach Rechnungsdatum fällig. Bei Zahlung innerhalb von zehn Tagen nach Rechnungsdatum56.... von 2 %.

Wir hoffen, unser Angebot entspricht Ihren Vorstellungen, und freuen uns auf Ihren Auftrag. Selbstverständlich57.... jederzeit zur Verfügung,

Mit freundlichen Grüßen

Jonas Beck

- 52 a** Ihr Angebot
b Ihr Interesse
c Ihre Bestellung

- 53 a** die angekündigte Lieferung
b den bestätigten Auftrag
c die auszuführenden Arbeiten

- 54 a** aller gewährten Rabatte
b der gesetzlichen Mehrwertsteuer
c der nachgefragten Menge

- 55 a** Für Ihre Auftragsbestätigung
b Nach unseren Arbeiten
c Bei unserem Kostenvoranschlag

- 56 a** gewähren wir einen Skonto
b übernehmen wir die Kosten
c berechnen wir eine Gebühr

- 57 a** stehen wir Ihnen für Rückfragen
b sind wir für Folgeaufträge
c geben wir Ihnen Beratungen

Zeit für den gesamten Teil Sprachbausteine und Schreiben: 35 Minuten

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 Verpflichtender Englischkurs für alle

Alle Mitarbeiterinnen und Mitarbeiter in Ihrer Firma sollen einen verpflichteten Englischkurs außerhalb der Arbeitszeit besuchen. Die Firma will die Kosten übernehmen.

oder

Thema B Arbeit im Homeoffice

Die Geschäftsleitung möchte allen Mitarbeiterinnen und Mitarbeitern die Möglichkeit geben, einen Teil ihrer Arbeit im Homeoffice zu leisten.

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

58 Schreiben

Platz für Notizen