



# ÜBUNGSTEST 1

## DEUTSCH BERUF

Prüfungsvorbereitung

# C1





# ÜBUNGSTEST 1

## DEUTSCH BERUF

**Prüfungsvorbereitung**

C1

Diese Publikation und ihre Teile sind urheberrechtlich geschützt.  
Jede Verwendung in anderen als den gesetzlich zugelassenen Fällen bedarf  
deshalb der schriftlichen Einwilligung des Herausgebers.

Herausgegeben von der telc GmbH, Frankfurt am Main, [www.telc.net](http://www.telc.net)

Alle Rechte vorbehalten

1. Auflage 2014

© 2014 by telc GmbH, Frankfurt am Main

Printed in Germany

Testheft:

ISBN 978-3-86375-139-5

Bestellnummer/Order No.: 5038-B00-010101

Audio-CD:

ISBN 978-3-86375-140-1

Bestellnummer/Order No.: 5038-CD0-010101

# Lieber Leser, liebe Leserin,

Sie möchten einen anerkannten Nachweis über Ihre Sprachkenntnisse erwerben oder Sie sind Kursleiter oder Kursleiterin und möchten Ihre Teilnehmer bzw. Teilnehmerinnen auf einen Sprachtest vorbereiten? In beiden Fällen sind Sie bei *telc – language tests* genau richtig.

## Wer ist telc?

Die gemeinnützige telc GmbH ist eine Tochtergesellschaft des Deutschen Volkshochschul-Verbands e.V. und steht in einer langen Tradition der Förderung der Mehrsprachigkeit in Europa. Begonnen hat alles 1968 mit dem Volkshochschul-Zertifikat im Fach Englisch, dem ersten standardisierten Fremdsprachentest in der Geschichte der Bundesrepublik. Seitdem hat die telc GmbH (bzw. ihre Vorgängerorganisation) durch die Neuentwicklung zahlreicher allgemein- und berufssprachlicher Testformate die testtheoretische Diskussion geprägt. Heute hat telc über 70 allgemein- und berufssprachliche Tests in elf Sprachen auf der Grundlage des *Gemeinsamen europäischen Referenzrahmens für Sprachen (GER)* im Programm. Die Tests können weltweit in mehr als 20 Ländern abgelegt werden. Das Prüfungszentrum in Ihrer Nähe finden Sie unter [www.telc.net](http://www.telc.net).

## Was sind telc Zertifikate wert?

Der Wert eines Sprachenzertifikats bemisst sich nach den Qualitätsstandards, die bei der Entwicklung, Durchführung und Auswertung des Sprachtests angelegt werden. Alle telc Sprachentests basieren auf dem handlungsorientierten Ansatz des *Gemeinsamen europäischen Referenzrahmens für Sprachen* und testen die Fertigkeiten Lesen, Hören, Schreiben und Sprechen. telc Sprachprüfungen sind standardisiert, das heißt, sie werden mit wissenschaftlich begründeten Methoden der Testentwicklung erstellt. telc ist Vollmitglied von ALTE (Association of Language Testers in Europe, [www.alte.org](http://www.alte.org)), dem Zusammenschluss namhafter europäischer Sprachtestanbieter. Viele anerkannte öffentliche und private Bildungsträger sowie Unternehmen im In- und Ausland haben telc Sprachenzertifikate schon akkreditiert und nutzen sie als Qualifikationsnachweis und Mittel der Personalauswahl. Auf jedem telc Sprachenzertifikat steht detailliert und für jeden nachvollziehbar, über welche Sprachkompetenzen sein Inhaber verfügt.

## Wozu ein Übungstest?

Zu den unverzichtbaren Merkmalen standardisierter Sprachprüfungen gehört, dass die Teilnehmer bzw. Teilnehmerinnen wissen, was von ihnen in der Prüfung erwartet wird. Deshalb informiert der Übungstest über Prüfungsziele und Testaufgaben, über Prüfungszeiten und Bewertungskriterien sowie über die Modalitäten der Prüfungsdurchführung. telc Übungstests stehen als kostenloser Download unter [www.telc.net](http://www.telc.net) zur Verfügung. Dort finden Sie auch die Prüfungsordnung sowie eine detaillierte Beschreibung der Prüfungsdurchführung.

## Wie kann man sich informieren?

Wir sind sicher, dass Sie bei telc den für Ihre Sprachkompetenzen passenden Test finden. Schreiben Sie uns ([info@telc.net](mailto:info@telc.net)), wenn Fragen offengeblieben sind oder wenn Sie Anregungen und Verbesserungsvorschläge haben.

Wir beraten Sie gern und freuen uns auf Ihre Nachricht.



Geschäftsführer telc GmbH

# Inhalt

## Test

Testformat telc Deutsch C1 Beruf	5
Leseverstehen	6
Sprachbausteine	14
Hörverstehen	16
Schriftlicher Ausdruck	20
Mündliche Prüfung	21
Antwortbogen S30	29

## Informationen

Bewertungskriterien	
„Schriftlicher Ausdruck“	39
„Mündlicher Ausdruck“	43
Punkte und Gewichtung	47
Wie läuft die Prüfung ab?	49
Antwortbogen M10	53
Lösungsschlüssel	54
Hörtexte	55

# Testformat

## telc Deutsch C1 Beruf

	Prüfungsteil	Ziel	Aufgabentyp	Punkte	Zeit in Minuten	
Schriftliche Prüfung		<b>1 Leseverstehen</b>				
	1	Textrekonstruktion	6 Zuordnungsaufgaben	12	90	
	2	Selektives Verstehen	6 Zuordnungsaufgaben	12		
	3	Detailverstehen	12 3er-Mehrfachwahlaufgaben	<u>24</u> 48		
		<b>2 Sprachbausteine</b>				
	1	Grammatik und Lexik	22 4er-Mehrfachwahlaufgaben	<u>22</u> 22		
	<b>Pause</b>					20
		<b>3 Hörverstehen</b>				
	1	Globalverstehen	8 Zuordnungsaufgaben	8	ca. 40	
	2	Detailverstehen	10 3er-Mehrfachwahlaufgaben	20		
3	Informationstransfer	10 Informationen ergänzen	<u>20</u> 48			
	<b>4 Schriftlicher Ausdruck</b>					
	Text schreiben	Erörterung, Stellungnahme etc.	48	70		
<b>Vorbereitungszeit</b>					20	
Mündliche Prüfung		<b>5 Mündlicher Ausdruck</b>				
	1a	Präsentation	Paarprüfung	6	16	
	1b	Beantwortung der Anschlussfragen		4		
	2	Diskussion	6			
	Punkte für sprachliche Angemessenheit	<u>32</u> 48				

## Leseverstehen, Teil 1

Lesen Sie den folgenden Text. Welche der Lösungen a–h gehören in die Lücken 1–6? Es gibt jeweils nur eine richtige Lösung. Zwei Sätze können nicht zugeordnet werden. Markieren Sie Ihre Lösungen für die Aufgaben 1–6 auf dem Antwortbogen.

Lücke (0) ist ein Beispiel.

Liebe Teampartner,

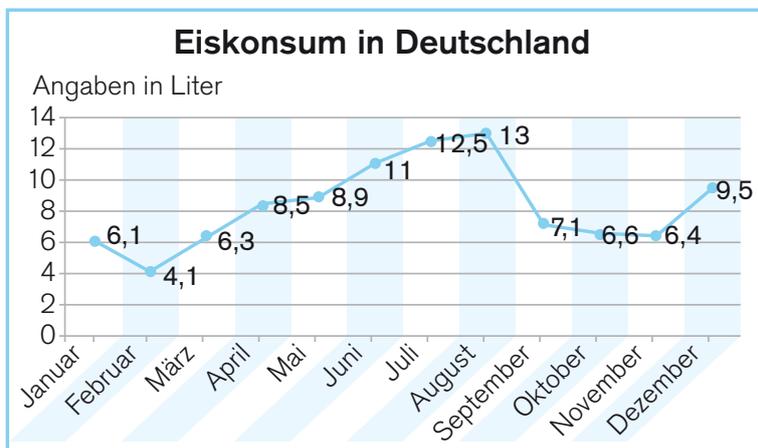
wir denken über Maßnahmen für eine grundlegende Neupositionierung von Speiseeis bei unseren Großkunden nach. Es geht darum, den Verzehr von Eis verstärkt über das ganze Jahr hindurch anzuregen. Dazu brauchen wir noch mehr Zahlen und Fakten. Ich übermittle euch hier einen kleinen Artikel als Ausgangspunkt.

Danke!

Martina Winter, Marketing-Assistentin

### Eis – ein Genuss nicht nur im Sommer

Mit den steigenden Temperaturen steigt hierzulande auch die Lust auf Speiseeis. Ob im Becher, in der Waffel oder am Stiel, für viele Deutsche gehört laut Umfragen im Sommer Eis einfach dazu. Die Verkaufszahlen des vergangenen Jahres bestätigen diese Aussagen. Insgesamt ergeben die Zahlen einen Pro-Kopf-Jahresverbrauch von 8,3 Litern an industriell und handwerklich hergestelltem Speiseeis. Damit liegt er 0 dem Rekordverbrauch von vor drei Jahren, der bei 9,6 Litern lag, unterliegt jedoch vergleichbaren saisonalen Schwankungen.

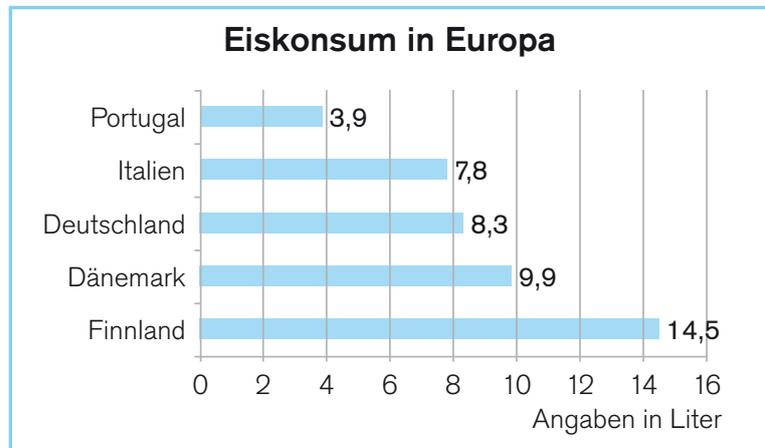


Während der Konsum im Januar noch relativ hoch war, weisen die Verkaufszahlen im Februar im Vergleich dazu 1 auf, wobei hier mit den extrem niedrigen Temperaturen auch der Tiefpunkt des Eiskonsums erreicht wurde. Im Folgemonat stieg der Konsum wieder und lag 2 dem von Januar. Ab April stiegen die Verkaufszahlen wie zu erwarten mit den Frühlingstemperaturen weiter an und lagen in der Nähe des

durchschnittlichen Jahresverbrauchs. Überraschend ist, dass die Konsumkurve die ungewöhnlich hohen Temperaturen im Frühsommer nicht spiegelt und der Verkauf im Mai 3 war als im April. In den Sommermonaten lag der Konsum dann konstant über 10 Litern und erreichte im August den Jahreshöchstwert. Der September brachte 4 des Verbrauchs um nahezu 6 Liter. Das lag sicher daran, dass uns dieser Monat im vergangenen Jahr außergewöhnlich tiefe Herbsttemperaturen bescherte. Im Oktober und November gingen die Verkaufszahlen noch einmal zurück, um dann im Dezember mit den Feiertagen wieder ordentlich zuzulegen. Hier hängt der Verzehr von Eis ebenso wenig wie im ungewöhnlich heißen Mai unmittelbar mit dem Wetter zusammen.

Ein Blick auf den Eisverbrauch in Europa zeigt, dass ausgerechnet Finnland mit seinen kurzen Sommern und kalten Wintern europäischer Spitzenreiter im Eiskonsum ist. Deutschland liegt mit 8,3 Litern **5**. Im südlich warmen Portugal ist der durchschnittliche Konsum pro Kopf sogar **6** als der Februarwert in Deutschland.

Woher auch immer die heiße Liebe der Finnen zu Eis herrühren mag, die Zahlen legen zumindest nahe, dass das Kauf- und Konsumverhalten der Konsumenten auch von anderen Faktoren als von heißen Sommertemperaturen abhängen muss. Marktanalysen in diese Richtung könnte der Handel nutzen, um auch in Deutschland Speiseeis vermehrt als Ganzjahresprodukt zu etablieren.



**Beispiel:**

**z** deutlich unter

- a** einen um mehr als 2 Liter geringeren Wert
- b** einen kräftigen Rückgang
- c** einen Rückgang von 2 Litern
- d** im Mittelfeld
- e** um 0,2 Liter über
- f** noch um 0,2 Liter niedriger
- g** nur unwesentlich höher
- h** im Zentrum der Werte

## Leseverstehen, Teil 2

Sie lesen Beiträge in einem Intranet-Forum. In welchem Beitrag a–e finden Sie die Antworten auf die Fragen 7–12?

Es gibt zu jeder Frage nur eine richtige Lösung. Jeder Beitrag kann Antworten auf mehrere Fragen enthalten. Es kann auch Beiträge geben, die zu keiner Frage passen.

### Beispiel:

In welchem Beitrag ...

- 0** äußert der Autor bzw. die Autorin die Ansicht, dass gute Kontakte nicht erzwungen werden können?



In welchem Beitrag ...

- 7** berichtet der Autor bzw. die Autorin von unterschiedlichen Auffassungen der Führung und der Belegschaft?
- 8** beschreibt der Autor bzw. die Autorin, dass er/sie häufigere Gelegenheiten vermisst, Kollegen und Kolleginnen kennenzulernen?
- 9** erzählt der Autor bzw. die Autorin von früheren Erfahrungen zum Thema Betriebsausflug?
- 10** meint der Autor bzw. die Autorin, dass man Betriebsausflüge nicht überbewerten sollte?
- 11** weist der Autor bzw. die Autorin darauf hin, dass Betriebsausflüge für das Unternehmen nicht nur Vorteile haben?
- 12** drückt der Autor bzw. die Autorin seine/ihre Begeisterung für Erlebnisausflüge aus?

## Büroklammer, das Mitarbeiter-Forum

Unsere Firma plant dieses Jahr zum ersten Mal einen Betriebsausflug. Was denkt ihr über das Thema?

**a**

*schimmelreiter13, vor 2 Stunden*

Also ich finde die Vorstellung eines Betriebsausflugs als einer komplett durchorganisierten Veranstaltung nicht besonders reizvoll. Was da alles angeboten wird: Hochseilgarten, Kletterkurse, Flussfahrten und was es sonst an Abenteuersport gibt. Anschließend vielleicht noch eine kleine Führung und Essen mit fester Sitzordnung. Nein, die Leute sollen sich doch entspannen, und dazu finde ich eine schlichte Wanderung in einer schönen Umgebung besser geeignet, auch wenn das vielleicht altmodisch klingt. Klar ist es wichtig, dass wir als Mitglieder einer Belegschaft uns auch untereinander näher kennenlernen. Aber kann man so etwas verordnen? Ich denke eher nicht; Kommunikation kann man nicht erzwingen, sie kommt ganz von selbst, wenn man sich einfach nur wohl fühlt. Genau darum sollte es doch gehen, einmal die durchstrukturierten Abläufe hinter sich zu lassen und sich frei und ungezwungen zu verhalten. Also bitte keine Zwangsbeglückung!

**b***bienchen, vor 5 Stunden*

Einen Betriebsausflug finde ich durchaus sinnvoll. Außerhalb der Arbeitsumgebung geben sich die Leute einfach ganz anders, viel lockerer. In der Firma, in der ich früher gearbeitet habe, wurden bei Betriebsausflügen immer kleine Wettbewerbe unter zufällig zusammengestellten Teams veranstaltet. Einmal haben wir eine Krimirätsel-Tour gemacht. Da mussten wir Spuren und Hinweise finden und deuten, um einen fiktiven Kriminalfall zu lösen. Es war wirklich lustig, und nach kurzer Zeit hatte man schon vergessen, dass man den einen oder anderen Teamkollegen vorher nicht kannte. Es gibt da wirklich ganz tolle Vorschläge für die Gestaltung, von sportlichen Wettbewerben bis zu richtigen Abenteuer-Wochenenden. Die sind auf Teambildung ausgerichtet und versprechen außerdem jede Menge Spaß und Spannung. Mir fällt da gleich einiges ein: Eine Floßfahrt finde ich zum Beispiel super, die kann man auch noch mit dem Bau des Floßes verbinden.

**c***top66, vor 8 Stunden*

Schon mal was von „Lunch Roulette“ gehört? Das ist eine Web-Anwendung, durch die man Mitarbeiter aus einem Unternehmen nach dem Zufallsprinzip zum Mittagstisch zusammenbringt. Also das finde ich mal eine tolle Idee! Die Leute werden zusammengewürfelt, stellen sich gegenseitig vor, plaudern, treffen vielleicht in den nächsten Tagen in anderer Zusammensetzung wieder aufeinander. Da entwickelt sich sicher manch guter Kontakt. Mir gefällt die Idee viel besser als ein Betriebsausflug, der nur einmal im Jahr stattfindet und bei dem man doch nur wieder mit Leuten zusammensitzt, mit denen man ohnehin während der Arbeit zu tun hat. „Lunch Roulette“ würde auch neue Kollegen und Kolleginnen gleich einbinden. Das hätte ich mir auch gewünscht, als ich neu in der Firma war. Ich bin ja am Anfang überhaupt nicht in die Kantine gegangen, weil es mir so unangenehm war, allein zu sitzen.

**d***splitter, vor 1 Tag*

Im Netz habe ich einige interessante Ergebnisse einer Online-Befragung zum Thema Betriebsausflug gefunden. Ich fand das ziemlich interessant. Es wurden da sowohl die Mitarbeiter als auch die Geschäftsleitung befragt. Die Umfrage zeigte, dass es da durchaus abweichende Einschätzungen gibt. Es stellte sich nämlich heraus, dass eine Mehrzahl der Arbeitgeber Betriebsausflüge befürworteten, obwohl damit Arbeitsausfall und Kosten verbunden sind. Als Vorteile nannten sie Stärkung von Teamgeist, Motivation, soziale Bindung und solche Dinge. Erstaunlich war für mich, dass viele der befragten Arbeitnehmer hingegen im Betriebsausflug einen reinen Pflichttermin sahen. Sie empfanden ihn als uninteressant bis nervig; bestenfalls waren sie der Meinung, dass er einfach dazugehört. Bin mal gespannt, wie da bei uns die Meinungen sind.

**e***williX, vor 2 Tagen*

Für mich ist ein Betriebsausflug einfach eine willkommene Abwechslung im Berufsalltag, und ich bin mir sicher, dass viele Kollegen und Kolleginnen das auch so sehen. Man sollte nicht versuchen, möglichst sinnvolle oder gar „erzieherische“ Veranstaltungen zu organisieren. Die finde ich ja meistens ein bisschen peinlich, und ehrlich gesagt glaube ich auch nicht, dass diese paar Stunden einen Einfluss auf unsere Arbeit, unsere Teamfähigkeit oder unsere Motivation haben werden. Einfach mal weg, sich entspannen, miteinander Spaß haben.

## Leseverstehen, Teil 3

Lesen Sie den folgenden Text und die Aussagen 13–24. Welche der Lösungen (a, b, oder c) passt am besten? Markieren Sie Ihre Lösungen für die Aufgaben 13–24 auf dem Antwortbogen.

E-Mail

**An:** marketing@maismuehle.com

**Kopie:** entwicklung@maismuehle.com

**Betreff:** Produktlinie „Regional“

**Von:** caspar.leder@maismuehle.com **Signatur:**

Liebe Kolleginnen, liebe Kollegen,

im Anhang schicke ich euch einen Artikel aus den „Neuen Wirtschaftsblättern“.

Bitte lest ihn doch mal durch und macht euch Gedanken, ob wir nicht in diesem Zusammenhang eine eigene Linie anbieten sollten. Ich denke da an unsere Maiswaffeln und Maisnudeln, die wir vielleicht als Regionalprodukte vermarkten könnten.

Alles Weitere besprechen wir dann gemeinsam.

Bis dann, vielen Dank!

Caspar

### KONSUMENTEN MÖGEN ES REGIONAL

#### Potenzial und Anforderungen

Wochen- und Bauernmärkte erfreuen sich seit langem großer Beliebtheit. Die Verbraucher schätzen das vielfältige Angebot an frischen Lebensmitteln. Die beliebtesten Erzeugnisse sind Eier, Gemüse, Obst, Fleisch und Milchprodukte. Für diese Produkte gelten Märkte als vertrauenswürdige Bezugsquelle. Konsumenten greifen jedoch auch im Supermarktregal immer öfter zu Waren, die aus der Region stammen. Konsumentenbefragungen in Deutschland, Österreich und der Schweiz ergaben jüngst, dass regionale Produkte bei den Konsumenten inzwischen beliebter sind als biologisch erzeugte Produkte ohne Herkunftsangabe. Dabei scheinen die Grenzen zwischen den beiden Produktgruppen fließend, denn auch bei regionalen Produkten sind die Erwartungen der Konsumenten an Herstellung, Verarbeitung und Tierhaltung ähnlich hoch wie bei Bioprodukten.

Was die Art der Waren betrifft, so messen die Konsumenten bei frischen Lebensmitteln der Herkunft aus der Region die größte Bedeutung zu. An erster Stelle liegen Obst und Gemüse – hier gaben 80% der Befragten an, großen Wert auf die regionale Herkunft zu legen. Wichtig ist Regionalität auch bei Fleisch- und Wurstwaren und bei Milchprodukten.

Doch auch beim Kauf von Getreideerzeugnissen achten Verbraucher vermehrt auf die Herkunft aus der Region.

Verbraucher nennen zwei wesentliche Gründe dafür, dass sie trotz des nicht unbedingt niedrigeren Preisniveaus lieber zu regionalen Produkten greifen: zum einen die Überzeugung, dass Regionalerzeugnisse gesünder und umweltschonender sind, zum anderen das Bestreben, die lokale Wirtschaft zu stärken. Anders als erwartet steht nicht der Tierschutz im Vordergrund.

Die Umfragen zeigen, dass immer mehr Konsumenten diesen Überlegungen folgen. Dieses Konsumverhalten stellt somit ein bedeutendes Vermarktungspotenzial für Produzenten und Lebensmittelhändler dar. Die Palette an Regionalprodukten, die derzeit im Lebensmittelhandel angeboten wird, ist noch relativ bescheiden. Um die wachsende Nachfrage bedienen zu können, muss das Angebot ausgeweitet werden. Bisher verbinden die Konsumenten den Begriff „Regionalprodukt“ vor allem mit frischen Lebensmitteln wie Obst und Gemüse, aber nichts spricht dagegen, das Angebot auf haltbare Erzeugnisse wie Getreide oder Dauerwurst auszuweiten.

Ein wesentlicher Faktor für die erfolgreiche Vermarktung neuer Produkte in diesem Bereich ist eine wohldurchdachte Preisgestaltung. Viele Konsumenten geben an, dass sie durchaus bereit sind, einen etwas höheren Preis für Produkte aus der Region zu zahlen. Andere weisen jedoch darauf hin, dass die hohen Preise sie vom Kauf regionaler Erzeugnisse abhalten. Es geht also darum, ein ausgeglichenes Preis-Leistungs-Verhältnis zu erreichen.

Ist die Zahlungsbereitschaft generell gegeben, so fordern die Konsumenten im Gegenzug Klarheit über die Herkunft der Produkte. Von den Produzenten wird absolute Transparenz und eine entsprechende Kennzeichnung gefordert.

Dabei ist die Kennzeichnung von Regionalprodukten nicht zu verwechseln mit Herkunftsbezeichnungen. Der Begriff der Herkunftsbezeichnung spielt nur im EU-Recht eine Rolle. Auf Ebene der Europäischen Union gibt es zwei Kennzeichnungen für die Herkunft eines Produktes. Das ist zum einen die „Geschützte Ursprungsbezeichnung“, die angibt, dass ein Produkt in einem abgegrenzten geografischen Gebiet erzeugt, verarbeitet und hergestellt wurde, zum Beispiel Parma-Schinken oder Altenburger Ziegenkäse. Das bedeutet aber nicht, dass diese Produkte nur in dieser Region verkauft werden, im Gegenteil, sie werden zum Teil weltweit vermarktet. Eine zweite Herkunftsbezeichnung ist die „Geschützte Geografische Angabe“. Bei dieser Kennzeichnung reicht es, wenn mindestens einer der Produktionsschritte in der betreffenden Region stattfindet. Das ist zum Beispiel der Fall bei Lübecker Marzipan oder Schwarzwälder Schinken.

Diese beiden Kennzeichnungen sind jedoch nicht auf den deutschen Begriff „Regionalprodukte“ anzuwenden. In Deutschland wird es in absehbarer Zeit wohl keine verpflichtende Kennzeichnung für Regionalprodukte geben. Das Bundesministerium für Ernährung, Landwirtschaft und Verbraucherschutz arbeitet jedoch an Leitlinien für eine zuverlässige Kennzeichnung solcher Erzeugnisse. Nun sorgt ein neues Etikett auf freiwilliger Basis für mehr Transparenz. Auf dem Label, das von einem Trägerverein in Lizenz an Hersteller vergeben wird, erkennen die Verbraucher auf den ersten Blick, welche Zutaten eines Produktes aus der angegebenen Region stammen. Die Testphase für die Kennzeichnung zeigte, dass sowohl große Handelsketten als auch Konsumenten die Kennzeichnung gut annehmen.

Die Vergabe dieser Kennzeichnung in Deutschland ist an die Einhaltung von gewissen Mindestkriterien gebunden. Bei Monoprodukten, also bei Produkten, die aus einem einzigen Bestandteil bestehen, wird ein Rohstoffanteil von 100% aus der Region gefordert, während bei Produkten mit mehreren Be-

standteilen ein regionaler Gesamt-Rohstoffanteil von mehr als 50% Prozent erforderlich ist. Der Hauptbestandteil eines zusammengesetzten Produktes muss zu 100% aus der Region stammen. Der Begriff „Region“ wird in diesem Anforderungskatalog definiert als kleiner als Deutschland und größer als eine Kommune. Eine Region kann also ein Landkreis oder ein Bundesland sein, aber auch Länder- und Staatsgrenzen überschreiten. Auf dem Etikett wird eine Region sowohl für den Rohstoffbezug als auch für die Verarbeitung eindeutig und nachprüfbar definiert. Sie kann sogar auf einen bestimmten Kilometerradius um den Standort des Produzenten eingegrenzt werden. Dieser Ansatz soll eine einheitliche, wenngleich nicht verpflichtende Kennzeichnung von Regionalprodukten sicherstellen.

Wie eingangs erwähnt, verbinden die Konsumenten mit dem Begriff „Regionalprodukt“ auch die Vorstellung von gesünderen Lebensmitteln und den Gedanken an Umweltschutz. Im Gegensatz zu Bioprodukten gibt es jedoch keine eindeutigen Regeln für den Anbau oder die Herstellungsverfahren von Regionalprodukten. Regionalprodukte können, müssen aber nicht aus handwerklichen Betrieben stammen. Die Produzenten brauchen sich keiner besonderen Zertifizierung zu unterziehen. In der Praxis ergeben sich aus dem vermehrten Angebot von Regionalprodukten aber durchaus positive Effekte im Sinne der Nachhaltigkeit. In der Regel werden die Konsumenten eher zu solchen Produkten greifen, die tatsächlich aus der unmittelbaren Umgebung stammen. Durch dieses Konsumverhalten fallen lange Transportwege und damit verbundene Umweltbelastungen weg. Seit Bioprodukte aus Übersee angeboten werden, kann das ein gewichtiges Argument zugunsten der regionalen Herkunft sein. Wenn Produkte verstärkt in der Region vermarktet werden können, wird dies vermutlich auch einen günstigen Einfluss auf die Vielfalt der angebauten Pflanzenarten, also auf die Biodiversität, haben.

Viele Experten sehen im Marktsegment Regionalprodukte eine Chance, vor allem kleinere Betriebe zu stärken. Die Produktvermarktung in diesem Bereich bietet für Klein- und Mittelbetriebe eine Alternative zu bundesweiten Listungen bei den Handelsketten und zu den damit verbundenen großen Mindestlieferungsmengen. Geringere Transportkosten und höhere Verkaufspreise verheißen durch den Wegfall des Zwischenhandels eine bessere Gewinnspanne. Für die Produzenten im Allgemeinen bedeutet eine Ausweitung dieses Bereichs – zusätzlich oder alternativ zu einem bundesweiten oder internationalen Vertrieb – auf jeden Fall einen vielversprechenden Absatzmarkt mit guten Aussichten auf Gewinne.

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

- 13** Der Verfasser der E-Mail möchte
- a in Zukunft vielleicht Regionalprodukte anbieten.
  - b künftig Maisnudeln herstellen lassen.
  - c von seinen Kollegen einen Angebotsentwurf für Regionalprodukte.
- 14** Wochen- und Bauernmärkte sind beliebt,
- a da Konsumenten an die bessere Qualität der Lebensmittel dort glauben.
  - b obwohl man dort immer mehr Waren aus dem Supermarktregal sieht.
  - c weil immer mehr Bioprodukte großer Handelsmarken angeboten werden.
- 15** Regionale Herkunft
- a ist bei tierischen Produkten wichtiger als bei pflanzlichen.
  - b ist besonders bei frischen Lebensmitteln gefragt.
  - c spielt beim Kauf von Backwaren keine Rolle.
- 16** Durch den Kauf von regionalen Produkten möchten Verbraucher
- a die Unternehmen der Umgebung unterstützen.
  - b günstiger einkaufen als im Lebensmittelhandel.
  - c Verbesserungen in der Tierhaltung bewirken.
- 17** Das Angebot an Regionalprodukten
- a ist recht umfangreich.
  - b hat im Handel ein eher geringes Vermarktungspotenzial.
  - c kann insgesamt noch deutlich ausgebaut werden.
- 18** Bei der Einführung neuer Regionalprodukte
- a achten die Verbraucher besonders auf Sonderangebote.
  - b ist der richtige Preis besonders wichtig.
  - c zahlen alle Konsumenten gerne mehr.
- 19** Nach Meinung der Konsumenten müssen
- a Angaben über die Herkunft von Regionalprodukten nachvollziehbar sein.
  - b Regionalprodukte europaweit einheitlich gekennzeichnet werden.
  - c sämtliche Produktionsschritte von Regionalprodukten in einer Region stattfinden.
- 20** In der Region erzeugte und weiterverarbeitete Lebensmittel erhalten im EU-Recht die Bezeichnung
- a Geschützte Geographische Angabe.
  - b Geschützte Ursprungsbezeichnung.
  - c Regionalprodukt.
- 21** In Deutschland
- a können Produzenten ein Kennzeichnungsetikett für ihre Regionalprodukte nutzen.
  - b lehnen die großen Handelsketten die einheitliche Kennzeichnung von Regionalprodukten ab.
  - c schreibt das Bundesministerium die allgemeine Kennzeichnung von Regionalprodukten vor.
- 22** Deutsche Regionalprodukte aus mehreren Bestandteilen
- a bestehen mindestens zur Hälfte aus Rohstoffen aus der Region.
  - b müssen die Erzeuger jedes Bestandteils ausweisen.
  - c werden genauso behandelt wie Monoprodukte.
- 23** Regionalprodukte
- a brauchen keinen regionalen Herstellungsvorschriften zu entsprechen.
  - b dürfen nicht industriell gefertigt werden.
  - c werden hauptsächlich in zertifizierten Betrieben hergestellt.
- 24** Das Marktsegment „Regionalprodukte“
- a bietet auch den Handelsketten höhere Gewinnspannen.
  - b erfordert hohe Lieferkapazitäten seitens der Produzenten.
  - c lässt einen Gewinnzuwachs für kleinere Unternehmen erwarten.



# Sprachbausteine

## Sprachbausteine

Lesen Sie den folgenden Text. Welche Lösung (a, b, c oder d) ist jeweils richtig? Markieren Sie Ihre Lösungen für die Aufgaben 25–46 auf dem Antwortbogen. Lücke (0) ist ein Beispiel.

### Umstellung 0 ökologisch und fair produzierte Arbeitskleidung

Liebe Mitarbeiterinnen und Mitarbeiter,

wie euch 25 bekannt ist, bemüht sich unser Unternehmen bereits seit einigen Jahren um mehr Nachhaltigkeit nicht nur bei unseren Produktionsprozessen, 26 auch bei unseren Verwaltungsabläufen. Im vergangenen Jahr 27 das Augenmerk auf der gezielten Müllvermeidung und auf Mülltrennung. In diesem Bereich wurden Maßnahmen eingeführt, die vor allem 28 des bereitwilligen Einsatzes aller Mitarbeiterinnen und Mitarbeiter zu wesentlichen Verbesserungen geführt haben. Dafür 29 euch allen an dieser Stelle herzlich gedankt!

Nun möchten wir dieses Bemühen 30 mehr Nachhaltigkeit weiter ausbauen. In Zukunft möchten wir auch unsere Firmenkleidung im Sinne eines verantwortungsvollen 31 mit Ressourcen einkaufen. Die Kleidung mit unserem Logo 32 der Darstellung unserer Firma nach außen. Indem wir Kleidungsstücke kaufen und tragen, die mit umweltfreundlichen Methoden und 33 sozial verträglichen Bedingungen produziert wurden, 34 wir deutliche Zeichen: einerseits ein Zeichen der Solidarität mit den Textilarbeitern in aller Welt, die nach anerkannten sozialen Standards arbeiten und entlohnt werden 35, und andererseits ein Zeichen unseres Interesses an Nachhaltigkeit in allen 36.

37 es sich bei deklariertem Ökoleidung aus fairem Handel meist um qualitativ hochwertige Produkte handelt, liegen die Kosten höher als bei 38 Massenware. Für die Arbeitskleidung würde weiter wie bisher ein anteiliger Beitrag von eurem Gehalt 39. Dabei ist selbstverständlich, dass der tatsächliche Preis etwas höher 40. Die Kostenaufteilung zwischen Firma und Mitarbeitern bzw. Mitarbeiterinnen bliebe unverändert. Wie bisher werdet ihr die Möglichkeit 41, diese hochwertigen Kleidungsstücke auch privat zu tragen. Sicher werdet ihr feststellen, dass diese Kleidungsstücke nicht nur der Forderung nach sozialer Verträglichkeit 42, sondern auch schick aussehen.

Wir stellen in den 43 Unterlagen einige Firmen vor, die ihre gesamte Lieferkette und die Produktionsbedingungen transparent darlegen.

Im Intranet haben wir ein eigenes Forum 44 und warten gespannt auf eure Meinungen. Wir erwarten, 45 dieses Projekt gemeinsam von uns allen getragen 46, und hoffen auf breite Zustimmung!

Der Betriebsrat

**Beispiel:**

- 0 a an  
b auf  
c für  
d um



- 25 a allem  
b allen  
c jedem  
d jeder
- 26 a aber  
b allerdings  
c sondern  
d sowie
- 27 a hing  
b lag  
c saß  
d stand
- 28 a aufgrund  
b statt  
c trotz  
d während
- 29 a habe  
b möge  
c sei  
d wäre
- 30 a auf  
b nach  
c um  
d über
- 31 a Anfangs  
b Eingangs  
c Umgangs  
d Vorgangs
- 32 a dient  
b gefällt  
c schadet  
d widerspricht
- 33 a mit  
b nach  
c unter  
d von
- 34 a liefern  
b platzieren  
c sehen  
d setzen
- 35 a brauchen  
b dürfen  
c können  
d sollen
- 36 a Ämtern  
b Bereichen  
c Fächern  
d Firmen
- 37 a Bevor  
b Da  
c Obwohl  
d Seitdem
- 38 a minderwertige  
b minderwertigen  
c minderwertiger  
d minderwertiges
- 39 a abgewogen  
b abgezogen  
c aufgerechnet  
d zugeschlagen
- 40 a auffällt  
b ausfällt  
c einfällt  
d verfällt
- 41 a empfangen  
b entdecken  
c erwerben  
d haben
- 42 a begegnen  
b entsprechen  
c nachgeben  
d zustimmen
- 43 a abgehängten  
b beigefügten  
c zugefügten  
d zugegebenen
- 44 a abgestellt  
b aufgerichtet  
c eingerichtet  
d hingelegt
- 45 a als  
b dass  
c ob  
d wie
- 46 a war  
b wäre  
c wird  
d wurde

## Hörverstehen, Teil 1

Sie hören die Meinungen von acht Personen. Sie hören die Meinungen nur einmal. Entscheiden Sie beim Hören, welche Aussage (a–j) zu welcher Person passt. Zwei Aussagen passen nicht. Markieren Sie Ihre Lösungen für die Aufgaben 47–54 auf dem Antwortbogen.

Lesen Sie jetzt die Aussagen a–j. Sie haben dazu eine Minute Zeit.

### Fortbildung

- a Das Angebot lässt sich schwer mit meiner derzeitigen Lebenssituation vereinbaren.
- b Die angebotenen Fortbildungsveranstaltungen haben mich zum Stellenwechsel bewogen.
- c Eine Fortbildung, die näher an den konkreten Arbeitsaufgaben ist, scheint mir sinnvoller.
- d Einige Tage bezahlten Urlaubs für Weiterbildung wären ein attraktiver Gegenvorschlag.
- e Ich habe nichts gegen Fortbildungsmaßnahmen in der Freizeit.
- f Ich finde, dass es früher ein vielfältigeres Angebot an Fortbildungsmaßnahmen gab.
- g Fortbildungsveranstaltungen ausschließlich außerhalb der Arbeitszeit sind ärgerlich.
- h Von Fortbildungsveranstaltungen erhoffe ich mir nichts mehr.
- i Man sollte es sich gut überlegen, bevor man Fortbildungsmaßnahmen ablehnt.
- j Alleinerziehende sollten von der Verpflichtung zur Weiterbildung am Wochenende ausgenommen werden.

## Hörverstehen, Teil 2

Sie hören ein Gespräch. Sie hören das Gespräch nur einmal. Entscheiden Sie beim Hören, welche Aussage (a, b oder c) am besten passt. Markieren Sie Ihre Lösungen für die Aufgaben 55–64 auf dem Antwortbogen.

Lesen Sie jetzt die Aufgaben 55–64. Sie haben dazu drei Minuten Zeit.

### Verkaufsgespräch

- 55 Der bisherige Lieferant
- a hatte große Probleme mit der Qualität.
  - b produziert nur noch Apfelwein.
  - c verfügt über zu geringe Lieferkapazitäten.
- 56 Die Äpfel werden
- a aus ganz Deutschland eingekauft.
  - b nicht das ganze Jahr über geliefert.
  - c von der Kelterei direkt bei den Bauern abgeholt.

- 57** Bei großen Liefermengen
- a** kann gleichbleibende Qualität garantiert werden.
  - b** kommt es zu gelegentlichen Engpässen.
  - c** muss Obst von weiter her transportiert werden.
- 58** Der fertige Apfelsaft
- a** hält sich in Flaschen mindestens ein Jahr.
  - b** muss möglichst bald verbraucht werden.
  - c** verliert auch in der Flasche schnell an Qualität.
- 59** Naturtrüber Saft
- a** erfreut sich größerer Beliebtheit als klarer Saft.
  - b** hat eine bessere Qualität als filtrierter klarer Saft.
  - c** kostet deutlich mehr als der klare Saft.
- 60** Die Glasflaschen
- a** gibt es in einer einzigen Größe.
  - b** gibt es mit unterschiedlichen Verschlüssen.
  - c** sind bei den Kunden weniger beliebt.
- 61** Getränkekartons
- a** kann man für jede beliebige Menge bestellen.
  - b** müssen von einer speziellen Abfüllfirma befüllt werden.
  - c** werden von der Firma generell nicht angeboten.
- 62** Die Lieferzeit für Apfelsaft
- a** beträgt nur wenige Tage.
  - b** hängt von der Liefermenge ab.
  - c** wird in der Bestellung festgelegt.
- 63** Frau Becker
- a** ist überzeugt von der Qualität des Saftes.
  - b** möchte den Saft später kosten.
  - c** verlangt eine chemische Analyse vom Verkäufer.
- 64** Das Angebot soll
- a** die Kosten für Getränkekartons enthalten.
  - b** in zwei Wochen vorliegen.
  - c** nach Liefermengen gestaffelte Preise enthalten.

## Hörverstehen, Teil 3

Sie hören einen Vortrag. Sie hören den Vortrag nur einmal. Sie haben Handzettel mit den Folien der Präsentation erhalten. Schreiben Sie die fehlenden Informationen **stichwortartig** in die freien Zeilen 65–74 in der rechten Spalte.

Die Lösung 0 ist ein Beispiel.

Lesen Sie jetzt die Handzettel der Präsentation. Sie haben dazu eine Minute Zeit.

### Präsentation

Johannes Krengel

#### Thema

0 ...

#### Warum Beschwerdemanagement?

Langfristige Kundenbindung ist wichtig, weil Wachstumsmöglichkeiten begrenzt sind.

**Das heißt:  
Neugewinnung von Kunden  
ist schwierig und**

65 ...

#### Was ist eine Kundenbeschwerde?

**Mit Beschwerden äußern Kunden  
gegenüber dem Anbieter**

66

**Ihre Aufgabe:**

67

#### Zwei Aspekte einer Beschwerde

68

69

### Ihre Notizen

#### Beispiel:

0 Beschwerdemanagement

65

66

67

68

69

**Präsentation**

**Ihre Notizen**

**Anforderungen an betroffene Mitarbeiter**

eigene Gefühle wahrnehmen können  
sich von eigenen Gefühlen lösen können

fähig zu 70 ...

bestimmte Verhaltensmuster  
anwenden können

70 \_\_\_\_\_  
\_\_\_\_\_  
\_\_\_\_\_  
\_\_\_\_\_  
\_\_\_\_\_

**Arten von Konflikten**

71 ...

Beurteilungskonflikte

72 ...

71 \_\_\_\_\_  
\_\_\_\_\_  
\_\_\_\_\_

72 \_\_\_\_\_  
\_\_\_\_\_  
\_\_\_\_\_

**Grundvoraussetzung für erfolgreiches Beschwerdemanagement**

73 ...

Führungsebene einbeziehen

73 \_\_\_\_\_  
\_\_\_\_\_  
\_\_\_\_\_  
\_\_\_\_\_  
\_\_\_\_\_

**Chance für das Unternehmen**

sich gegenüber dem Kunden  
profilieren

74 ...

sich positiv von Mitbewerbern  
abheben

Verbesserungen erreichen

74 \_\_\_\_\_  
\_\_\_\_\_  
\_\_\_\_\_  
\_\_\_\_\_  
\_\_\_\_\_

## Schriftlicher Ausdruck

Wählen Sie eines der folgenden zwei Themen. Schreiben Sie einen Text, in dem Sie Ihren eigenen Standpunkt dazu erarbeiten und argumentativ darlegen. Ihr Text soll etwa 350 Wörter umfassen. Sie haben 70 Minuten Zeit.

### Thema 1

Ihr Vorgesetzter plant eine Neuausrichtung der strategischen Personalentwicklung. Er bittet Sie, Argumente zu einem regelmäßigen Tätigkeitswechsel innerhalb des Unternehmens zusammenzutragen und sich kritisch damit auseinanderzusetzen.

Legen Sie Vor- und Nachteile dar und begründen Sie am Schluss Ihre eigene Position.

Die folgenden Aussagen geben Ihnen erste Ideen:

„Häufiger Arbeitsplatzwechsel innerhalb der Firma fördert flexibles Denken und begünstigt Innovationen.“

„Ein längerer Verbleib von Mitarbeitern in demselben Arbeitsbereich gewährleistet Kontinuität und einen Zuwachs an Kompetenz.“

oder

### Thema 2

Ihr Vorgesetzter denkt darüber nach, die Firma zum ersten Mal auf einer internationalen Fachmesse zu präsentieren. Er bittet Sie, Argumente zu einem Messestand zusammenzutragen und sich kritisch damit auseinanderzusetzen.

Legen Sie Vor- und Nachteile dar und begründen Sie am Schluss Ihre eigene Position.

Die folgenden Aussagen geben Ihnen erste Ideen:

„Fachmessen sprechen gezielt interessierte Kunden an und sind somit effektiver als viele andere Werbemaßnahmen.“

„Messestände sind teuer in Planung und Umsetzung und führen nur selten zu konkreten Aufträgen.“

# Mündliche Prüfung

## Aufbau der Mündlichen Prüfung

Zu Beginn führen die Prüfenden und Teilnehmenden ein kurzes Gespräch, in dem sie sich miteinander bekannt machen.

### Teil 1A: Präsentation (ca. 3 Minuten)

Teilnehmer bzw. Teilnehmerin A erhält ein Aufgabenblatt mit zwei Themen. Eines dieser Themen soll er oder sie in ca. 3 Minuten präsentieren.

Die zwei zur Auswahl angebotenen Themen stellt telc aus den folgenden 12 Themen zusammen:

1. Beschreiben Sie Zweck und Eigenschaften eines Produktes Ihrer Wahl (z.B. historische Entwicklung, Besonderheiten, Stärken, Schwächen ...).
2. Erläutern Sie Art und Nutzen einer Dienstleistung Ihrer Wahl (z.B. Besonderheiten, Vorteile, mögliche Probleme ...).
3. Beschreiben Sie Ihr derzeitiges Aufgabengebiet oder Ihre Wunschtätigkeit (z.B. Aufgaben, Anforderungen und besondere Herausforderungen, ...).
4. Berichten Sie über Ihre Berufs- oder Schulausbildung (z.B. Stärken und Schwächen der Ausbildung, Vergleich mit Deutschland bzw. Herkunftsland, ...).
5. Stellen Sie ein Unternehmen vor (z.B. Tätigkeitsbereich, Marktstellung, Organisation, ...).
6. Beschreiben Sie den Produktionsprozess für ein Produkt Ihrer Wahl (z.B. Ausgangsmaterial, Produktionsschritte, kritische Punkte, ...).
7. Beschreiben Sie die Abwicklung einer Dienstleistung Ihrer Wahl (z.B. Anfrage, Kundenbesprechung, Angebot, Erbringung der Leistung, ...).
8. Beschreiben Sie die verschiedenen Aspekte einer erfolgreichen Produktvermarktung (z.B. Produktpalette, Preispolitik, Vertriebswege, Kommunikation, ...).
9. Erläutern Sie die Bedeutung der Öffentlichkeitsarbeit für das Image eines Unternehmens (z.B. Zielgruppen, Medien, Messen, Sponsoring, ...).
10. Erläutern Sie Erfolgsfaktoren für ein Unternehmen (z.B. Kompetenz, Mitarbeiter, Führungsstil, Marktorientierung, ...).
11. Erläutern Sie, welche Faktoren für die Kundenzufriedenheit wichtig sind (z.B. Qualität, Beschwerdemanagement, Service, ...).
12. Beschreiben Sie eine Produktionsanlage Ihrer Wahl (z.B. Komponenten, Bedienung, besondere Anforderungen an Mitarbeiter, mögliche technische Probleme, ...).

**Teil 1B: Beantwortung der Anschlussfragen** (ca. 2 Minuten)

Teilnehmer bzw. Teilnehmerin B stellt mindestens zwei Fragen zum Thema der Präsentation. Auch die Prüfenden dürfen Fragen stellen.

Im Anschluss daran folgen die Präsentation von Teilnehmer bzw. Teilnehmerin B und die Nachfrage seitens Teilnehmer bzw. Teilnehmerin A. Dazu dürfen während der Präsentation Notizen gemacht werden.

**Teil 2: Diskussion** (6 Minuten)

Die Teilnehmenden erhalten ein Thema, das sie miteinander diskutieren sollen. Es soll ein Austausch von Argumenten stattfinden. Falls die Diskussion nicht das erforderliche sprachliche Niveau erreicht, greifen die Prüfenden mit Hilfe von ergänzenden Fragen ein.



## Teilnehmer/in A

### Teil 1A Präsentation (ca. 3 Minuten)

#### Aufgabe

Sie sollen ein Kurzreferat (ca. 3 Min.) halten.

Wählen Sie eines der zwei Themen aus. Achten Sie auf eine zusammenhängende, gut strukturierte Darstellung. Sagen Sie, an wen sich die Präsentation richtet, z.B. an Vorgesetzte, Kollegen, Kunden oder neue Mitarbeiter.

#### Themen

- Beschreiben Sie Zweck und Eigenschaften eines Produktes Ihrer Wahl (z.B. historische Entwicklung, Besonderheiten, Stärken, Schwächen ...).
- Beschreiben Sie Ihr derzeitiges Aufgabengebiet oder Ihre Wunschtätigkeit (z.B. Aufgaben, Anforderungen und besondere Herausforderungen, ...).

### Teil 1B Beantwortung der Anschlussfragen (ca. 2 Minuten)

#### Aufgabe

Machen Sie sich Notizen, während Ihre Partnerin bzw. Ihr Partner ihre bzw. seine Präsentation vorträgt.

Im Anschluss an die Präsentation stellen Sie Ihrer Partnerin bzw. Ihrem Partner mindestens zwei Anschlussfragen, die auf die Präsentation Bezug nehmen.



## Teilnehmer/in B

### Teil 1A Präsentation (ca. 3 Minuten)

#### Aufgabe

Sie sollen ein Kurzreferat (ca. 3 Min.) halten.

Wählen Sie eines der zwei Themen aus. Achten Sie auf eine zusammenhängende, gut strukturierte Darstellung. Sagen Sie, an wen sich die Präsentation richtet, z.B. an Vorgesetzte, Kollegen, Kunden oder neue Mitarbeiter.

#### Themen

- Stellen Sie ein Unternehmen vor (z.B. Tätigkeitsbereich, Marktstellung, Organisation, ...).
- Beschreiben Sie die Abwicklung einer Dienstleistung Ihrer Wahl (z.B. Anfrage, Kundenbesprechung, Angebot, Erbringung der Leistung, ...).

### Teil 1B Beantwortung der Anschlussfragen (ca. 2 Minuten)

#### Aufgabe

Machen Sie sich Notizen, während Ihre Partnerin bzw. Ihr Partner ihre bzw. seine Präsentation vorträgt.

Im Anschluss an die Präsentation stellen Sie Ihrer Partnerin bzw. Ihrem Partner mindestens zwei Anschlussfragen, die auf die Präsentation Bezug nehmen.



## Teilnehmer/in C

### Teil 1A Präsentation (ca. 3 Minuten)

#### Aufgabe

Sie sollen ein Kurzreferat (ca. 3 Min.) halten.

Wählen Sie eines der zwei Themen aus. Achten Sie auf eine zusammenhängende, gut strukturierte Darstellung. Sagen Sie, an wen sich die Präsentation richtet, z.B. an Vorgesetzte, Kollegen, Kunden oder neue Mitarbeiter.

#### Themen

- Erläutern Sie die Bedeutung der Öffentlichkeitsarbeit für das Image eines Unternehmens (z.B. Zielgruppen, Medien, Messen, Sponsoring, ...).
- Beschreiben Sie eine Produktionsanlage Ihrer Wahl (z.B. Komponenten, Bedienung, besondere Anforderungen an Mitarbeiter, mögliche technische Probleme, ...).

### Teil 1B Beantwortung der Anschlussfragen (ca. 2 Minuten)

#### Aufgabe

Machen Sie sich Notizen, während Ihre Partnerin bzw. Ihr Partner ihre bzw. seine Präsentation vorträgt. Im Anschluss an die Präsentation stellen Sie Ihrer Partnerin bzw. Ihrem Partner mindestens zwei Anschlussfragen, die auf die Präsentation Bezug nehmen.

**Teilnehmer/in A / B / (C)****Teil 2 Diskussion** (6 Minuten)

In einer Pause unterhalten Sie sich mit einem Kollegen/einer Kollegin. Diskutieren Sie mit Ihrem Partner bzw. Ihrer Partnerin das folgende Thema:

Brauchen wir familienfreundliche Arbeitszeitmodelle?

**Aufgabe**

- Geben Sie Beispiele.
- Begründen Sie Ihre Position.
- Vergleichen Sie mit Ihrem Herkunftsland bzw. Deutschland.
- Gehen Sie auch auf die Argumente Ihres Partners bzw. Ihrer Partnerin ein.



## Teilnehmer/in A / B / (C)

### Teil 2 Diskussion (6 Minuten)

In einer Pause unterhalten Sie sich mit einem Kollegen/einer Kollegin. Diskutieren Sie mit Ihrem Partner bzw. Ihrer Partnerin das folgende Thema:

Soll sich ein Unternehmen um Gesundheitsprävention für Mitarbeiter kümmern?

#### Aufgabe

- Geben Sie Beispiele.
- Begründen Sie Ihre Position.
- Vergleichen Sie mit Ihrem Herkunftsland bzw. Deutschland.
- Gehen Sie auch auf die Argumente Ihres Partners bzw. Ihrer Partnerin ein.

**Teilnehmer/in A / B / (C)****Teil 2 Diskussion** (6 Minuten)

In einer Pause unterhalten Sie sich mit einem Kollegen/einer Kollegin. Diskutieren Sie mit Ihrem Partner bzw. Ihrer Partnerin das folgende Thema:

Was ist für ein gutes Betriebsklima wichtig?

**Aufgabe**

- Geben Sie Beispiele.
- Begründen Sie Ihre Position.
- Vergleichen Sie mit Ihrem Herkunftsland bzw. Deutschland.
- Gehen Sie auch auf die Argumente Ihres Partners bzw. Ihrer Partnerin ein.

		1	0	3	8	
--	--	---	---	---	---	--

# DEUTSCH C1 BERUF

Familiennamen · Surname · Apellido · Nom · Cognome · Soyadı · Фамилия									
Vorname · First Name · Nombre · Prénom · Nome · Adı · Имя									
Geburtsdatum · Date of Birth · Fecha de nacimiento · Date de naissance · Data di nascita · Doğum tarihi · Дата рождения				<b>Beispiel: 23. April 1989</b> <b>Example: 23 April 1989</b>			<span style="border: 1px solid red; padding: 2px;">1</span> <span style="border: 1px solid red; padding: 2px;">9</span> <span style="border: 1px solid red; padding: 2px;">8</span> <span style="border: 1px solid red; padding: 2px;">9</span>	<span style="border: 1px solid red; padding: 2px;">0</span> <span style="border: 1px solid red; padding: 2px;">4</span>	<span style="border: 1px solid red; padding: 2px;">2</span> <span style="border: 1px solid red; padding: 2px;">3</span>
Geburtsort · Place of Birth · Lugar de nacimiento · Lieu de naissance · Luogo di nascita · Doğum yeri · Место рождения									
Muttersprache · First Language · Lengua materna · Langue maternelle · Madrelingua · Anadili · Родной язык									
<input type="checkbox"/> männlich · male · masculino · masculin · maschile · erkek · мужской <input type="checkbox"/> weiblich · female · femenino · féminin · femminile · kadın · женский									
Geschlecht · Sex · Sexo · Sexe · Sesso · Cinsiyeti · Пол									
Prüfungszentrum · Examination Centre · Centro examinador · Centre d'examen · Centro d'esame · Sınav merkezi · Экзаменационное учреждение									
Prüfungsdatum · Date of Examination · Fecha del examen · Date d'examen · Data dell'esame · Sınav tarihi · Дата экзамена				<b>Beispiel: 17. Februar 2009</b> <b>Example: 17 February 2009</b>			<span style="border: 1px solid red; padding: 2px;">2</span> <span style="border: 1px solid red; padding: 2px;">0</span> <span style="border: 1px solid red; padding: 2px;">0</span> <span style="border: 1px solid red; padding: 2px;">9</span>	<span style="border: 1px solid red; padding: 2px;">0</span> <span style="border: 1px solid red; padding: 2px;">2</span>	<span style="border: 1px solid red; padding: 2px;">1</span> <span style="border: 1px solid red; padding: 2px;">7</span>
Testversion · Test Version · Versión del examen · Version d'examen · Versione d'esame · Sınav sürümü · Тестовая версия									

- 001 – Deutsch
- 002 – English
- 003 – Français
- 004 – Español
- 005 – Italiano
- 006 – Português
- 007 – Magyar
- 008 – Polski
- 009 – Русский язык
- 010 – Český jazyk
- 011 – Türkçe
- 012 – عربي
- 013 – 汉语
- 000 – andere/other

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

--

### Leseverstehen, Teil 1

- |          |                         |                         |                         |                         |                         |                         |                         |                         |          |
|----------|-------------------------|-------------------------|-------------------------|-------------------------|-------------------------|-------------------------|-------------------------|-------------------------|----------|
| <b>1</b> | <input type="radio"/> a | <input type="radio"/> b | <input type="radio"/> c | <input type="radio"/> d | <input type="radio"/> e | <input type="radio"/> f | <input type="radio"/> g | <input type="radio"/> h | <b>1</b> |
| <b>2</b> | <input type="radio"/> a | <input type="radio"/> b | <input type="radio"/> c | <input type="radio"/> d | <input type="radio"/> e | <input type="radio"/> f | <input type="radio"/> g | <input type="radio"/> h | <b>2</b> |
| <b>3</b> | <input type="radio"/> a | <input type="radio"/> b | <input type="radio"/> c | <input type="radio"/> d | <input type="radio"/> e | <input type="radio"/> f | <input type="radio"/> g | <input type="radio"/> h | <b>3</b> |
| <b>4</b> | <input type="radio"/> a | <input type="radio"/> b | <input type="radio"/> c | <input type="radio"/> d | <input type="radio"/> e | <input type="radio"/> f | <input type="radio"/> g | <input type="radio"/> h | <b>4</b> |
| <b>5</b> | <input type="radio"/> a | <input type="radio"/> b | <input type="radio"/> c | <input type="radio"/> d | <input type="radio"/> e | <input type="radio"/> f | <input type="radio"/> g | <input type="radio"/> h | <b>5</b> |
| <b>6</b> | <input type="radio"/> a | <input type="radio"/> b | <input type="radio"/> c | <input type="radio"/> d | <input type="radio"/> e | <input type="radio"/> f | <input type="radio"/> g | <input type="radio"/> h | <b>6</b> |

### Leseverstehen, Teil 2

- |           |                         |                         |                         |                         |                         |           |
|-----------|-------------------------|-------------------------|-------------------------|-------------------------|-------------------------|-----------|
| <b>7</b>  | <input type="radio"/> a | <input type="radio"/> b | <input type="radio"/> c | <input type="radio"/> d | <input type="radio"/> e | <b>7</b>  |
| <b>8</b>  | <input type="radio"/> a | <input type="radio"/> b | <input type="radio"/> c | <input type="radio"/> d | <input type="radio"/> e | <b>8</b>  |
| <b>9</b>  | <input type="radio"/> a | <input type="radio"/> b | <input type="radio"/> c | <input type="radio"/> d | <input type="radio"/> e | <b>9</b>  |
| <b>10</b> | <input type="radio"/> a | <input type="radio"/> b | <input type="radio"/> c | <input type="radio"/> d | <input type="radio"/> e | <b>10</b> |
| <b>11</b> | <input type="radio"/> a | <input type="radio"/> b | <input type="radio"/> c | <input type="radio"/> d | <input type="radio"/> e | <b>11</b> |
| <b>12</b> | <input type="radio"/> a | <input type="radio"/> b | <input type="radio"/> c | <input type="radio"/> d | <input type="radio"/> e | <b>12</b> |

### Leseverstehen, Teil 3

- |           |                         |                         |                         |           |
|-----------|-------------------------|-------------------------|-------------------------|-----------|
| <b>13</b> | <input type="radio"/> a | <input type="radio"/> b | <input type="radio"/> c | <b>13</b> |
| <b>14</b> | <input type="radio"/> a | <input type="radio"/> b | <input type="radio"/> c | <b>14</b> |
| <b>15</b> | <input type="radio"/> a | <input type="radio"/> b | <input type="radio"/> c | <b>15</b> |
| <b>16</b> | <input type="radio"/> a | <input type="radio"/> b | <input type="radio"/> c | <b>16</b> |
| <b>17</b> | <input type="radio"/> a | <input type="radio"/> b | <input type="radio"/> c | <b>17</b> |
| <b>18</b> | <input type="radio"/> a | <input type="radio"/> b | <input type="radio"/> c | <b>18</b> |
| <b>19</b> | <input type="radio"/> a | <input type="radio"/> b | <input type="radio"/> c | <b>19</b> |
| <b>20</b> | <input type="radio"/> a | <input type="radio"/> b | <input type="radio"/> c | <b>20</b> |
| <b>21</b> | <input type="radio"/> a | <input type="radio"/> b | <input type="radio"/> c | <b>21</b> |
| <b>22</b> | <input type="radio"/> a | <input type="radio"/> b | <input type="radio"/> c | <b>22</b> |
| <b>23</b> | <input type="radio"/> a | <input type="radio"/> b | <input type="radio"/> c | <b>23</b> |
| <b>24</b> | <input type="radio"/> a | <input type="radio"/> b | <input type="radio"/> c | <b>24</b> |

### Sprachbausteine, Teil 1

- |           |                         |                         |                         |                         |           |
|-----------|-------------------------|-------------------------|-------------------------|-------------------------|-----------|
| <b>25</b> | <input type="radio"/> a | <input type="radio"/> b | <input type="radio"/> c | <input type="radio"/> d | <b>25</b> |
| <b>26</b> | <input type="radio"/> a | <input type="radio"/> b | <input type="radio"/> c | <input type="radio"/> d | <b>26</b> |
| <b>27</b> | <input type="radio"/> a | <input type="radio"/> b | <input type="radio"/> c | <input type="radio"/> d | <b>27</b> |
| <b>28</b> | <input type="radio"/> a | <input type="radio"/> b | <input type="radio"/> c | <input type="radio"/> d | <b>28</b> |
| <b>29</b> | <input type="radio"/> a | <input type="radio"/> b | <input type="radio"/> c | <input type="radio"/> d | <b>29</b> |
| <b>30</b> | <input type="radio"/> a | <input type="radio"/> b | <input type="radio"/> c | <input type="radio"/> d | <b>30</b> |
| <b>31</b> | <input type="radio"/> a | <input type="radio"/> b | <input type="radio"/> c | <input type="radio"/> d | <b>31</b> |
| <b>32</b> | <input type="radio"/> a | <input type="radio"/> b | <input type="radio"/> c | <input type="radio"/> d | <b>32</b> |
| <b>33</b> | <input type="radio"/> a | <input type="radio"/> b | <input type="radio"/> c | <input type="radio"/> d | <b>33</b> |
| <b>34</b> | <input type="radio"/> a | <input type="radio"/> b | <input type="radio"/> c | <input type="radio"/> d | <b>34</b> |
| <b>35</b> | <input type="radio"/> a | <input type="radio"/> b | <input type="radio"/> c | <input type="radio"/> d | <b>35</b> |
- |           |                         |                         |                         |                         |           |
|-----------|-------------------------|-------------------------|-------------------------|-------------------------|-----------|
| <b>36</b> | <input type="radio"/> a | <input type="radio"/> b | <input type="radio"/> c | <input type="radio"/> d | <b>36</b> |
| <b>37</b> | <input type="radio"/> a | <input type="radio"/> b | <input type="radio"/> c | <input type="radio"/> d | <b>37</b> |
| <b>38</b> | <input type="radio"/> a | <input type="radio"/> b | <input type="radio"/> c | <input type="radio"/> d | <b>38</b> |
| <b>39</b> | <input type="radio"/> a | <input type="radio"/> b | <input type="radio"/> c | <input type="radio"/> d | <b>39</b> |
| <b>40</b> | <input type="radio"/> a | <input type="radio"/> b | <input type="radio"/> c | <input type="radio"/> d | <b>40</b> |
| <b>41</b> | <input type="radio"/> a | <input type="radio"/> b | <input type="radio"/> c | <input type="radio"/> d | <b>41</b> |
| <b>42</b> | <input type="radio"/> a | <input type="radio"/> b | <input type="radio"/> c | <input type="radio"/> d | <b>42</b> |
| <b>43</b> | <input type="radio"/> a | <input type="radio"/> b | <input type="radio"/> c | <input type="radio"/> d | <b>43</b> |
| <b>44</b> | <input type="radio"/> a | <input type="radio"/> b | <input type="radio"/> c | <input type="radio"/> d | <b>44</b> |
| <b>45</b> | <input type="radio"/> a | <input type="radio"/> b | <input type="radio"/> c | <input type="radio"/> d | <b>45</b> |
| <b>46</b> | <input type="radio"/> a | <input type="radio"/> b | <input type="radio"/> c | <input type="radio"/> d | <b>46</b> |

Geben Sie am Ende des Prüfungsteils „Leseverstehen“ und „Sprachbausteine“ die Seiten 1 und 2 des Antwortbogens ab!



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

--

## Hörverstehen, Teil 3

für  
Bewerter

65


0 1 2

66


0 1 2

67


0 1 2

68


0 1 2

69


0 1 2

70


0 1 2

71


0 1 2

72


0 1 2

73


0 1 2

74


0 1 2

Geben Sie am Ende des Prüfungsteils „Hörverstehen“ die Seiten 3 und 4 des Antwortbogens ab!







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

--




## Schriftlicher Ausdruck

### Bewertung 1

<b>T</b>	<input type="radio"/> Thema verfehlt	<input type="radio"/> Thema nicht verfehlt
	<b>1</b>	<input type="radio"/> A <input type="radio"/> B <input type="radio"/> C <input type="radio"/> D
<b>2</b>	<input type="radio"/> A <input type="radio"/> B <input type="radio"/> C <input type="radio"/> D	
<b>3</b>	<input type="radio"/> A <input type="radio"/> B <input type="radio"/> C <input type="radio"/> D	
<b>4</b>	<input type="radio"/> A <input type="radio"/> B <input type="radio"/> C <input type="radio"/> D	

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

Code-Nummer Bewerter/in 1

### Bewertung 2

<b>T</b>	<input type="radio"/> Thema verfehlt	<input type="radio"/> Thema nicht verfehlt
	<b>1</b>	<input type="radio"/> A <input type="radio"/> B <input type="radio"/> C <input type="radio"/> D
<b>2</b>	<input type="radio"/> A <input type="radio"/> B <input type="radio"/> C <input type="radio"/> D	
<b>3</b>	<input type="radio"/> A <input type="radio"/> B <input type="radio"/> C <input type="radio"/> D	
<b>4</b>	<input type="radio"/> A <input type="radio"/> B <input type="radio"/> C <input type="radio"/> D	

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

Code-Nummer Bewerter/in 2

### telc Bewertung

<b>T</b>	<input type="radio"/> Thema verfehlt	<input type="radio"/> Thema nicht verfehlt
	<b>1</b>	<input type="radio"/> A <input type="radio"/> B <input type="radio"/> C <input type="radio"/> D
<b>2</b>	<input type="radio"/> A <input type="radio"/> B <input type="radio"/> C <input type="radio"/> D	
<b>3</b>	<input type="radio"/> A <input type="radio"/> B <input type="radio"/> C <input type="radio"/> D	
<b>4</b>	<input type="radio"/> A <input type="radio"/> B <input type="radio"/> C <input type="radio"/> D	

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

Code-Nummer telc Bewertung

Familienname · 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

## Nur für Prüfer/innen! Mündliche Prüfung

### Mündlicher Ausdruck

## Prüfer/in 1

#### Inhaltliche Angemessenheit

1 Aufgabengerechtigkeit

	A	B	C	D
Teil 1A Präsentation	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
Teil 1B Beantwortung der Anschlussfragen	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
Teil 2 Diskussion	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>

#### Sprachliche Angemessenheit (Teil 1A–2)

	A	B	C	D
2 Flüssigkeit	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
3 Repertoire	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
4 Gramm. Richtigkeit	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
5 Aussprache u. Intonation	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>

Code-Nummer Prüfer/in 1

## Prüfer/in 2

#### Inhaltliche Angemessenheit

1 Aufgabengerechtigkeit

	A	B	C	D
Teil 1A Präsentation	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
Teil 1B Beantwortung der Anschlussfragen	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
Teil 2 Diskussion	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>

#### Sprachliche Angemessenheit (Teil 1A–2)

	A	B	C	D
2 Flüssigkeit	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
3 Repertoire	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
4 Gramm. Richtigkeit	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
5 Aussprache u. Intonation	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>

Code-Nummer Prüfer/in 2



# Bewertungskriterien „Schriftlicher Ausdruck“

Die Beurteilung der schriftlichen Leistung erfolgt nach vier Kriterien:

## 1. Aufgabengerechtigkeit 2. Korrektheit

## 3. Repertoire 4. Kommunikative Gestaltung

Innerhalb dieser Kriterien wird die Leistung danach beurteilt, ob sie dem Zielniveau C1 „in jeder Hinsicht“, „vorwiegend“, „vorwiegend nicht“ oder „überhaupt nicht“ entspricht.

Im Folgenden werden die Kriterien ausdifferenziert und mit leicht modifizierten Kann-Bestimmungen auf Grundlage des *Gemeinsamen europäischen Referenzrahmens (GER)* verdeutlicht. Zur praktischen Bewertung dient die tabellarische Übersicht am Ende.

## 1. Aufgabengerechtigkeit

### Zielniveau

- Der Text deckt die Aufgabenstellung in Bezug auf die inhaltlichen Vorgaben voll ab.
- Der Text hat einen „roten Faden“.
- Kritische Auseinandersetzung mit dem Thema findet statt.

### Bewertung Aufgabengerechtigkeit

A	B	C	D
Der Text entspricht durchgängig den Anforderungen der jeweiligen Aufgabe.	Der Text entspricht weitgehend den Anforderungen der jeweiligen Aufgabe. Text ist weitgehend-adressaten-/situations-gerecht.	Der Text entspricht den Anforderungen nur teilweise. Text entspricht der Textsorte/ Situation nur ansatzweise.	Der Text entspricht den Anforderungen (fast) überhaupt nicht. Textsorte und/oder Thema ist nicht getroffen.

## 2. Korrektheit

### Zielniveau

- Sehr wenige oder keine Fehler in Morphologie, Syntax und Orthographie, einige wenige Fehler bei komplexen Satzkonstruktionen.

### Bewertung Korrektheit

A	B	C	D
Der Text zeigt durchgängig dem Zielniveau entsprechende Kompetenz.	Der Text zeigt größtenteils dem Zielniveau entsprechende Kompetenz. Fehler kommen (fast) nur in komplexen Strukturen vor und stören das Textverständnis nicht.	Der Text weist auch in einfachen Strukturen mehrere Fehler auf und/oder das Textverständnis ist beeinträchtigt.	Der Text enthält auch in einfachen Strukturen zahlreiche Fehler und/oder der Text ist beim ersten Lesen an einigen Stellen unverständlich.

## 3. Repertoire

### Zielniveau

- Der Text zeigt weitreichende Kompetenz in Bezug auf Umfang und Komplexität des Ausdrucks.
- Komplexere Satzformen verwendet, wo sie angemessen sind.

### Bewertung Repertoire

A	B	C	D
Der Text zeigt durchgängig dem Zielniveau entsprechende Kompetenz.	Der Text zeigt <b>an wenigen Stellen</b> sprachliche Einschränkungen, einfachen Wortschatz oder einfache Strukturen.	Der Text zeigt <b>an mehreren Stellen</b> sprachliche Einschränkungen, häufig einfachen Wortschatz oder einfache Strukturen und/oder häufige Wiederholung von Wendungen. Wenn komplexe Strukturen versucht werden, sind sie fehlerhaft, Verständnis teilweise beeinträchtigt.	Der Text zeigt <b>(fast) durchgängig</b> sprachliche Einschränkungen, fast nur einfache Strukturen. TN wiederholt Wendungen sehr häufig und nutzt (fast) nur einfachen Wortschatz. Wenn komplexe Strukturen versucht werden, sind sie sehr fehlerhaft und weitgehend unverständlich.

## 4. Kommunikative Gestaltung

### Zielniveau

- Der Text ist auch auf der Mikroebene (Absätze/Sinnabschnitte) gut strukturiert.
- Angemessene Verknüpfungsmittel werden verwendet. Die Absätze/Sinnabschnitte sind hinsichtlich Kohäsion und Kohärenz gelungen.

Unter „Verknüpfungen“ sollte die ganze Vielfalt der Kohäsionsmittel verstanden werden, nicht nur Konnektive.

- Substitution – Unter-, Oberbegriffe; Synonyme
- Pro-Formen (Pronomina, Adverbien, Demonstrativpronomina etc.)
- Ellipse (Rom hat mir gefallen. Paris weniger.)
- Explizite Verknüpfung (wie oben ausgeführt ..., unter Punkt 3 ..., ...)
- Tempusverwendung (informiert bei richtigem Gebrauch über zeitliche Abfolge von Ereignissen)
- Artikelverwendung (unbestimmter Artikel führt bisher Ungenanntes ein, bestimmter Artikel verweist auf bereits Eingeführtes), Thema/Rhema
- Konnektive bzw. Konjunktionen sowie Pronominaladverbien (und, weil, deswegen, darüber, ...)

### Bewertung Kommunikative Gestaltung

A	B	C	D
Der Text entspricht dem geforderten Niveau durchgehend.	Der Text entspricht dem geforderten Niveau weitgehend, bis auf vereinzelte Unklarheiten in der Struktur und/ oder teils einfache Verknüpfungen.	Der Text ist nicht immer klar gestaltet. Er hat einige Brüche in der Struktur und einige nicht funktionierende oder (fast) nur einfache Verknüpfungen.	Der Text ist an vielen Stellen unklar, hat unklare Struktur und viele nicht funktionierende Verknüpfungen bzw. (fast) keine Verknüpfungen.

### Bewertungshinweise

Die Bewertung des Subtests „Schreiben“ erfolgt durch telc lizenzierte Bewerberinnen und Bewerber. Eine evtl. Bewertung 2 überstimmt Bewertung 1. In der telc Zentrale werden regelmäßig Stichproben vorgenommen. Die telc Bewertung ist die Endbewertung.

### Thema verfehlt

Wenn sich die Schreibleistung nicht auf eines der zur Wahl stehenden Themen bezieht, wird das Kennzeichen „Thema verfehlt“ vergeben. In diesem Fall ist die Arbeit in allen vier Kriterien mit „D“ zu bewerten.

	A	B	C	D
Aufgabengerechtigkeit	12	8	4	0
Korrektheit	12	8	4	0
Repertoire	12	8	4	0
Angemessenheit	12	8	4	0

insgesamt: 48 Punkte

### telc Deutsch C1 Beruf: Bewertungskriterien „Schriftlicher Ausdruck“ – Übersicht

	A	B	C	D
<b>1. Aufgabengerechtigkeit</b>	Der Text entspricht durchgängig den Anforderungen der jeweiligen Aufgabe.	Der Text entspricht weitgehend den Anforderungen der jeweiligen Aufgabe. Text ist weitgehend-adressaten-/ situationsgerecht.	Der Text entspricht den Anforderungen nur teilweise. Text entspricht der Textsorte/ Situation nur ansatzweise.	Der Text entspricht den Anforderungen (fast) überhaupt nicht. Textsorte und/oder Thema ist nicht getroffen.
<b>2. Korrektheit</b>	deckt Aufgabenstellung ab, „roter Faden“, kritische Auseinandersetzung mit dem Thema	Der Text zeigt größtenteils dem Zielniveau entsprechende Kompetenz. Fehler kommen (fast) nur in komplexen Strukturen vor und stören das Textverständnis nicht.	Der Text weist auch in einfachen Strukturen mehrere Fehler auf und/oder das Textverständnis ist beeinträchtigt.	Der Text enthält auch in einfachen Strukturen zahlreiche Fehler und/oder der Text ist beim ersten Lesen an einigen Stellen unverständlich.
<b>3. Repertoire</b>	weitrreichende Kompetenz in Bezug auf Umfang und Komplexität des Ausdrucks, komplexe Satzformen	Der Text zeigt durchgängig dem Zielniveau entsprechende Kompetenz.	Der Text zeigt <b>an wenigen Stellen</b> sprachliche Einschränkungen, einfachen Wortschatz oder einfache Strukturen.	Der Text zeigt <b>(fast) durchgängig</b> sprachliche Einschränkungen, fast nur einfache Strukturen. TN wiederholt Wendungen sehr häufig und nutzt (fast) nur einfachen Wortschatz. Wenn komplexe Strukturen versucht werden, sind sie sehr fehlerhaft und weitgehend unverständlich.
<b>4. Kommunikative Gestaltung</b>	gut strukturiert, angemessene Verknüpfungsmittel, Kohäsion und Kohärenz sind gelungen	Der Text entspricht dem geforderten Niveau weitgehend, bis auf vereinzelte Unklarheiten in der Struktur und/oder teils einfache Verknüpfungen.	Der Text ist nicht immer klar gestaltet. Er hat einige Brüche in der Struktur und einige nicht funktionierende oder (fast) nur einfache Verknüpfungen.	Der Text ist an vielen Stellen unklar, hat unklare Struktur und viele nicht funktionierende Verknüpfungen bzw. (fast) keine Verknüpfungen.

# Bewertungskriterien

## Mündlicher Ausdruck

Die Beurteilung der mündlichen Leistung erfolgt nach fünf Kriterien:

- |                                 |                                     |
|---------------------------------|-------------------------------------|
| <b>1. Aufgabengerechtigkeit</b> | <b>4. Grammatische Richtigkeit</b>  |
| <b>2. Flüssigkeit</b>           | <b>5. Aussprache und Intonation</b> |
| <b>3. Repertoire</b>            |                                     |

Innerhalb dieser Kriterien wird die Leistung danach beurteilt, ob sie dem Zielniveau C1 „in jeder Hinsicht“, „vorwiegend“, „vorwiegend nicht“ oder „überhaupt nicht“ entspricht.

Im Folgenden werden die Kriterien ausdifferenziert und mit leicht modifizierten Kann-Bestimmungen auf Grundlage des *Gemeinsamen europäischen Referenzrahmens für Sprachen: lernen, lehren, beurteilen* (GER) verdeutlicht. Zur Bewertung während und am Ende der Prüfung dient die tabellarische Übersicht am Ende dieser Informationen.

Die inhaltliche Angemessenheit wird für jeden Prüfungsteil getrennt bewertet, die sprachliche Angemessenheit für die Mündliche Prüfung insgesamt.

### 1. Aufgabengerechtigkeit

Dieses Kriterium wird jeweils gesondert für die drei Teile der Mündlichen Prüfung (1A, 1B und 2) angewendet.

#### Zielniveau

- Die gestellte Aufgabe wird erfüllt.
- TN beteiligt sich aktiv am Gespräch.
- Die Beiträge sind gut strukturiert.
- Die Kommunikation ist adressatenbezogen.

⇒ Auf die einzelnen Aufgaben bezogen heißt das:

Präsentation:	Kann komplexe Sachverhalte <b>klar und detailliert</b> und <b>gut strukturiert</b> beschreiben und darstellen und dabei untergeordnete Themen integrieren, bestimmte Punkte genauer ausführen und alles mit einem angemessenen Schluss abrunden. Kann dabei die eigenen Standpunkte <b>ausführlich</b> darstellen und durch Unterpunkte, geeignete Beispiele oder Begründungen stützen. Kann Geschichten erzählen und dabei Exkurse machen, bestimmte Punkte genauer ausführen und alles mit einem angemessenen Schluss abrunden. Kann <b>Anschlussfragen</b> ... beantworten.
Zusammenfassung und Anschlussfragen:	Kann komplexer Interaktion Dritter oder Präsentationen Dritter <b>leicht folgen</b> , auch wenn abstrakte, komplexe, nicht vertraute Themen behandelt werden. <i>Kann Gesagtes so effektiv zusammenfassen, dass ein beim Gespräch nicht Anwesender adäquat informiert wäre. [dies nicht im GER]</i> Kann <b>Anschlussfragen</b> stellen, um zu überprüfen, ob er/sie verstanden hat, was ein Sprecher sagen wollte, und um missverständliche Punkte zu klären.
Diskussion:	Kann <b>komplexen Diskussionen leicht folgen und auch dazu beitragen</b> , selbst wenn abstrakte, komplexe und wenig vertraute Themen behandelt werden. Kann überzeugend eine <b>Position vertreten</b> , Fragen und Kommentare beantworten sowie auf komplexe Gegenargumente flüssig, spontan und angemessen reagieren. Kann zum Fortgang einer Arbeit beitragen, indem er/sie andere auffordert, mitzumachen oder zu sagen, was sie darüber denken usw.

(GER, Schlüsselbegriffe hervorgehoben)

**Bewertung**

A	B	C	D
TN-Leistung entspricht (fast) durchgängig den Anforderungen der jeweiligen Aufgabe.	TN-Leistung entspricht weitgehend den Anforderungen der jeweiligen Aufgabe.	TN-Leistung entspricht den Anforderungen in mehreren Merkmalen nicht.	TN-Leistung entspricht den Anforderungen (fast) überhaupt nicht, oder: TN beteiligt sich kaum aktiv an der Lösung der Aufgabe.

**2. Flüssigkeit****Zielniveau**

- TN spricht sehr flüssig und spontan, mit wenig Zögern, um nach Worten zu suchen. TN spricht nicht unbedingt schnell, aber in gleichmäßigem Tempo ohne Stockungen.
- TN nutzt Verknüpfungsmittel, sodass die Kommunikation kohärent ist.
- Die Kommunikation wirkt natürlich. Pausen stören die Kommunikation nicht.

⇒ Kann sich **beinahe mühelos** spontan und fließend ausdrücken; **nur begrifflich schwierige Themen können den natürlichen Sprachfluss beeinträchtigen.** (GER, Schlüsselbegriffe hervorgehoben)

**Bewertung**

A	B	C	D
Die Kommunikation wirkt (fast immer) natürlich. TN spricht durchgängig flüssig und kohärent.	Die Kommunikation wirkt weitgehend natürlich. TN spricht weitgehend flüssig mit wenigen Stockungen.	Die Kommunikation ist teilweise gestört. TN stockt öfters, um nach Worten zu suchen.	Es kommt zu Pausen, die das Verstehen behindern können. TN kann nur zu einfachen Themen relativ flüssig sprechen.

**3. Repertoire****Zielniveau**

- Das sprachliche Repertoire ist breit, die Ausdrucksweise abwechslungsreich und der Aufgabe angemessen.
- TN macht nicht den Eindruck, sich inhaltlich einschränken zu müssen.
- TN nutzt komplexe Satzformen.

⇒ Kann aus seinen/ihren umfangreichen Sprachkenntnissen Formulierungen auswählen, mit deren Hilfe er/sie sich klar ausdrücken kann, **ohne sich in dem, was er/sie sagen möchte, einschränken zu müssen.** Beherrscht einen großen Wortschatz und kann bei Wortschatzlücken **problemlos Umschreibungen** gebrauchen; offensichtliches Suchen nach Worten oder der Rückgriff auf Vermeidungsstrategien sind selten. Gute Beherrschung idiomatischer Ausdrücke und umgangssprachlicher Wendungen. **Gelegentliche kleinere Schnitzer**, aber keine größeren Fehler im Wortgebrauch. Kann Inhalt und Form seiner Aussagen der **Situation und dem/der Kommunikationspartner/in anpassen** und sich dabei so förmlich ausdrücken, wie es **unter den jeweiligen Umständen angemessen** ist. (GER, Schlüsselbegriffe hervorgehoben)

**Bewertung**

A	B	C	D
TN zeigt (fast) durchgängig dem Zielniveau entsprechende Kompetenz.	TN schränkt sich an einigen Stellen sprachlich ein, nutzt gelegentlich Umschreibungen oder Vereinfachungen.	TN schränkt sich oft sprachlich ein, nutzt oft Umschreibungen oder Vereinfachungen.	TN zeigt kein breites Spektrum an sprachlichen Mitteln, fast nur einfache Strukturen.

**4. Grammatische Richtigkeit****Zielniveau**

- Es treten fast keine Fehler in Morphologie, Genus oder Syntax auf, nur gelegentlich bei komplexeren Satzkonstruktionen.

⇒ Kann beständig ein **hohes Maß an grammatischer Korrektheit** beibehalten; **Fehler sind selten** und fallen kaum auf. (GER, Schlüsselbegriffe hervorgehoben)

**Bewertung**

A	B	C	D
TN zeigt (fast) durchgängig ein hohes Maß an grammatischer Korrektheit.	TN zeigt größtenteils dem Zielniveau entsprechende Kompetenz mit Fehlern (fast) nur in komplexen Strukturen.	TN macht etliche Fehler, nicht nur bei komplexen Strukturen.	TN macht zahlreiche Fehler, die es manchmal erschweren, ihm/ihr zu folgen.

**5. Aussprache und Intonation****Zielniveau**

- Aussprache und Intonation sind klar und natürlich.
- Wort- und Satzmelodie sind korrekt.
- TN kann Intonation einsetzen, um Bedeutungsnuancen zu vermitteln.

⇒ Kann die Intonation variieren und so betonen, dass **Bedeutungsnuancen** zum Ausdruck kommen. Hat eine **klare, natürliche** Aussprache und Intonation erworben. (GER, Schlüsselbegriffe hervorgehoben)

**Bewertung**

A	B	C	D
TN zeigt trotz eines Akzentes durchgängig klare und natürliche Aussprache und Intonation.	TN zeigt größtenteils klare und natürliche Aussprache und Intonation. Gelegentlich ist erhöhte Aufmerksamkeit erforderlich.	TN macht Fehler in Aussprache und Intonation, die durchgängig erhöhte Aufmerksamkeit erfordern.	TN macht zahlreiche Fehler, die es manchmal erschweren, ihm/ihr zu folgen.

**Inhaltliche Angemessenheit**

## 1 Aufgabengerechtigkeit

	A	B	C	D
Teil 1A Präsentation	6	4	2	0
Teil 1B Beantwortung der Anschlussfragen	4	2	1	0
Teil 2 Diskussion	6	4	2	0

insgesamt: max. 16 Punkte

**Sprachliche Angemessenheit (alle Teile)**

	A	B	C	D
2 Flüssigkeit	8	5	2	0
3 Repertoire	8	5	2	0
4 Grammatische Richtigkeit	8	5	2	0
5 Aussprache und Intonation	8	5	2	0

insgesamt: max. 32 Punkte

telc Deutsch C1 Beruf: Bewertungskriterien „Mündlicher Ausdruck“ – Übersicht

	A	B	C	D
<b>1. Aufgabengerechtigkeit</b>	Erfüllung der Aufgabe, aktive Beteiligung, Strukturiertheit der Rede, Präzision und Klarheit, strategische Kompetenz	TN-Leistung entspricht weitgehend den Anforderungen der jeweiligen Aufgabe.	TN-Leistung entspricht den Anforderungen in mehreren Merkmalen nicht.	TN-Leistung entspricht den Anforderungen (fast) überhaupt nicht, oder: TN beteiligt sich kaum aktiv an der Lösung der Aufgabe.
<b>2. Flüssigkeit</b>	Stockungsfreiheit, Spontaneität, Kohärenz, natürlich wirkend	Die Kommunikation wirkt weitgehend natürlich. TN spricht weitgehend flüssig mit wenigen Stockungen.	Die Kommunikation ist teilweise gestört. TN stockt öfters, um nach Worten und Strukturen zu suchen.	Es kommt zu Pausen, die das Verstehen behindern können. TN kann nur zu einfachen Themen relativ flüssig sprechen.
<b>3. Repertoire</b>	breites Spektrum in Wortschatz und Syntax, abwechslungsreich im Ausdruck, kaum Einschränkung	TN schränkt sich an einigen Stellen sprachlich ein, nutzt gelegentlich Umschreibungen oder Vereinfachungen.	TN schränkt sich oft sprachlich ein, nutzt oft Umschreibungen oder Vereinfachungen.	TN zeigt kein breites Spektrum an sprachlichen Mitteln, fast nur einfache Strukturen.
<b>4. Grammatische Richtigkeit</b>	(fast) keine Fehler in der Grammatik	TN zeigt größtenteils dem Zielniveau entsprechende Kompetenz mit Fehlern (fast) nur in komplexen Strukturen.	TN macht etliche Fehler, nicht nur bei komplexen Strukturen.	TN macht zahlreiche Fehler, die es manchmal erschweren, ihm/ihr zu folgen.
<b>5. Aussprache/Intonation</b>	natürliche Lautung, Betonung und Satzmelodie, Intonation vermittelt Bedeutungsnuancen	TN zeigt größtenteils klare und natürliche Aussprache und Intonation. Gelegentlich ist erhöhte Aufmerksamkeit erforderlich.	TN macht Fehler in Aussprache und Intonation, die durchgängig erhöhte Aufmerksamkeit erfordern.	TN macht zahlreiche Fehler, die es manchmal erschweren, ihm/ihr zu folgen.

# Punkte und Gewichtung

	Subtest	Aufgabe	Punkte	Punkte max.	Gewichtung	
Schriftliche Prüfung	<b>1 Leseverstehen</b>					
		1: 6x2 Punkte	1–6	12		
		2: 6x2 Punkte	7–12	12		22,5%
		3: 12x2 Punkte	13–24	24	48	
	<b>2 Sprachbausteine</b>					
		1: 22 x 1 Punkte	25–46	22	22	10%
	<b>3 Hörverstehen</b>					
		1: 8x 1 Punkt	47–54	8		
		2: 10x2 Punkte	55–64	20		22,5%
		3: 10x2 Punkte	65–74	20	48	
	<b>4 Schriftlicher Ausdruck</b>					
		Bewertung nach vier Kriterien		48	48	22,5%
	<b>Gesamtpunktzahl schriftliche Prüfung</b>				166	
Mündliche Prüfung	<b>5 Mündlicher Ausdruck</b>					
		1A: Präsentation		6		
		1B: Beantwortung der Anschlussfragen		4		
		2: Diskussion		6		
		Sprachliche Angemessenheit (für die Teile 1A, 1B und 2 insgesamt)		32		
<b>Gesamtpunktzahl mündliche Prüfung</b>				48	22,5%	
Gesamtergebnis	Teilergebnis I (Schriftliche Prüfung)			166	77,5%	
	Teilergebnis II (Mündliche Prüfung)			48	22,5%	
	<b>Gesamtpunktzahl</b>			214	100%	

### Wer erhält ein Zertifikat?

Um ein Zertifikat der Prüfung *telc Deutsch C1 Beruf* zu erhalten, muss der Teilnehmer bzw. die Teilnehmerin mindestens 128 Punkte erreichen. Gleichzeitig ist zu beachten, dass sowohl in der Mündlichen Prüfung als auch in der Schriftlichen Prüfung 60 Prozent der jeweils möglichen Höchstpunktzahl erreicht werden. Dies entspricht 29 Punkten in der Mündlichen Prüfung und 99 Punkten in der Schriftlichen Prüfung.

### Noten

Das Gesamtergebnis errechnet sich durch Addition der Teilergebnisse und führt zu folgender Benotung:

193–214 Punkte	sehr gut
172–192 Punkte	gut
151–171 Punkte	befriedigend
128–150 Punkte	ausreichend
0–127 Punkte	nicht bestanden

### Wiederholung der Prüfung

Die Prüfung *telc Deutsch C1 Beruf* kann als Ganzes beliebig oft wiederholt werden. Falls nur die Mündliche Prüfung oder nur die Schriftliche Prüfung (Subtests 1–4) nicht bestanden wurde, kann der jeweilige Prüfungsteil bis zum Ablauf des auf die Prüfung folgenden Kalenderjahres wiederholt werden. Diese Frist gilt auch für das Nachholen eines Prüfungsteils, falls einer der Termine nicht wahrgenommen werden konnte.

# Wie läuft die Prüfung ab?

## Ergebnismarkierung auf dem Antwortbogen S30

Der Antwortbogen S30 ist ein dünnes Heft mit perforierten Blättern. Darauf werden alle Prüfungsergebnisse festgehalten. Die Prüfungsteilnehmer bzw. -teilnehmerinnen markieren bzw. schreiben ihre Lösungen für die Subtests „Leseverstehen“, „Sprachbausteine“ und „Hörverstehen“ auf den Seiten 2–4. Die Prüfer bzw. Prüferinnen markieren auf Seite 9 das Ergebnis der Mündlichen Prüfung. Zum Ausfüllen der ovalen Markierungsfelder sowie der personen- und prüfungsbezogenen Datenfelder sollte ein weicher Bleistift benutzt werden.



## Wo und wie werden die Tests ausgewertet?

Die Testergebnisse werden in der Zentrale der telc GmbH in Frankfurt am Main ausgewertet. Die Auswertung erfolgt elektronisch. Jeder Antwortbogen S30 wird gescannt und datenbankgestützt mit den hinterlegten richtigen Lösungen abgeglichen. Anhand der ermittelten Daten wird für jeden Teilnehmer bzw. jede Teilnehmerin das Testergebnis – aufgeschlüsselt nach Fertigkeiten – festgestellt. Auf dieser Basis wird das Zertifikat ausgestellt. Zugleich dienen die Daten, die durch die elektronische Auswertung aller Testergebnisse ermittelt werden, der kontinuierlichen Überprüfung und Verbesserung der Testqualität.

## telc Bewerter bzw. Bewerterinnen und Prüfer bzw. Prüferinnen

Die Prüfer und Prüferinnen, die die mündliche Leistung der Teilnehmer bzw. Teilnehmerinnen beurteilen, haben eine telc Prüferlizenz. Sie erhalten die telc Prüferlizenz durch die erfolgreiche Teilnahme an telc Prüferqualifizierungen.

Die Bewerter bzw. Bewerterinnen, die die Schreibleistung der Teilnehmer bzw. Teilnehmerinnen beurteilen, verfügen über eine mehrjährige Erfahrung in der Bewertung von Schreibleistungen. Sie werden in der Zentrale der telc GmbH für das Testformat der Prüfung *telc Deutsch C1 Beruf* qualifiziert und fortlaufend kalibriert.

Weitere Einzelheiten können Sie den Allgemeinen Geschäftsbedingungen, der Prüfungsordnung und den Hinweisen zur Durchführung der Prüfung entnehmen, die Sie in der jeweils aktuellen Fassung auf unserer Website finden: [www.telc.net](http://www.telc.net).

## Schriftliche Prüfung

Die Schriftliche Prüfung dauert 200 Minuten und besteht aus den Subtests „Leseverstehen“, „Sprachbausteine“, „Hörverstehen“ und „Schriftlicher Ausdruck“. Nach dem Subtest „Sprachbausteine“ gibt es eine Pause von 20 Minuten.

Vor Beginn der Prüfung füllen die Teilnehmer und Teilnehmerinnen die Datenfelder des Antwortbogens S30 aus. Die Prüfung beginnt mit den Subtests „Lesen“ und „Sprachbausteine“. Nach Beendigung der beiden Subtests „Leseverstehen“ und „Sprachbausteine“ trennen die Teilnehmer bzw. Teilnehmerinnen die Seiten 1 bis 4 des Antwortbogens S30 ab und gehen in die Pause. Im Anschluss fahren sie mit dem Subtest „Hörverstehen“ fort. Am Ende sammelt die Prüfungsaufsicht die Seiten 5 und 6 des Antwortbogens S30 ein. Erst danach darf mit dem Subtest „Schriftlicher Ausdruck“ begonnen werden. Nach 70 Minuten, die für den Subtest „Schriftlicher Ausdruck“ zur Verfügung stehen, sammelt die Prüfungsaufsicht die Seiten 7 bis 12 des Antwortbogens S30 ein. Die Schriftliche Prüfung ist damit beendet.

## Mündliche Prüfung

### Wie lange dauert die Mündliche Prüfung?

Für die Paarprüfung mit zwei Teilnehmern bzw. Teilnehmerinnen stehen insgesamt circa 16 Minuten zur Verfügung. Im Anschluss an jede Paarprüfung beraten sich die Prüfer bzw. Prüferinnen über die Bewertung. Die Einzelprüfung ist entsprechend kürzer, die auch mögliche Dreierprüfung entsprechend länger.

Die Zeit für das Prüfungsgespräch verteilt sich folgendermaßen auf die drei Testteile: Teil 1A (Präsentation) sollte circa 3–4 Minuten dauern, Teil 1B (Beantwortung der Anschlussfragen) circa 2–3 Minuten und Teil 2 (Diskussion) circa 6 Minuten.

## Vorbereitungszeit

Vor der Prüfung stehen 20 Minuten Zeit für die Vorbereitung der Präsentation zur Verfügung. Die Teilnehmerinnen bzw. Teilnehmer erhalten unterschiedliche Aufgabenblätter für Teil 1A (Präsentation). Es sollen die drei Aufgabenblätter für die Teilnehmerinnen bzw. Teilnehmer A, B und C in wechselnder Reihenfolge eingesetzt werden. Die Teilnehmerinnen bzw. Teilnehmer dürfen Notizen machen, aber nicht miteinander sprechen. Die Benutzung von Wörterbüchern ist nicht gestattet.

## Was tun die Prüfer und Prüferinnen?

Die Prüfer und Prüferinnen verteilen während des Prüfungsgesprächs die Aufgabenblätter und achten darauf, dass die Zeitvorgaben für die Teile 1–3 jeweils eingehalten werden. Sie leiten von einem Prüfungsteil zum nächsten über und sorgen in der Paarprüfung für eine möglichst gerechte Verteilung der Redeanteile. Ein Prüfer bzw. eine Prüferin übernimmt die Rolle des Moderators bzw. der Moderatorin (Interlokutor). Der bzw. die andere Prüfende hat die Rolle des Beobachters bzw. der Beobachterin (Assessor). Es wird empfohlen, die Rollenverteilung zwischen Interlokutor und Assessor während eines Prüfungsgesprächs nicht zu wechseln.

Während des Prüfungsgesprächs steht den Prüfern bzw. Prüferinnen der Bewertungsbogen M10 zur Verfügung. Darauf halten sie unabhängig voneinander ihre jeweiligen Bewertungen fest. Nachdem die Teilnehmer bzw. Teilnehmerinnen den Raum verlassen haben, tauschen sich die Prüfer bzw. Prüferinnen über ihre Bewertungen aus. Ziel ist dabei, die eigene Bewertung zu reflektieren und sich gegebenenfalls in den Bewertungen anzunähern. Doch müssen sich die Prüfer bzw. Prüferinnen nicht auf eine einheitliche Bewertung einigen. Die individuellen Bewertungen werden abschließend auf den Antwortbogen S30 übertragen. Für die Endbewertung wird in der telc Zentrale das arithmetische Mittel errechnet.

### Details zum Ablauf

Jedes Prüfungsgespräch ist anders, keins gleicht dem anderen. Die folgenden Ausführungen stellen einen möglichen Ablauf eines Prüfungsgesprächs dar. Sie sollen die Atmosphäre während der Prüfung und die Aufgaben der Prüfer bzw. Prüferinnen veranschaulichen. Um die Teilnehmer und Teilnehmerinnen zum Sprechen zu motivieren und das Gespräch in Gang zu halten, sollten die Prüfer bzw. Prüferinnen möglichst offene Fragen (W-Fragen: *Was meinen Sie ...? Wie war das ...?*) stellen.

#### Beispiele für Einleitungen, Überleitungen, Gesprächsimpulse, Prompts

##### Teil 1 A, Teilnehmer/in A: Präsentation

Die Prüfer bzw. Prüferinnen stellen sich vor und der Interlokutor beginnt das Prüfungsgespräch mit dem Teilnehmer bzw. Teilnehmerin A.

Wenn der Teilnehmer bzw. die Teilnehmerin vorzeitig ins Stocken kommt oder den Vortrag abbricht, gibt der Interlokutor Gesprächsimpulse.

*... Willkommen in der Mündlichen Prüfung. Mein Name ist ... , und dies ist meine Kollegin/mein Kollege ... . Die Mündliche Prüfung hat drei Teile. Für den ersten Teil, die Präsentation, haben Sie ja schon etwas vorbereitet. Fangen Sie doch bitte an und sagen Sie uns auch, welches Thema Sie gewählt haben.*

##### Teil 1B, Teilnehmer/in B: Beantwortung der Anschlussfragen

Der Interlokutor bittet nun Teilnehmer bzw. Teilnehmerin B, mindestens zwei Anschlussfragen zu stellen.

*... Vielen Dank, und nun stellen Sie doch bitte noch zwei oder drei Anschlussfragen.*

**Teil 1A, Teilnehmer/in B: Präsentation**

Der Interlokutor bittet nun Teilnehmer bzw. Teilnehmerin B um seine bzw. ihre Präsentation.

*Danke, und nun bitten wir Sie, Herr/Frau ..., um Ihre Präsentation. Fangen Sie doch bitte an und nennen Sie uns auch das Thema.*

**Teil 1B, Teilnehmer/in A: Zusammenfassung und Anschlussfragen**

Der Interlokutor bedankt sich und wendet sich an Teilnehmer oder Teilnehmerin A.

*... Vielen Dank, und nun stellen Sie doch bitte noch zwei oder drei Anschlussfragen*

**Teil 2: Diskussion**

Der Interlokutor leitet über zur Diskussion und überreicht den Teilnehmern bzw. Teilnehmerinnen jeweils ein Aufgabenblatt. Die für jede Testversion zur Verfügung stehenden drei Diskussionsthemen werden in wechselnder Abfolge eingesetzt.

*Vielen Dank. Nun kommen wir zur Diskussion. Hier haben Sie die Aufgabenblätter mit dem Thema für die Diskussion. Sie sehen eine Aussage. Es lautet: ... (liest es vor). Darunter finden Sie einige Fragen, die Ihnen bei der Diskussion helfen. Sie müssen aber nicht alle Fragen, die dort stehen, besprechen, d. h., die Diskussion zu der Aussage kann sich frei entfalten. Bitte sehr, Herr/Frau ... (wendet sich an Teilnehmer/in B), fangen Sie doch an.*

**Ende der Prüfung**

Der Interlokutor beendet die Prüfung.

*Vielen Dank. Die Zeit ist vorbei und die Prüfung beendet. Das Ergebnis wird Ihnen in wenigen Wochen mitgeteilt.*

# Deutsch C1 Beruf

## Mündlicher Ausdruck – Bewertungsbogen M10

### Teilnehmer/in A

Nachname

Vorname

#### Inhaltliche Angemessenheit

1 Aufgabengerechtigkeit

	A	B	C	D
Teil 1A Präsentation	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
Teil 1B Beantwortung der Anschlussfragen	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
Teil 2 Diskussion	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>

#### Sprachliche Angemessenheit (Teil 1A–2)

	A	B	C	D
2 Flüssigkeit	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
3 Repertoire	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
4 Gramm. Richtigkeit	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
5 Aussprache u. Intonation	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>

### Teilnehmer/in B

Nachname

Vorname

#### Inhaltliche Angemessenheit

1 Aufgabengerechtigkeit

	A	B	C	D
Teil 1A Präsentation	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
Teil 1B Beantwortung der Anschlussfragen	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
Teil 2 Diskussion	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>

#### Sprachliche Angemessenheit (Teil 1A–2)

	A	B	C	D
2 Flüssigkeit	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
3 Repertoire	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
4 Gramm. Richtigkeit	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
5 Aussprache u. Intonation	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>

Datum

Prüfer/in

Prüfungszentrum

# Lösungsschlüssel



## Leseverstehen, Teil 1

- 1 c
- 2 e
- 3 g
- 4 b
- 5 d
- 6 f

## Leseverstehen, Teil 2

- 7 d
- 8 c
- 9 b
- 10 e
- 11 d
- 12 b

## Leseverstehen, Teil 3

- 13 a
- 14 a
- 15 b
- 16 a
- 17 c
- 18 b
- 19 a
- 20 b
- 21 a
- 22 a
- 23 a
- 24 c



## Sprachbausteine

- 25 b
- 26 c
- 27 b
- 28 a
- 29 c
- 30 c
- 31 c
- 32 a
- 33 c
- 34 d
- 35 d
- 36 b
- 37 b
- 38 c
- 39 b
- 40 b
- 41 d
- 42 b
- 43 b
- 44 c
- 45 b
- 46 c



## Hörverstehen, Teil 1

- 47 d
- 48 e
- 49 b
- 50 h
- 51 i
- 52 c
- 53 g
- 54 a

## Hörverstehen, Teil 2

- 55 c
- 56 b
- 57 a
- 58 a
- 59 a
- 60 b
- 61 b
- 62 a
- 63 b
- 64 c

## Hörverstehen, Teil 3

- 65 mit hohen Werbeausgaben verbunden/teuer/kostet viel
- 66 (ihre) Unzufriedenheit (mit Waren oder Dienstleistungen) mitteilen/äußern
- 67 Konflikte (möglichst) wirkungsvoll (zu) lösen
- 68 sachliches Problem/Lösung
- 69 emotionales Problem
- 70 Perspektivwechsel/aus der Perspektive des Kunden
- 71 Kompetenzkonflikte
- 72 (persönliche) Beziehungskonflikte
- 73 klare Positionierung in der Firmenstruktur
- 74 Kundenorientierung (unter Beweis zu stellen)

Bei Hörverstehen, Teil 3, werden für jede richtige Lösung zwei Punkte vergeben. Wenn eine Lösung zeigt, dass der Text richtig verstanden, die stichwortartige Niederlegung aber zu knapp oder zu fehlerhaft realisiert wurde, kann ein Punkt vergeben werden, ebenso, wenn eine von zwei erwarteten Lösungen aufgeschrieben wurde.

# Hörtexte

## Hörverstehen, Teil 1

### 47

Einige Wochenenden auf Fortbildungsveranstaltungen zu verbringen, begeistert mich nun nicht gerade. Aber vielleicht könnten wir uns ja auch Alternativen überlegen. Bildungsurlaub zum Beispiel, den würde ich wirklich gerne mal in Anspruch nehmen. Bildungsurlaub muss ich zwar selbst bezahlen, aber dafür bekomme ich immerhin zusätzliche Urlaubstage und mein Lohn wird weiterbezahlt. Sicher kostet solcher Sonderurlaub die Firma etwas, aber ein Teil der Lohnkosten wird ihr ja vom Staat erstattet. Und da könnte ich mir etwas aussuchen, was mich wirklich interessiert, und müsste nicht meine Freizeit auf Pflichtveranstaltungen verbringen.

### 48

Also ich finde das Angebot einfach toll! Allein die Liste der Vortragenden, die gehören doch ausnahmslos zu den wichtigsten Fachleuten unserer Branche. Damit habe ich gar nicht gerechnet! Denen zuzuhören und dann sogar mit ihnen in Workshops zusammenzuarbeiten, finde ich richtig spannend und ich freue mich darauf! Ich habe mich gleich für zwei Veranstaltungen angemeldet. Dass die in der Freizeit stattfinden, stört mich überhaupt nicht. Die Veranstaltungsorte sind doch ziemlich ansprechend, da kann man zwischendurch die schöne Landschaft genießen. Und bei externen Veranstaltungen kann man auch ganz interessante Leute treffen. Wenn sich daraus auch noch bessere Aufstiegsmöglichkeiten ergeben sollten, na, umso besser.

### 49

Die Aussicht auf gute Fortbildungsmöglichkeiten war einer der Gründe, weshalb ich unbedingt in einen führenden Betrieb unserer Branche wechseln wollte. Ich finde, dass das Angebot sich wirklich sehen lassen kann. Es bietet die Möglichkeit, von führenden Experten über die neuesten Entwick-

lungen informiert zu werden. In dem Unternehmen, in dem ich früher gearbeitet habe, war das Angebot für eine ordentliche Fortbildung eher dürftig, und ich habe mir vieles selbst organisieren müssen. Und das konnte ich dann sowieso nur in meiner Freizeit tun. Insofern ist das hier für mich optimal: Es gibt hervorragende Veranstaltungen, die ich sogar während der Arbeitszeit besuchen kann. Genau das habe ich mir immer gewünscht.

### 50

Das klingt alles ziemlich gut, das gebe ich zu. Aber ich habe bereits eine ganze Reihe solcher Veranstaltungen mitgemacht, und ich muss sagen, dass die Erfahrung eher ernüchternd war. Der Beitrag der berühmten Fachleute beschränkte sich meistens auf einen kurzen Impulsvortrag, und die Workshops überließen sie ihren Assistenten. Ich muss gestehen, dass die Veranstaltungen oft ziemlich oberflächlich und manchmal geradezu langweilig waren, und ich habe wirklich nicht den Eindruck, dass ich viel Nutzen daraus gezogen habe. In der Firma hatten diese Veranstaltungen auch kaum Auswirkungen; sie haben mit Sicherheit keinerlei Bedeutung für meine Karriere hier im Haus. Ich werde dieses Angebot sicher nicht mehr in Anspruch nehmen.

### 51

Na, da wäre ich aber vorsichtig. Fortbildungsveranstaltungen zu verweigern macht ja wohl keinen positiven Eindruck. Zumindest guter Wille wird von uns sicher erwartet. Unser Dienstvertrag besagt zwar nicht ausdrücklich, dass wir Fortbildungsveranstaltungen besuchen müssen, aber in dem Vortrag vom Betriebsrat haben wir doch kürzlich gehört, dass Arbeitnehmer trotzdem zu einer gewissen Weiterbildung verpflichtet sind. Das betrifft zwar nur solche Maßnahmen, die notwendig sind, aber das ist ja wohl ein reichlich dehnbarer Begriff. Ich traue mich jedenfalls nicht, diese Veranstaltungen von vorneherein abzulehnen. Und für

die Aussicht auf eine bessere Stelle im Unternehmen wäre das sicher auch nicht gut.

**52**

Ich bin gerade dabei, mich in mein neues Aufgabengebiet einzuarbeiten. Ich habe doch erst vor kurzem zur Technischen Dokumentation gewechselt. Eigentlich möchte ich mich in den nächsten Monaten darauf konzentrieren, hier noch besser zu werden. Wenn schon Fortbildung, dann würde ich lieber mehr Spezialkenntnisse in meinem Bereich erwerben. Eine interne Veranstaltung zu diesem Thema würde mir momentan wesentlich mehr bringen als allgemeine strategische Überlegungen oder irgendwelche Ausblicke auf die Zukunft unserer Branche. Das ist zwar interessant, aber ich habe jetzt einfach andere Prioritäten. Fallbeispiele mit Problemen, die intern und extern mit unserer Dokumentation auftreten, das wäre jetzt hilfreich. Und ich finde auch, dass das ganz im Sinne der Firma wäre.

**53**

Habt Ihr das Rundschreiben mit dem neuen Fortbildungsangebot schon gelesen? Also ich dachte, ich sehe nicht recht! Da ist doch keine einzige Veranstaltung mehr dabei, die innerhalb der nor-

malen Arbeitszeit stattfindet! Gut, diese Veranstaltungen sind keine vorgeschriebenen Fortbildungsmaßnahmen, und ich muss nicht unbedingt hin. Ich würde aber schon gerne die eine oder andere Fortbildung mitmachen, zum Beispiel zum Thema „Zeitmanagement“ oder „Präsentationen erstellen“. Aber müssen die Veranstaltungsorte unbedingt so weit weg liegen? Mit der An- und Abreise geht doch das ganze Wochenende drauf. Das Angebot an sich würde mich ja schon interessieren, aber so, wie die Firma sich das vorstellt, also, also nein, ich bin ziemlich sauer.

**54**

Grundsätzlich würde mich das schon sehr interessieren, aber ich weiß wirklich nicht, wie ich das schaffen soll. Meine Mutter kümmert sich schon während der Woche immer wieder um die Kinder. Ich kann ihr das nicht auch noch am Wochenende zumuten. Sicher, es wären nur einige Wochenenden im Jahr, aber trotzdem, ein gutes Gefühl habe ich nicht dabei. Ich muss mir das Angebot noch einmal genau ansehen und überlegen, wie ich das alles unter einen Hut bringen kann. Die Anmeldefrist läuft ja noch bis Ende nächsten Monats, da habe ich noch etwas Zeit zum Überlegen. Momentan fühle ich mich etwas überfordert damit.

## Hörverstehen, Teil 2

**Herr Müller:** Guten Tag, mein Name ist Harald Müller. Ich komme von der Firma „Kelterei Obstwiese“ und habe einen Termin bei Frau Becker.

**Rezeption:** Ich werde Frau Becker sofort Bescheid sagen. Bitte nehmen Sie doch in der Zwischenzeit Platz.

[Pause]

Darf ich Ihnen einen Kaffee anbieten? Sie hatten doch eine lange Anfahrt, wenn ich mich nicht irre?

**Herr Müller:** Ja, aber glücklicherweise gab es keinen Stau. Einen Kaffee trinke ich gerne.

**Rezeption:** Wie hätten Sie ihn denn gerne: mit Milch und Zucker?

**Herr Müller:** Nur Zucker bitte. Das ist sehr nett von Ihnen.

[Tasse wird hingestellt.]

Vielen Dank.

**Rezeption:** Ah, da kommt Frau Becker ja schon.

**Frau Becker:** Guten Tag, Herr Müller, ich bin Kerstin Becker. Ich freue mich, dass Sie so kurzfristig kommen konnten.

**Herr Müller:** Guten Tag, Frau Becker. Ja, ich freue mich auch, dass es geklappt hat.

**Frau Becker:** Gehen wir doch in mein Büro? Ach, nehmen Sie Ihren Kaffee doch einfach mit. Hier entlang bitte.

**Herr Müller:** Danke sehr.

**Frau Becker:** Nun, Herr Müller, wie Sie wissen, beliefern wir als Großhandel Gastronomiebetriebe und Eventveranstalter mit Getränken. Ich persönlich bin zuständig für den Einkauf von alkoholfreien Getränken. Wie ich Ihnen bereits am Telefon gesagt habe, suchen wir einen neuen Lieferanten für Apfelsaft, und Ihr Unternehmen ist uns in diesem Zusammenhang empfohlen worden. In der Branche ist Ihre Firma ja vor allem als Produzent von Apfelwein ein Begriff ...

**Herr Müller:** Das stimmt, wir sind seit drei Generationen in der Produktion von Apfelwein tätig. Seit einigen Jahren konzentrieren wir uns jedoch immer stärker auf den Fruchtsaftsektor.

**Frau Becker:** Gut. Unser bisheriger Lieferant war im Großen und Ganzen zuverlässig und die Qualität stimmte eigentlich auch, aber leider kann er die großen Mengen, die wir nun brauchen, nicht liefern. Wie schaut es denn mit Ihren Lieferkapazitäten aus?

**Herr Müller:** Unsere Presse kann bis zu 200 Tonnen Obst am Tag verarbeiten. Wir pressen den Saft in unserer eigenen Kelterei und verwenden dabei ausschließlich Obst aus der Region. Die Obstbauern der Umgebung liefern die Äpfel im Herbst direkt bei uns an, ohne lange Transportwege. Das Obst wird in der Regel am selben Tag oder spätestens am Folgetag gepresst. Dadurch vermeiden wir, dass das Obst zu faulen beginnt, und wir erreichen eine hohe Qualität. Kompromisslose Qualität in Verbindung mit einer großen Lieferkapazität ist unsere Stärke.

**Frau Becker:** Schön, das betrifft die Produktion. Und wie sieht es mit der Lagerkapazität aus?

**Herr Müller:** Kein Problem. Nach dem Pressen wird der Saft kurz auf ca. 80 °C erhitzt und in sterilen Tanks gelagert. Wir verfügen über eine Lagerkapazität von 2 Millionen Liter. Den Saft füllen wir dann nach Bedarf in Flaschen. Sie haben mir ja am Telefon schon gesagt, welche Mengen Sie benötigen. Ich kann Ihnen versichern, dass es nicht zu Lieferengpässen kommen wird.

**Frau Becker:** Wie lange ist dieser Saft denn lagerfähig, das heißt, können Sie das ganze Jahr über liefern? Wir möchten uns von unseren Mitbewerbern unterscheiden und keinesfalls Saft anbieten, der aus Konzentrat rückgewonnen wird. Direktsaft, das ist unser Slogan.

**Herr Müller:** Da kann ich Sie beruhigen. Der eingelagerte Saft hält sich problemlos ohne Qualitätsverlust in den Tanks und wird bis zur nächsten Ernte verkauft. Dann werden die Tanks wieder aufgefüllt. In den Flaschen haben wir eine Mindesthaltbarkeitsdauer von einem Jahr. Theore-

tisch wäre das Produkt auch 2 bis 3 Jahre haltbar, doch ein Jahr ist die branchenübliche Angabe.

**Frau Becker:** Ich nehme einmal an, dass Sie den Direktsaft naturtrüb anbieten.

**Herr Müller:** Wir bieten beide Sorten an, sowohl naturtrüb als auch klar. Bei den Konsumenten, die zu frischgepresstem Saft greifen, gibt es allerdings eine deutliche Vorliebe für naturtrüb. Dabei beruht diese Vorliebe auf einem rein subjektiven Eindruck. Ob die Schwebstoffe im Saft bleiben oder beim klaren Saft herausgefiltert werden, hat keinen Einfluss auf die Qualität. Preislich sind sie übrigens fast gleich.

**Frau Becker:** In welchen Behältnissen kann der Saft denn ausgeliefert werden? Wir haben eine differenzierte Kundenstruktur, und nicht alle haben die gleichen Anforderungen, wenn auch die meisten Kunden Glasflaschen bevorzugen.

**Herr Müller:** Wir füllen unseren Saft in 1 l oder 0,25 l Mehrweg-Glasflaschen ab, die großen mit Schraubverschluss, die kleinen mit Kronkorken. Für weiterverarbeitende Betriebe liefern wir den Saft aber auch im Tankzug von 24.000 l.

**Frau Becker:** Manche unserer Kunden verlangen Getränkekartons. Können Sie auch eine solche Verpackung anbieten?

**Herr Müller:** Kartons führen wir nicht in unserem Programm, obwohl der Lichtschutz bei dieser Art von Verpackung größer ist. Aber die Mehrheit unserer Kunden zieht Flaschen vor. Wir selbst verfügen daher über keine eigene Abfüllanlage für Getränkekartons, aber man könnte auf eine externe Abfüllfirma zurückgreifen. Das wäre allerdings mit zusätzlichen Kosten verbunden, denn es müsste ein eigenes Dekor für den Getränkekarton entworfen werden. Daher wäre von einer Mindestbestellmenge von 300.000 Stück auszugehen; bei einer geringeren Stückzahl ergäbe sich ein zu hoher Verkaufspreis. Diese Menge müssten Sie dann aber auch verlässlich abnehmen.

**Frau Becker:** Da müssen wir unseren tatsächlichen Bedarf an Getränkekartons erst noch einmal prüfen. Noch zwei Fragen: Wie lange ist denn Ihre Lieferzeit, und wie sind Ihre Zahlungsbedingungen?

**Herr Müller:** Wir können in der Regel innerhalb von drei Werktagen ab Bestelleingang liefern, Zahlung wie handelsüblich 30 Tage netto.

**Frau Becker:** Wie ich sehe, haben Sie uns einige Muster mitgebracht.

**Herr Müller:** Ja, und zwar sechs Flaschen der Sorte naturtrüb und sechs Flaschen der Sorte klar. Probieren Sie die Produkte, und Sie werden sehen, unsere Qualität wird auch Sie überzeugen, da bin ich ganz sicher.

**Frau Becker:** Das werde ich gerne mit unseren Experten tun. Wir werden natürlich auch eine Probe in unserem Labor untersuchen. Was die Preise betrifft, so bitte ich Sie, mir ein konkretes Angebot zu übermitteln, auch für die Lieferung im Tankzug. Um das Abfüllen in Getränkekartons können wir uns auch selbst kümmern. Es gibt eine Abfüllfirma hier ganz in der Nähe. Ich nehme an, dass Sie für die Flaschen eine Preisstaffelung anbieten?

**Herr Müller:** Richtig. Wir haben Staffelpreise von der einzelnen Kiste bis zur Palette. Ich werde Ihnen alles ganz klar im Angebot aufschlüsseln.

**Frau Becker:** Tja, dann haben wir für heute erst einmal alles besprochen. Danke für Ihren Besuch. Ich erwarte also Ihr Angebot. Unsere nächste Einkaufssitzung ist Anfang nächster Woche; es wäre schön, wenn ich Ihr Angebot bis dann haben könnte. In zwei Wochen können wir ja wieder miteinander sprechen. Also dann, auf Wiedersehen!

**Herr Müller:** Sie können sich darauf verlassen. Vielen Dank. Auf Wiedersehen.

## Hörverstehen, Teil 3

### Moderatorin:

Liebe Kolleginnen und Kollegen,  
ich heiße Sie alle sehr herzlich willkommen zu unserer heutigen internen Fortbildungsveranstaltung. Sie wissen ja, dass wir aktuell an unserem Beschwerdemanagement arbeiten. Die Meisten von Ihnen sind ohnehin direkt oder indirekt involviert. Unser nächster Redner ist bekannt als Experte, der selbst komplizierte Konfliktsituationen mit wichtigen Kunden zur Zufriedenheit aller zu lösen weiß. Einige von Ihnen haben ihn schon bei unserem Fortbildungstag 2012 kennen und schätzen gelernt. Begrüßen Sie nun mit mir Herrn ... Johannes Kregel.

### Johannes Kregel:

Vielen Dank für die freundliche Begrüßung!

Wohl jeder von uns – auch ich selbst – hat sich irgendwann schon einmal beschwert: über verspätete Züge, schlecht ausgeführte Arbeiten eines Handwerkers, defekte Geräte oder eine zu langsame Internetverbindung. Mehr als über den Schaden oder das Problem ärgert man sich oft über den Umgang mit der Beschwerde: Man verbringt möglicherweise mehrere Minuten in Warteschleifen am Telefon und erhält eine unverschämte oder inkompetente Antwort.

Wie sieht es nun auf Ihrer Seite des Schreibtisches aus? Sie erhalten vielleicht Anrufe von unzufriedenen Kunden, die Sie beschimpfen, die den Frust eines ganzen Tages an Ihnen ablassen. Solchen Leuten würden Sie sicher am liebsten mal die Meinung sagen – aber Sie dürfen es nicht.

Warum ist ein möglichst effektiver Umgang mit Unzufriedenheit seitens der Kunden so wichtig? Mit anderen Worten: Warum brauchen wir ein funktionierendes Beschwerdemanagement? Könnte man auf solche Kunden nicht einfach verzichten?

Nein, das können wir nicht. Unser Ziel muss es sein, die bestehenden Kunden langfristig an uns zu binden. Dies ist umso wichtiger, da der Markt nur begrenzte Wachstumsmöglichkeiten bietet. Das heißt, die Neugewinnung von Kunden ist schwierig und auf jeden Fall mit hohen Werbeausgaben verbunden.

Natürlich wird jedes Unternehmen versuchen, die Zahl der Beschwerden möglichst gering zu halten. Aber trotz aller Sorgfalt bei der Produktion und der Auftragsabwicklung kommt es doch gelegentlich zu Beschwerden, die möglichst rasch, kompetent und zur Zufriedenheit des Kunden abgearbeitet werden sollten – und natürlich so weit wie möglich ohne Schaden für das Unternehmen.

Um richtig mit Beschwerden umgehen zu können, sollte man sich zuallererst bewusst machen, was Beschwerden eigentlich sind. Beschwerden sind ein Mittel, mit dem Kunden gegenüber dem Anbieter ihre Unzufriedenheit mit Waren oder Dienstleistungen äußern. Somit können Kundenbeschwerden Konflikte auslösen, bei denen die Interessen der Betroffenen unvereinbar sind oder zumindest unvereinbar erscheinen. Solche Konflikte können in jedem Unternehmen und zu jeder Zeit auftreten, und Ihre Aufgabe wird es sein, diese Konflikte möglichst wirkungsvoll zu lösen.

Die Beschwerden werden entweder persönlich oder am Telefon – das heißt mündlich – oder aber schriftlich geäußert. Es gibt also jemanden, der mehr oder weniger gelassen oder aggressiv seinen Ärger äußert, und es gibt Mitarbeiter, an die diese Äußerung gerichtet wird.

Ich möchte auf zwei Aspekte von Beschwerden hinweisen, von denen einer oft übersehen wird. Viele Schulungen zum Umgang mit Beschwerden sehen in Beschwerden ein rein sachliches Problem und konzentrieren sich folglich ausschließlich auf sachliche Lösungen. Das bedeutet, dass Material oder Geld zur Lösung angeboten werden. In erster Linie sind Beschwerden aber oft gerade kein sachliches, sondern vielmehr ein emotionales Problem. Lösungen müssen also auch diese Gefühlskomponente berücksichtigen und beziehungsorientiert erfolgen.

Was bedeutet dies nun für Sie persönlich? Welche Anforderungen ergeben sich für Sie als betroffene Mitarbeiter? Nun, zuerst müssen Sie in der Lage sein, Ihre eigenen Gefühle in Bezug auf die Kundenbeschwerde wahrzunehmen. Es ist wichtig, dass Sie sich bewusst machen, was Sie selbst fühlen, wie Ihre Gefühle vielleicht die Situation beeinflussen. Um aber einer Lösung näher zu kommen, müssen Sie sich auch wieder von Ihren Gefühlen lösen können. Sie sollten nun fähig sein zu einem Perspektivwechsel, das heißt, Sie sollten die Situation auch aus der Perspektive des Kun-

den betrachten können. Die Wahrnehmung Ihrer eigenen Gefühle und die Betrachtung aus der Sicht des Kunden helfen Ihnen, die Situation richtig einzuschätzen. Aufgrund dieser Einschätzung sollten Sie dann je nach Situation bestimmte Verhaltensmuster anwenden können.

Sie werden später während der Gruppenarbeit die Gelegenheit haben, solche möglichen Verhaltensmuster zu erarbeiten und auch zu üben. Sie werden gemeinsam Konfliktsituationen analysieren und anhand von Fallbeispielen konstruktive Gesprächs- und Fragetechniken entwickeln.

Um Ihnen vorab einige Vorstellungen für eine solche Analyse an die Hand zu geben, möchte ich Ihnen einige Begriffe in diesem Zusammenhang erläutern. Je nach Ursache unterscheidet man verschiedene Arten von Konflikten. In Zusammenhang mit dem Beschwerdemanagement sind hier an erster Stelle Kompetenzkonflikte zu nennen. Von einem Kompetenzkonflikt sprechen wir, wenn es um die Frage der Zuständigkeit geht. Wenn z.B. Schokolade verdorben ist: Liegt das Problem beim Händler, der vielleicht die Ware falsch gelagert hat, oder in der Verantwortung des Herstellers? Zweitens handelt es sich bei Beschwerden oft um Beurteilungskonflikte, denen unterschiedliche Auffassungen zugrunde liegen. Z.B. meint ein Kunde, ein überhitzter Eierkocher sei fehlerhaft gewesen, während der Hersteller meint, der Kunde habe das Gerät falsch bedient.

Die dritte wichtige Art von Konflikten sind die persönlichen Beziehungskonflikte. Diese sind geprägt von Spannungen zwischen den Betroffenen. Solche persönlichen Spannungen ergeben sich aus bestimmten Erwartungen, Vorurteilen oder einfach aus Antipathie. Hier können Sie erkennen, dass, wie ich es bereits erwähnte, der sachliche Aspekt nur einen relativ geringen Teil von Konflikten ausmacht, und dass daher sachliche Aspekte auch nur teilweise zu einer Lösung beitragen können.

Um nun diese Erkenntnisse effektiv umsetzen zu können, brauchen wir natürlich einige strukturelle

Voraussetzungen. Die Grundvoraussetzung für ein erfolgreiches Beschwerdemanagement ist zuerst einmal die klare Positionierung in der Firmenstruktur. Das Beschwerdemanagement kann z.B. der Abteilung Qualitätssicherung zugeordnet sein, wo die Beschwerden analysiert und ausgewertet werden. Erkenntnisse aus dem Beschwerdemanagement sollten ganz bewusst bei der Definition von zukünftigen Geschäftszielen berücksichtigt werden.

Unsere heutige Veranstaltung erfolgt im Rahmen der Mitarbeiterschulung. Doch natürlich ist auch die Führungsebene in Bezug auf das Beschwerdemanagement betroffen und gefordert. Die Führungskräfte müssen bereit sein, sich mit Fehlern und Kritik und mit ihrer eigenen Haltung dazu auseinanderzusetzen. Auch im Umgang mit Beschwerden hat die Führung eine Vorbildfunktion.

Abschließend möchte ich noch einmal betonen, dass schlecht gemanagte Beschwerden letztlich zur Beendigung von Geschäftsbeziehungen führen können. Gleichzeitig bieten Kundenbeschwerden aber auch die Chance für das Unternehmen, sich gegenüber dem Kunden zu profilieren und seine Kundenorientierung unter Beweis zu stellen. Die Art und Weise, wie ein Unternehmen und dessen Mitarbeiter mit Kundenbeschwerden umgehen, trägt entscheidend dazu bei, wie eine Marke, ein Produkt oder eine Dienstleistung von den Kunden wahrgenommen werden. Im Umgang mit Beschwerden bietet sich dem Unternehmen die Möglichkeit, sich nachhaltig und positiv von den Mitbewerbern abzuheben. Schließlich und endlich bieten Beschwerden die Möglichkeit, Verbesserungen zu erreichen. Insofern haben Beschwerden auch ihre guten Seiten.

Wir haben Unterlagen für Sie vorbereitet, die auch eine Literaturliste umfassen, falls Sie sich eingehender mit Konfliktforschung und deren Anwendung auf den Umgang mit Beschwerden beschäftigen möchten. Ich lasse die Liste herumgehen.

Vielen Dank für Ihre Aufmerksamkeit.

## ENGLISH

- C2** telc English C2

---

- C1** telc English C1

---

- B2-C1** telc English B2-C1 Business  
telc English B2-C1 University

---

- B2** telc English B2  
telc English B2 School  
telc English B2 Business  
telc English B2 Technical

---

- B1-B2** telc English B1-B2  
telc English B1-B2 Business

---

- B1** telc English B1  
telc English B1 School  
telc English B1 Business  
telc English B1 Hotel and Restaurant

---

- A2-B1** telc English A2-B1  
telc English A2-B1 School  
telc English A2-B1 Business

---

- A2** telc English A2  
telc English A2 School

---

- A1** telc English A1  
telc English A1 Junior

## ITALIANO

- B2** telc Italiano B2

---

- B1** telc Italiano B1

---

- A2** telc Italiano A2

---

- A1** telc Italiano A1

## ČESKÝ JAZYK

- B1** telc Český jazyk B1

## PORTUGUÊS

- B1** telc Português B1

## DEUTSCH

- C2** telc Deutsch C2

---

- C1** telc Deutsch C1  
telc Deutsch C1 Beruf  
telc Deutsch C1 Hochschule

---

- B2-C1** telc Deutsch B2-C1 Medizin

---

- B2** telc Deutsch B2+ Beruf  
telc Deutsch B2

---

- B1-B2** telc Deutsch B1-B2 Pflege

---

- B1** telc Deutsch B1+ Beruf  
Zertifikat Deutsch  
Zertifikat Deutsch für Jugendliche

---

- A2-B1** Deutsch-Test für Zuwanderer

---

- A2** telc Deutsch A2+ Beruf  
Start Deutsch 2  
telc Deutsch A2 Schule

---

- A1** Start Deutsch 1  
telc Deutsch A1 Junior

## ESPAÑOL

- B2** telc Español B2  
telc Español B2 Escuela

---

- B1** telc Español B1  
telc Español B1 Escuela

---

- A2** telc Español A2  
telc Español A2 Escuela

---

- A1** telc Español A1  
telc Español A1 Júnior

## JĘZYK POLSKI

- B1-B2** telc Język polski B1-B2 Szkoła

## TÜRKÇE

- C1** telc Türkçe C1

---

- B2** telc Türkçe B2  
telc Türkçe B2 Okul

---

- B1** telc Türkçe B1  
telc Türkçe B1 Okul

---

- A2** telc Türkçe A2  
telc Türkçe A2 Okul  
telc Türkçe A2 İlkokul

---

- A1** telc Türkçe A1

## FRANÇAIS

- B2** telc Français B2

---

- B1** telc Français B1  
telc Français B1 Ecole  
telc Français B1 pour la Profession

---

- A2** telc Français A2  
telc Français A2 Ecole

---

- A1** telc Français A1  
telc Français A1 Junior

## РУССКИЙ ЯЗЫК

- B2** telc Русский язык B2

---

- B1** telc Русский язык B1

---

- A2** telc Русский язык A2

---

- A1** telc Русский язык A1

## اللغة العربية

- B1** telc اللغة العربية B1

Übungstests zu allen Prüfungen können Sie kostenlos unter [www.telc.net](http://www.telc.net) herunterladen.

**Prüfungsvorbereitung**

# ÜBUNGSTEST 1

## DEUTSCH C1 BERUF

Standardisiert, objektiv in der Bewertung, transparent in den Anforderungen – das sind die unverwechselbaren Qualitätsmerkmale der telc Prüfungen. Dieser Übungstest dient der wirklichkeitsgetreuen Simulation der Prüfung *telc Deutsch C1 Beruf* zur Vorbereitung von Prüfungsteilnehmenden, zum Üben, zur Schulung von Prüfenden und zur allgemeinen Information.