Berufswege B1

Lösungen und Transkripte

SCHUBERT Verlag

Modul 1

1a **1.** Woher **2.** Wie **3.** Wann/Wo **4.** Welche **5.** Seit wann **6.** Was **7.** Was **8.** Welcher

2a ▶ **Hörtext 01**
Lehrerin: Danke, dass Sie sich kurz vorgestellt haben. Ich habe natürlich noch viele Fragen und möchte jeder Person eine kurze Frage stellen. Anna, welche Fremdsprachen sprechen Sie? | **Anna:** Ich spreche natürlich Litauisch und sehr gut Finnisch. Ich möchte jetzt im Kurs mein Deutsch verbessern. | **Teilnehmerin:** Wow, du sprichst also drei Fremdsprachen? | **Anna:** Nein, zwei Fremdsprachen. Litauisch ist meine Erstsprache. | **Lehrerin:** Und Sie, Hediye? Wohnen Sie alleine in Bremen? | **Hediye:** Nein, ich wohne mit meinem Mann zusammen. Wir sind vor einem Jahr in eine neue Wohnung umgezogen. Davor haben wir bei meiner Schwester und ihrer Familie gewohnt. | **Lehrerin:** Das ist schön. Miguel, was machen Sie beruflich? | **Miguel:** Ich mache zurzeit ein Praktikum in einem Hotel und die Arbeit gefällt mir sehr. Ich möchte sehr gern eine Ausbildung als Hotelfachmann machen. | **Lehrerin:** Das ist ein sehr guter Plan. Bilal, was machen Sie gern in Ihrer Freizeit? | **Bilal:** Ich lerne jeden Tag Deutsch und muss deshalb sehr viel lesen. Leider interessiere ich mich nicht für Bücher. Ich gehe in meiner Freizeit lieber mit meinen Freunden ins Kino.

2a **1.** b **2.** d **3.** a **4.** c

2b **1.** b der Vor-/Nachname **2.** a der Geburtsort, b der Geburtsname, f der Geburtstag **3.** a der Wohnort **4.** c die Erst-/Fremdsprache **5.** d die Berufserfahrung **6.** e der Schulabschluss, f der Schultag

2c **Beispiellösung:** Wie heißen Sie/heißt du? Wo sind Sie/bist du geboren? Was ist Ihr/dein Geburtsname? Wann haben Sie/hast du Geburtstag? Welche Sprachen sprechen Sie/sprichst du? Haben Sie/Hast du Berufserfahrung? Welchen Schulabschluss haben Sie/hast du? Wie war Ihr/dein erster Schultag?

4a **1.** a **2.** a **3.** b **4.** b

5a **1.** sich **2.** ihn **3.** gehen **4.** hat **5.** vor **6.** ihnen

5b **Beispiellösung:** Mein Name ist … und ich bin am 06.12.1997 in Kairo geboren. Seit einem Jahr lebe ich in Bremen. Ich habe in Ägypten einen A1-Kurs besucht und in Bremen einen A2-Kurs abgeschlossen. Vor einem Monat habe ich die telc Prüfung A2 bestanden. Ich mache zurzeit ein Praktikum und habe nur am Abend ab 17:30 Uhr Zeit für den Kurs. Freitags gehe ich zum Handballtraining, aber von Montag bis Donnerstag habe ich Zeit.

6a **a.** Kfz-Mechatroniker/in **b.** Bankkaufmann/-frau **c.** Elektroniker/in **d.** Reinigungsfachkraft **e.** Erzieher/in

6b **1.** b, g **2.** a, d, h **3.** a, e **4.** a, f, h **5.** a, c

6d **1.** soziale Berufe **2.** handwerkliche Berufe **3.** Dienstleistungsberufe **4.** technische Berufe **5.** kaufmännische Berufe

6f ▶ **Hörtext 02**
Sprecher: Was sind die beliebtesten Berufsfelder der Deutschen? In welchen Berufen arbeiten viele Menschen in Deutschland? Hier sind die aktuellen Zahlen: Der beliebteste Arbeitsort in Deutschland ist das Büro. Über fünf Millionen Menschen arbeiten im Büro, viele davon im Büromanagement oder als Assistenz. Auch im Verkauf sind viele Menschen tätig, immerhin fast drei Millionen. Sie arbeiten beispielsweise in Supermärkten oder Geschäften als Verkäuferin und Verkäufer. Zu den Top drei gehören auch Pflegeberufe. Fast 2,9 Millionen Menschen arbeiten in Gesundheitsberufen. Das Berufsfeld Verkehr und Logistik ist ebenfalls beliebt. In Deutschland arbeiten über 2,7 Millionen Menschen in diesem Bereich, etwa in Lagern oder bei der Post. Fahrerinnen und Fahrer zählen aber nicht dazu. Sie fallen in eine eigene Kategorie. Auf Platz fünf befinden sich soziale Berufe: Erzieherinnen und Erzieher gehören zum Beispiel zu diesem Berufsfeld. Und weiter geht es mit Platz sechs: Rund zwei Millionen Menschen kümmern sich in Deutschland um die Sauberkeit. Sie reinigen Gebäude und Straßen. Fast genauso beliebt sind technische Berufe. Sie folgen auf Platz sieben in der Statistik. Fast zwei Millionen Menschen sind Techniker und Technikerinnen, zum Beispiel für Maschinen und Fahrzeuge. Damit kommen wir zu Platz acht: Hotel und Gastronomie. Hotels und Restaurants bieten viele Jobs. Die meisten Stellen gibt es in der Gastronomie, wo man beispielsweise im Service oder an der Bar arbeiten kann. Taxifahrer, Lkw-Fahrer oder Busfahrer sind eine eigene Kategorie. Über 1,5 Millionen Fahrerinnen und Fahrer sind auf deutschen Straßen unterwegs. Sie belegen Platz neun in der Statistik. Auf dem letzten Platz liegt der Bereich Finanzen. Hier arbeiten fast 1,5 Millionen Menschen, viele von ihnen bei Banken und Versicherungen.

6f **1.** Büro **2.** Verkauf **3.** Verkehr und Logistik **4.** Reinigung **5.** Hotel und Gastronomie **6.** Finanzen

7a **1.** kümmere mich … um **2.** einen sozialen Beruf **3.** Händen **4.** Büro **5.** kaufmännischen Beruf **6.** schreibe **7.** organisiere **8.** handwerklich **9.** Elektronik **10.** technische Berufe **11.** herstellen **12.** beraten **13.** Dienstleistungsberuf **14.** Hotelfachmann

8a **1.** Wenn **2.** wenn

8b **1.** Wenn man gern repariert, (dann) empfehle ich einen handwerklichen Beruf. Ich empfehle einen handwerklichen Beruf, wenn man gern repariert. **2.** Wenn man sich um Menschen kümmern möchte, (dann) ist ein sozialer Beruf die beste Wahl. Ein sozialer Beruf ist die beste Wahl, wenn man sich um Menschen kümmern möchte. **3.** Wenn man mit Maschinen arbeiten möchte, (dann) passt ein technischer Beruf. Ein technischer Beruf passt, wenn man mit Maschinen arbeiten möchte. **4.** Wenn man gern Kundinnen und Kunden berät, (dann) wählt man einen Dienstleistungsberuf. Man wählt einen Dienstleistungsberuf, wenn man gern Kundinnen und Kunden berät.

9a **Beispiellösung:** Wenn du dich für Technik und Fahrräder interessierst, empfehle ich dir einen technischen Beruf wie zum Beispiel Fahrradmechanikerin.

9b **1.** reparierst **2.** interessierst **3.** wählen **4.** passen **5.** backst **6.** denke **7.** wäre

10b **1.** f **2.** c **3.** b **4.** a **5.** e **6.** d **7.** g

10c ▶ **Hörtext 03**
Ilyana: Schön, dass wir uns kennenlernen, Miguel. | **Miguel:** Freut mich auch, Ilyana. Echt toll, dass wir zusammen den Deutschkurs besuchen. | **Ilyana:** Ich bin übrigens immer sehr neugierig. Sag mal, Miguel: Wie lange hast du die Schule besucht? | **Miguel:** Ich bin zehn Jahre zur Schule gegangen. Das war eine Realschule in Spanien. Aber ich war froh, als die Schulzeit zu Ende war. | **Ilyana:** Und hast du einen Schulabschluss? | **Miguel:** Ja, einen Realschulabschluss. Zum Glück habe ich die Schule nicht abgebrochen. | **Ilyana:** Und hast du dann eine Berufsausbildung in Spanien gemacht? | **Miguel:** Ja, ich habe eine Ausbildung als Koch abgeschlossen. | **Ilyana:** Wie lange hat die Ausbildung gedauert? | **Miguel:** Die Ausbildung hat zwei Jahre gedauert. | **Ilyana:** Und ist die Berufsausbildung in Deutschland anerkannt? | **Miguel:** Nein, ich habe sie nicht anerkennen lassen. Ich möchte einen anderen Beruf lernen. | **Ilyana:** Und was machst du momentan?

Bist du arbeitslos? | **Miguel:** Ich mache seit fünf Monaten ein Praktikum in einem Hotel. Das Praktikum gefällt mir sehr gut! | **Ilyana:** Das ist ja toll! Und was möchtest du später gern beruflich machen? | **Miguel:** Jetzt mache ich erst einmal den Deutschkurs. Nach dem Deutschkurs suche ich einen Ausbildungsplatz. Ich würde gern eine Ausbildung als Hotelfachmann machen. Und du, Ilyana? Welche Berufserfahrung hast du?

10c **1.** zehn **2.** Realschulabschluss **3.** Koch **4.** zwei **5.** anerkennen **6.** Praktikum **7.** Ausbildungsplatz

11a **1.** gemacht **2.** Vor **3.** für **4.** abgebrochen **5.** auf einem **6.** in **7.** Monate

11b **1.** richtig **2.** falsch **3.** richtig **4.** falsch

12c **Beispiellösung: 1.** Würden Sie mir sagen, ob Sie eine Berufsausbildung haben? **2.** Ich möchte gern wissen, ob Sie einen Schulabschluss/Beruf haben. **3.** Würden Sie mir sagen, wie lange die Ausbildung gedauert hat? **4.** Ich möchte gern wissen, ob die Berufsausbildung anerkannt ist. **5.** Würden Sie mir sagen, was Sie momentan machen? **6.** Ich möchte gern wissen, als was Sie gern arbeiten würden.

14c **1.** b **2.** a **3.** d **4.** f **5.** c **6.** e

15a **Beispiellösung: 1.** Kellner/in, Kassierer/in **2.** Kfz-Mechatroniker/in **3.** Lackierer/in **4.** Erzieher/in, Krankenpfleger/in **5.** Bankkaufmann/-frau **6.** Arzt/Ärztin, Koch/Köchin

Modul 2

1a **1.** d **2.** a **3.** c **4.** b

1b Nichte, Großmutter, Tante, Tochter, Sohn, Bruder, Ehefrau, Großvater, Cousin, Ehemann, Enkel, Cousine, Schwester, Schwiegervater, Mutter, Neffe, Vater

2b **1.** b **2.** a **3.** b

3a **1.** Zwei Jahre **2.** den ersten Jahren **3.** 1981 **4.** In diesem Jahr **5.** 1990 **6.** 2002 **7.** Ende 2006 **8.** Seit 2014 **9.** Heute

3b **1.** Großvater, gemacht **2.** Großmutter, gekümmert **3.** Vater, übernommen **4.** Herr Meloni, abgeschlossen

4a **Beispiellösung: zwei Jahre nach dem Transporterkauf:** viele Anfragen, Gründung von Meloni Umzüge; **in den ersten Jahren der Firmengründung:** Großmutter kümmert sich um Büroarbeit, Herr Melonis Vater, Onkel und Großvater organisieren den kompletten Umzug; **1981:** fünf neue Mitarbeiterinnen und Mitarbeiter; **1990:** Herr Melonis Vater übernimmt die Firma, Großvater geht in Rente, erster Azubi; **Ende 2006:** zweite Filiale, neue Mitarbeiterinnen und Mitarbeiter, erster Auslandsumzug; **seit 2014:** Herr Meloni und seine Nichte sind Geschäftsführer

5a ist gekommen, hat gearbeitet, hat gekauft, hat transportiert, haben geholfen, hat erzählt, hat bekommen, haben gebraucht, hat gekündigt und (sich selbstständig) gemacht, hat gegründet, hat (sich) gekümmert, hat geschrieben und telefoniert, hat bekommen, hat organisiert, haben geplant, vereinbart und gepackt, hat eingestellt, haben gearbeitet, hat verkauft und gekauft, hat angemietet, hat übernommen, ist (in Rente) gegangen, hat begonnen, habe abgeschlossen, habe geschlossen, unterschrieben habe, habe gearbeitet, bin mitgefahren, haben eröffnet und eingestellt, haben angerufen, haben geplant

6a **1.** Ich bin zum ersten Mal mit dem neuen Transporter gefahren und meine Kinder sind mitgefahren. **2.** Ich habe mich selbstständig gemacht und meine eigene Firma gegründet. **3.** Meine Frau und ich haben einen Anruf bekommen. **4.** Wir haben mit dem Vermieter telefoniert. **5.** Ich habe den Mietvertrag unterschrieben und das Büro angemietet. **6.** Unsere Mitarbeiterinnen und Mitarbeiter haben den ersten Umzug ins Ausland organisiert. **7.** Ich bin in Rente gegangen und mein Sohn hat die Firma übernommen. **8.** Mein Sohn hat eine zweite Filiale eröffnet.

7a **a.** Praktikant/in **b.** Auszubildende/r **c.** Zeitarbeiter/in **d.** Angestellte/r **e.** Aushilfskraft

7b **1.** h **2.** e **3.** f **4.** g **5.** a **6.** d **7.** b **8.** c

7d ▶ **Hörtext 05**

Frau Klein: Ich hatte viele Jahre ein eigenes kleines Blumengeschäft und war selbstständig. Leider musste ich das Geschäft schließen. Das war sehr traurig. Aber zum Glück habe ich schnell eine neue Arbeitsstelle gefunden. Ich bin jetzt bei Meloni Umzüge angestellt. Mit Rechnungen und Angeboten kenne ich mich gut aus. Auch für mein Blumengeschäft musste ich viel im Büro sitzen. Ich arbeite zurzeit nur 20 Stunden, weil ich alleinerziehend bin und mich um meine zwei Kinder kümmern muss. Leider habe ich keine Zeit dafür, in Vollzeit zu arbeiten. Vielleicht suche ich noch einen Aushilfsjob am Wochenende. Ich versuche, einen Minijob zu finden. Mein Arbeitsvertrag ist befristet. In einem Jahr spreche ich noch einmal mit meinem Vorgesetzten. Ich würde mich freuen, einen unbefristeten Vertrag zu bekommen.

7d **1.** selbstständig **2.** Vollzeit **3.** unbefristet

7e ▶ **Hörtext 06**

Herr Ahlefeld: Ich bin Kraftfahrer von Beruf und arbeite in Vollzeit. In den letzten Monaten bin ich für Meloni Umzüge Lkw und Transporter gefahren. Die Arbeit hat mir sehr gut gefallen, aber ich habe nur für drei Monate dort gearbeitet. Ich bin bei einer Leiharbeitsfirma angestellt. Ich finde es spannend, bei einer Leiharbeitsfirma zu arbeiten. Ich lerne sehr viele Firmen kennen und die Arbeit ist nie langweilig. Mein Arbeitsvertrag mit der Leiharbeitsfirma ist unbefristet. Ich kann mir gut vorstellen, für immer in der Firma zu arbeiten.

7e **1.** a **2.** c **3.** b **4.** b

8a **1.** richtig **2.** falsch **3.** richtig **4.** richtig

9b **1.** Ich finde es spannend, bei einer Leiharbeitsfirma zu arbeiten. **2.** Ich kann mir gut vorstellen, für immer in der Firma zu arbeiten.

10a **1.** Hediye kann sich nicht vorstellen, selbstständig zu sein. **2.** Bilal versucht, einen Minijob zu bekommen. **3.** Anna plant, in Vollzeit zu arbeiten. **4.** Miguel würde sich freuen, bis zur Rente in einer Firma zu bleiben.

10b **1.** Ben kann sich nicht vorstellen, die Firma oft zu wechseln. **2.** Emily kann sich vorstellen, ein Praktikum zu machen. **3.** Sarah wünscht sich, nach dem Studium einen unbefristeten Arbeitsvertrag zu haben.

11a **1.** a **2.** d **3.** c **4.** b

11b **1.** d **2.** c **3.** b **4.** b **5.** a **6.** c **7.** d **8.** a

11c ▶ **Hörtext 07**

Bilal: Gern stelle ich euch kurz die Firma Meloni Umzüge vor. Die Firma wurde 1976 gegründet und hat heute 25 Angestellte. Der Betrieb ist also ein kleines Unternehmen. Ich erzähle euch jetzt etwas über die Leistungen der Firma. Meloni Umzüge bietet Umzüge innerhalb und außerhalb Deutschlands an. Sie organisieren für Kundinnen und Kunden den kompletten Umzug. Das heißt, sie packen Kisten, bauen Möbel ab und transportieren diese zum neuen Zuhause. Dort bauen sie die Möbel auch wieder auf und richten die Wohnung ein. Ich

sage jetzt etwas zum Standort. Die Firma hat zwei Filialen in Bremen, eine in der Torstraße 25 und eine in der Keilstraße 12. Zurzeit bieten sie Minijobs als Umzugshelfer an. Auf der Homepage habe ich gesehen, dass sie auch eine Stelle in Vollzeit im Büro besetzen wollen.

11c **1.** a **2.** b **3.** b **4.** a

11d **1.** Gern stelle ich euch kurz die Firma Meloni Umzüge vor. **2.** Ich erzähle euch jetzt etwas über die Leistungen der Firma. **3.** Ich sage jetzt etwas zum Standort. **4.** Auf der Homepage habe ich gesehen, dass …

12a **Beispiellösung:** Gern stelle ich euch kurz die Möbelschreinerei Englert vor. Die Firma wurde 1975 gegründet und hat heute acht Angestellte. Der Betrieb ist also ein Kleinstunternehmen. Ich erzähle euch jetzt etwas über die Leistungen der Firma. Die Möbelschreinerei Englert produziert Tische und baut Massivholzmöbel. Sie liefern deutschlandweit Möbel. Ich sage jetzt etwas zum Standort. Die Firma hat ihren Firmensitz in Mannheim, ein Büro im Gerberweg und eine Werkstatt in der Industriestraße. Ab September bieten sie einen Ausbildungsplatz zum Tischler an. Auf der Homepage habe ich gesehen, dass sie auch ein Praktikum im kaufmännischen Bereich im Büro besetzen wollen. Das Praktikum ist auf drei Monate befristet.

Modul 3

2a **1.** richtig **2.** falsch **3.** richtig **4.** richtig

3a **1.** soll **2.** will **3.** darf **4.** muss **5.** möchte **6.** können

3b **1.** richtig **2.** falsch **3.** richtig **4.** falsch

3d **1.** …, dass er bald ausziehen muss. **2.** …, weil er die freie Wohnung besichtigen möchte. **3.** …, weil er die neue Wohnung besichtigen darf. **4.** …, dass Miguel alle wichtigen Dokumente zur Besichtigung mitbringen muss. **5.** …, weil viele Menschen die Wohnung mieten wollen. **6.** …, dass er den Mietvertrag unterschreiben darf. **7.** …, weil er jetzt den Umzug organisieren kann.

4a Möbel abbauen, beim Bürgeramt ummelden

5a **1.** b **2.** a **3.** d **4.** c

5b **Beispiellösung:** Die Preise sind fair. Das Gehalt in Stellenangeboten ist realistisch. Das Unternehmen hält sich an Vorschriften.

6a **1.** richtig **2.** richtig **3.** falsch **4.** falsch

6b **1.** vereinbaren **2.** verpacken **3.** anbieten **4.** abbauen **5.** installieren **6.** montieren **7.** aufbauen **8.** dokumentieren

6c **1.** anbieten **2.** abbauen **3.** vereinbaren **4.** verpacken **5.** aufbauen
Verben mit trennbarem Präfix: anbieten, abbauen, aufbauen

7a **Beispiellösung: Aufgaben:** Dann schreiben sie dir ein persönliches Angebot und senden es dir zu. Sie verpacken deine Sachen und bauen deine Möbel ab. Dann laden sie alles in ihre Transporter. Wenn du möchtest, bauen sie in der neuen Wohnung die Möbel wieder auf. Sie können auch die Küche montieren und elektronische Geräte installieren.
Preise: Meloni Umzüge ist ein schnelles, professionelles und günstiges Umzugsunternehmen. Die Wohnungsbesichtigung ist sogar kostenlos. Dann kannst du die Kosten für den Umzug abschätzen.
Versicherung: Der Umzug ist versichert, Meloni Umzüge haftet für die Schäden. Du hast automatisch eine kostenlose Transportversicherung.
Kontakt: Du kannst anrufen oder eine E-Mail schreiben. Soll ich dir die Nummer schicken?

8a **1.** Arbeitsbeginn **2.** Jobbezeichnung **3.** Arbeitsbedingungen **4.** Voraussetzungen **5.** Tätigkeiten

8b ▶ **Hörtext 08**
Miguel: Hallo Bilal, noch einmal danke für die Infos zum Umzugsunternehmen. Das war sehr interessant! Ich habe mir gleich die Webseite angesehen: Sie haben zwei Stellenangebote auf der Seite. Sie suchen Umzugshelfer und Fachkräfte. Was ist dein neuer Job? | **Bilal:** Ich fange als Umzugshelfer bei Meloni Umzüge an. Das ist nur ein Minijob, aber die Voraussetzungen passen. Ein Umzugshelfer muss körperlich belastbar und flexibel sein. Das bin ich und ich helfe gern bei Umzügen mit. Das Beste ist: Man braucht keine Vorkenntnisse. In der Anzeige steht: „Vorkenntnisse sind nicht erforderlich“. Das heißt, man kann auch ohne eine Ausbildung oder ohne Berufserfahrung arbeiten. | **Miguel:** Ah, ich verstehe. Und als Fachkraft braucht man eine Ausbildung, oder? | **Bilal:** Ja, genau. Man braucht eine abgeschlossene Ausbildung. Und Bewerber und Bewerberinnen müssen mindestens ein Jahr Berufserfahrung haben. Das habe ich auch noch nicht.

8b a

8c ▶ **Hörtext 09**
Miguel: Und was sind deine Aufgaben als Umzugshelfer? | **Bilal:** Ich helfe den Fachkräften bei Umzügen. Ich verpacke zum Beispiel Umzugsgüter und baue Möbel in der alten Wohnung ab. Später baue ich die Möbel in der neuen Wohnung wieder auf. | **Miguel:** Und darfst du auch elektronische Geräte installieren? | **Bilal:** Nein, das ist zu gefährlich. Nur Fachkräfte dürfen elektronische Geräte installieren. Ihre Aufgabe ist es auch, Küchen zu montieren. Außerdem müssen sie alle Arbeitsschritte dokumentieren. | **Miguel:** Sehr interessant. Das wusste ich nicht.

8c **Beispiellösung:** Ein Umzugshelfer verpackt Umzugsgüter und baut Möbel in der alten Wohnung ab. Später baut er die Möbel in der neuen Wohnung wieder auf. Fachkräfte installieren elektronische Geräte, montieren Küchen und dokumentieren alle Arbeitsschritte.

11b **1.** Günter musste noch kurz telefonieren, dann sind wir schnell weiter in die Firma gefahren. **2.** Dort haben wir die Wohnzimmermöbel aufgebaut. **3.** Um 18:00 Uhr haben wir dann endlich Feierabend gemacht.

11d **1.** durftest **2.** durfte **3.** konnten **4.** musstet **5.** wollten

12a ▶ **Hörtext 10**
Herr Meloni: Herr Saab, ich freue mich sehr, dass Sie heute so gut mit Günter Haas zusammengearbeitet haben. Günter arbeitet schon lange hier und ich schätze ihn sehr für seine Arbeit. | **Bilal:** Ja, er ist wirklich ein toller Kollege. Ich kann ihn alles über Umzüge und Arbeitsmittel fragen. Und er kann sehr gut erklären. Er beantwortet auch den Kundinnen und Kunden alle Fragen und ist immer hilfsbereit. | **Herr Meloni:** Oh ja, Günter Haas hat auch sehr viel Erfahrung. Er arbeitet schon seit vielen Jahren bei uns. Als Meister für Umzugsservice kümmert er sich um die Planung der Umzüge. Er besucht die Kundinnen und Kunden vor Ort und schätzt den Aufwand des Umzugs. | **Bilal:** Ach, ich verstehe. Aber um die Angebote und Rechnungen kümmert sich Frau Donner, oder? | **Herr Meloni:** Das ist richtig. Frau Donner ist unsere Speditionskauffrau. Sie kümmert sich um die Angebote und Rechnungen. Sie ist aber auch die Ansprechpartnerin für Kundinnen und Kunden, wenn es um Versicherungen geht. Wissen Sie, dass alle Kunden bei einem Umzug versichert sind? | **Bilal:** Ja, das

habe ich gelesen. Und wer ist die andere Kollegin im Büro? | **Herr Meloni:** Das ist Frau Klein. Sie arbeitet auch im Büro und koordiniert die Termine. Wenn Sie also etwas über Kundentermine wissen möchten, dann können Sie Frau Klein fragen. | **Bilal:** Das ist gut zu wissen. Ich habe heute Morgen eine E-Mail von Frau Klein bekommen. In der E-Mail hat sie mir zwei Umzugstermine genannt und gefragt, ob ich an diesen Tagen helfen kann. | **Herr Meloni:** Ja, genau, Frau Klein koordiniert auch die Termine der Mitarbeiterinnen und Mitarbeiter.

12a **1.** Planung **2.** Rechnungen **3.** Termine

12b ▶ **Hörtext 11**
Herr Haas: Entschuldigung, Herr Meloni, ich möchte Sie nicht unterbrechen, aber ich habe eine wichtige Frage … | **Herr Meloni:** Ja, sehr gern. Einen Moment bitte. Herr Saab, ich bin gleich wieder bei Ihnen, aber ich muss vorher etwas mit Herrn Haas besprechen. Können Sie bitte kurz hier warten und ans Telefon gehen, wenn es klingelt? | **Bilal:** Ich soll ans Telefon gehen? | **Herr Meloni:** Ja, haben Sie keine Angst. Unsere Kundinnen und Kunden sind freundlich … | **Bilal:** Aber was mache ich, wenn sie Fragen haben? | **Herr Meloni:** Das ist kein Problem. Wenn es um einen Umzug geht, dann ist Herr Haas zuständig. Weil ich gleich mit ihm spreche, kann er leider nicht ans Telefon. Bitte notieren Sie die Telefonnummer und sagen Sie, dass er zeitnah zurückruft. | **Bilal:** Alles klar. Und wenn jemand eine Frage zu einer Rechnung hat? | **Herr Meloni:** Dann können Sie ihn mit Frau Donner verbinden. Drücken Sie einfach diese Taste hier und wählen Sie die 002, dann ist der Kunde mit Frau Donner verbunden. | **Bilal:** Und wenn es Terminwünsche oder Fragen zu Terminen gibt, dann verbinde ich mit Frau Klein, oder? | **Herr Meloni:** Frau Klein ist heute leider nicht mehr im Büro. Bitte notieren Sie die E-Mail-Adresse des Kunden und den Wunschtermin. Sagen Sie, dass sich Frau Klein morgen per E-Mail meldet. | **Bilal:** Okay, alles klar. Dann frage ich nach der E-Mail-Adresse. | **Herr Meloni:** Genau. Die Kontaktdaten und den Wunschtermin müssen Sie dann bitte an Frau Klein mailen.

12b **1.** b, d **2.** a **3.** c, e

13a **Beispiellösung: 1.** Entschuldigen Sie, könnten Sie bitte etwas lauter sprechen? **2.** Entschuldigung, ich habe die E-Mail-Adresse leider nicht verstanden. **3.** Entschuldigen Sie, könnten Sie die Telefonnummer bitte noch einmal wiederholen?

Modul 4

1b **Beispiellösung:** Wir fliegen um 7:45 Uhr von Bremen nach Frankfurt. Der Flug dauert eine Stunde. In Frankfurt machen wir einen Zwischenstopp für eine Stunde und 55 Minuten. Um 10:40 Uhr fliegen wir weiter nach Wien. Der Flug dauert eine Stunde und 20 Minuten, wir kommen also um 12:00 Uhr in Wien an.

2a **1.** einen Flug **2.** Geschäftstermin **3.** Bremen **4.** Wien **5.** 16.08. **6.** 17.08. **7.** Ankunft spätestens um 12:00 Uhr

2b **1.** Er muss wegen eines Geschäftstermins nach Wien reisen. **2.** …, weil er abends noch ein Konzert besucht.

3a **1.** …, weil Jascha um 14:00 Uhr einen Geschäftstermin hat. **2.** …, weil es keinen Direktflug gibt. **3.** …, weil wir am Abend ins Konzert gehen.

3b **1.** wegen des Konzerts **2.** wegen des Sprachkurses **3.** wegen der Distanz **4.** wegen der Arbeit

4a **a.** Flugbegleiter **b.** Mechaniker **c.** Elektroniker **d.** Fluglotsin **e.** Luftverkehrskauffrau **f.** Reinigungskraft

4b ▶ **Hörtext 12**
Flugbegleiter: In meinem Beruf lerne ich Menschen aus vielen verschiedenen Ländern kennen. Das ist toll! Ich mag meinen Beruf sehr, weil ich viel unterwegs bin. Ich reise wirklich gern. Heute fliege ich nach Frankreich, morgen nach Griechenland. Nächste Woche darf ich nach Schweden fliegen. Das ist sehr abwechslungsreich. Aber ich habe leider auch sehr unregelmäßige Arbeitszeiten. Manchmal fliege ich sehr früh, dann wieder nachts. Wegen der Arbeitszeiten kann ich meine Freizeit sehr schlecht planen.

4b **1.** …, weil ich viel unterwegs bin. **2.** Wegen der Arbeitszeiten
Beruf: Flugbegleiter

4c ▶ **Hörtext 13**
Flugbegleiter: In meinem Beruf ist es nie langweilig, denn ich habe sehr viele Aufgaben. Vor dem Flug muss ich die Kabine kontrollieren. Wir schauen, ob das Flugzeug sauber ist. Natürlich machen wir auch einen Sicherheitscheck. Danach begrüßen wir die Passagiere. Das ist immer sehr interessant. Oft helfe ich den Fluggästen auch mit dem Gepäck. Vor dem Abflug gebe ich Sicherheitshinweise. Das ist sehr wichtig. Zum Beispiel müssen sich alle Gäste anschnallen. Wenn wir dann fliegen, sorge ich für einen guten Service. Ich serviere Getränke und Speisen und kümmere mich um die Passagiere. Sie sollen sich ja wohlfühlen.

4c **1.** b **2.** a **3.** c **4.** e **5.** f **6.** d

5a ▶ **Hörtext 14**
Durchsage 1:
Guten Abend liebe Fluggäste und herzlich willkommen an Bord des Fluges LH 5865 nach Kopenhagen. Wir möchten uns bei Ihnen entschuldigen, dass wir wegen des schlechten Wetters nicht pünktlich starten konnten. Aktuell haben wir eine Verspätung von circa 20 Minuten.

Durchsage 2:
Liebe Passagiere, leider können wir mit dem Boarding noch nicht beginnen. Die Ankunft der Maschine verspätet sich um circa 30 Minuten. Ich informiere Sie, sobald ich nähere Informationen habe.

Durchsage 3:
Guten Tag, leider verspätet sich der Abflug um voraussichtlich 15 Minuten, da wir noch auf Anschlusspassagiere warten. Die Passagiere sind auf dem Weg zu unserem Flugzeug.

5a **1.** c **2.** a **3.** b

5b **1.** weil **2.** Weil **3.** Wegen **4.** denn **5.** wegen **6.** denn **7.** weil **8.** wegen **9.** weil **10.** denn

6a ▶ **Hörtext 15**
Nana: Guten Tag, darf ich meine Tasche vor Ihr Handgepäck stellen? | **Hediye:** Guten Tag, ja, natürlich. | **Nana:** Entschuldigen Sie, aber ich glaube, Sie sitzen auf meinem Platz. | **Hediye:** Oh, ich habe gedacht, ich sitze am Fenster. | **Nana:** Welche Sitzplatznummer haben Sie denn? | **Hediye:** Warten Sie … Ich habe den Sitz 13D. Und welche Nummer hat der Fensterplatz? | **Nana:** Das ist 13F. Schauen Sie, auf meinem Ticket steht auch 13F. | **Hediye:** Entschuldigen Sie bitte, das war mein Fehler. Ich stehe gleich auf, einen Moment bitte. | **Nana:** Kein Problem.

6a **1.** falsch **2.** b

6b ▶ **Hörtext 16**
Hediye: Entschuldigen Sie noch einmal, dass ich auf dem falschen Platz gesessen habe. Das war ein Versehen. | **Nana:** Ach, schon gut. Das ist mir auch schon passiert. Ich saß in der falschen Reihe und die andere Passagierin war

verärgert. Reisen Sie beruflich oder privat nach Wien? | **Hediye:** Ich begleite meinen Mann auf einer Geschäftsreise. Wir besuchen am Abend ein Konzert und bleiben dann noch einen Tag in Wien. | **Nana:** Ach, schön. Wien ist so eine tolle Stadt! | **Hediye:** Ja, ich freue mich auch schon. Und Sie? Warum fliegen Sie nach Wien? | **Nana:** Ich reise wie Ihr Mann auch beruflich. Ich muss oft nach Wien fliegen und kenne die Stadt daher gut. | **Hediye:** Vielleicht haben Sie ja einen Tipp für mich? | **Nana:** Ja, gerne. Wofür interessieren Sie sich denn? | **Hediye:** Ich mag historische Orte, aber auch die Natur. Ich bin gern in Parks. | **Nana:** Dann sollten Sie auf jeden Fall Schloss Schönbrunn besuchen. Das ist das größte Schloss Österreichs – mit 1 441 Zimmern … | **Hediye:** Entschuldigung, wie viele Zimmer hat das Schloss? Könnten Sie das bitte noch einmal wiederholen? | **Nana:** 1 441. Unglaublich, oder? Und es hat auch einen sehr schönen Park. Dort gibt es sogar einen Zoo. | **Hediye:** Oh, das klingt wirklich gut. Ich hoffe, wir können das Schloss und den Park noch besuchen. Wir haben ja nur anderthalb Tage in Wien. | **Nana:** Mmh, das ist ja wirklich kurz … | **Hediye:** Ja, ich würde gern länger bleiben. Aber wir müssen übermorgen schon zurückfliegen. Mein Mann arbeitet in Bremen und ich lerne zurzeit Deutsch. Ach, ich hätte gerne mehr Zeit … | **Nana:** Das verstehe ich gut … Was möchten Sie denn später beruflich machen? | **Hediye:** Ich habe schon ein Praktikum in einer Kanzlei absolviert. Dort habe ich die Arbeit im Büro kennengelernt. Später würde ich sehr gern eine kaufmännische Ausbildung machen. Und was machen Sie beruflich? | **Nana:** So ein Zufall! Ich arbeite auch im kaufmännischen Bereich. Ich bin bei einer Firma in Frankfurt angestellt und wir haben viele Geschäftspartner in Wien. Unsere Firma verkauft … | **Flugbegleiterin:** Entschuldigung. Dürfte ich Ihnen Ihr Essen servieren? Wären Sie bitte so nett und würden Sie Ihre Tische ausklappen? … Danke. So, einmal für Sie und einmal für Sie. | **Hediye:** Oh, danke. Das sieht aber lecker aus. Was ist das denn? | **Nana:** Ich habe das vegetarische Menü bestellt, weil ich kein Fleisch esse. | **Hediye:** Na dann, guten Appetit. | **Nana:** Danke. Guten Appetit.

6b **1.** fliegt privat **2.** moderne **3.** technischen **4.** Wien **5.** Menü mit Fleisch

7b **1.** wäre **2.** würde **3.** würde **4.** könnte **5.** könnte **6.** hätte **7.** könnte **8.** müsste **9.** dürfte **10.** wäre **11.** würde **12.** müsste **13.** dürfte **14.** wäre

8a **die Passagierinnen/Passagiere:** den Koffer auf das Band legen, den Ausweis zeigen, die Getränke entsorgen, die Tasche öffnen; **die Sicherheitsfachkräfte:** die Dokumente prüfen, das Gepäck durchsuchen

8b **1.** Ich muss zuerst **2.** Hier, da sind sie. **3.** müssen **4.** Halt mal kurz die Bordkarten. **5.** Ich gehe zuerst. **6.** Ich muss sie durchsuchen.

8c **Beispiellösung:** Sie müssen zuerst den Ausweis und die Bordkarten zeigen. Dann müssen sie die Getränke entsorgen, weil Flüssigkeiten verboten sind. Hediye geht zuerst durch die Sicherheitskontrolle. Jascha legt die Koffer auf das Band. Sie müssen die Tasche öffnen, weil die Sicherheitsfachkraft sie durchsuchen möchte.

10a ▶ **Hörtext 18**

Jascha: Endlich haben wir die Koffer fertig gepackt. Die Reisedokumente habe ich auch nochmal alle kontrolliert. | **Hediye:** Ich glaube, wir haben alles vorbereitet. Oder haben wir etwas vergessen? Warte, wie wollen wir denn zum Flughafen fahren? | **Jascha:** Wollen wir den Bus nehmen? Der ist günstig und fährt vom Hauptbahnhof direkt zum Flughafen. Soll ich später online zwei Tickets kaufen? | **Hediye:** Das ist eine sehr gute Idee. Weißt du was? Ich schaue gleich in der App nach, wann der Bus fährt … Oh nein, es gibt eine Umleitung. Wegen einer Baustelle fährt der Bus einen größeren Umweg. Er braucht fast eine Stunde bis zum Flughafen. | **Jascha:** Oh, so lange. Und das am frühen Morgen. Dann lass uns doch lieber das Auto nehmen. Wir können doch einen Parkplatz am Flughafen buchen. | **Hediye:** Stimmt. Soll ich einmal schauen, wie viel ein Parkplatzticket pro Tag kostet? Wir brauchen ja nur ein Ticket für zwei Tage. | **Jascha:** Ja, zeig mal, wir schauen zusammen.

10a c

10c **1.** falsch **2.** falsch **3.** falsch **4.** richtig

11b **a.** die persönlichen Informationen eingeben **b.** die Sprache auswählen **c.** den Sitzplatz auswählen **d.** die Bordkarte ausdrucken oder speichern

12b **1.** lo **2.** te, mo, lo **3.** ka, te, lo **4.** te, lo

13a **1.** Bilal ist für zwei Tage mit dem Bus nach Belgien gefahren. **2.** Er hat eine Nacht in einer Pension übernachtet. **3.** Herr Meloni ist am Montag mit dem Zug nach Berlin gereist.

13b **1.** Er fährt morgen wegen des Wetters mit dem Bus zur Sprachschule. **2.** Sie fährt heute mit dem Fahrrad zum Arzt. **3.** Sie fährt am Montag wegen des Jobs mit der Bahn zur Weiterbildung. **4.** Ich fahre um 10:00 Uhr mit dem Auto zum Supermarkt.

14a **1.** a **2.** b

14b **1.** Arbeitnehmer/innen **2.** Restaurants **3.** Bundesländer **4.** Feiertage **5.** Weihnachten **6.** Neujahr **7.** deutschlandweit

Modul 5

2a **1.** Miguel ist mit sechs Jahren in die Schule gekommen. **2.** Miguel ist von der ersten bis zur vierten Klasse in die Grundschule gegangen. **3.** Seine Eltern haben ihn an einer Realschule angemeldet. **4.** Miguel hat sechs Jahre die Realschule besucht. **5.** Miguel hat die Abschlussprüfung erfolgreich bestanden. **6.** Miguel hat die Schule mit dem Realschulabschluss abgeschlossen. **7.** Miguel hat ein sehr gutes Abschlusszeugnis bekommen.

2b **1.** bis zur vierten Klasse **2.** haben … angemeldet **3.** Realschule **4.** bestanden **5.** Realschulabschluss **6.** Abschlusszeugnis

2c **1.** e **2.** c **3.** g **4.** a **5.** b **6.** d **7.** f

3a **1.** Anna **2.** Bilal **3.** Miguel **4.** Hediye

3c **1.** machen würde, würde … besuchen **2.** abschließen würde, würde … finden **3.** hätte, wäre

4a **1.** Wenn Max mehr Sport treiben würde, würde er sich besser fühlen. **2.** Wenn wir mehr Geld hätten, würden wir in den Urlaub fahren. **3.** Wenn ihr mehr Informationen hättet, könntet ihr eine bessere Entscheidung treffen. **4.** Wenn ich mehr Erfahrung hätte, würde ich mich um den Job bewerben.

4b **1.** Max würde sich besser fühlen, wenn er mehr Sport treiben würde. **2.** Wir würden in den Urlaub fahren, wenn wir mehr Geld hätten. **3.** Ihr könntet eine bessere Entscheidung treffen, wenn ihr mehr Informationen hättet. **4.** Ich würde mich um den Job bewerben, wenn ich mehr Erfahrung hätte.

4c **Beispiellösung:** **1.** …, hätte ich flexible Arbeitszeiten. **2.** …, hätte ich mehr Zeit für meine Hobbys. **3.** …, würde ich umziehen. **4.** …, würde ich meine Familie in Peru besuchen.

5b ▶ **Hörtext 19**
Miguel: Sag mal, Bilal, welche Unterschiede gibt es eigentlich zwischen dem irakischen und dem deutschen Schulsystem? | **Bilal:** Also, es gibt ein paar Unterschiede, aber einiges ist auch ähnlich. Zuerst beginnt man mit der *Primary Education*. Das ist die Grundschule. Sie dauert sechs Jahre, also zwei Jahre länger als in den meisten deutschen Bundesländern. | **Miguel:** Okay, also man geht im Irak von der ersten bis zur sechsten Klasse in die Grundschule. Aber warum schreibst du denn die Grundschule in deinen Lebenslauf? Das interessiert doch den Arbeitgeber nicht. | **Bilal:** Ich nenne das, weil die Grundschule in Deutschland meist nur vier Jahre dauert. Viele Arbeitgeber wissen nicht, dass sie im Irak zwei Jahre länger dauert. Das finde ich eine wichtige Information. | **Miguel:** Da hast du recht. Und welche Schule hast du nach der Grundschule besucht? | **Bilal:** Danach habe ich von 2010 bis 2013, also drei Jahre lang, die *Intermediate Education* besucht. Das entspricht einer Mittelschule. | **Miguel:** Mittelschule? Was heißt das? | **Bilal:** An dieser Schule schreiben alle Schülerinnen und Schüler nach der neunten Klasse eine Abschlussprüfung. Wenn man gute Noten hat, dann entspricht das dem deutschen Hauptschulabschluss. Man kann danach eine berufliche Schule besuchen oder an ein Gymnasium gehen. | **Miguel:** Interessant. Und hast du gute Noten? | **Bilal:** Ja, ich habe die Note 10. | **Miguel:** Ist das wie in Spanien? Wir haben auch Noten von 1 bis 10 und 10 ist die beste Note. | **Bilal:** Ich wusste nicht, dass das in Spanien auch so ist, aber ja. Die 10 ist die beste Note. In Deutschland gibt es nur Noten von 1 bis 6 und 1 ist die beste Note. | **Miguel:** Und welche Note schreibst du in deinen Lebenslauf? | **Bilal:** Ich schreibe „Abschlussnote: sehr gut“. Die 10 ist ja die beste Note.

5b **1.** Grundschule **2.** Mittelschule **3.** Hauptschulabschluss **4.** sehr gut

5c **1.** richtig **2.** richtig **3.** falsch **4.** falsch

7a ▶ **Hörtext 20**
Oskar: Und Bilal? Wie gefällt dir die Arbeit bei uns im Umzugsunternehmen? | **Bilal:** Sehr gut. Manchmal ist die Arbeit wirklich anstrengend, aber ich bin sehr gern hier. Seit wann arbeitest du eigentlich in der Firma? | **Oskar:** Ich bin jetzt im ersten Ausbildungsjahr, aber ich arbeite hier schon seit anderthalb Jahren. Zuerst habe ich ein halbes Jahr ein Praktikum gemacht. Nach dem Praktikum habe ich dann gleich einen Ausbildungsvertrag bekommen. | **Bilal:** Und wie gefällt dir die Ausbildung bis jetzt? | **Oskar:** Ich glaube, dass ich meinen Traumberuf gefunden habe. Ich mag die Arbeit in der Firma sehr. Ich freue mich schon, wenn meine duale Ausbildung nach drei Jahren zu Ende ist. Dann bin ich offiziell eine ausgebildete Fachkraft für Möbel-, Küchen- und Umzugsservice. Das ist ein gesetzlich geregelter Ausbildungsberuf. | **Bilal:** Das klingt auf alle Fälle gut. Und wie gefällt dir die Berufsschule? | **Oskar:** Bis jetzt ist alles sehr interessant. Aber ich muss natürlich viel lernen. | **Bilal:** Wie oft musst du denn in die Berufsschule? | **Oskar:** Ich habe zwei Tage pro Woche Berufsschule. Das ist der theoretische Teil der Ausbildung. Und drei Tage arbeite ich hier im Betrieb, um den Berufsalltag kennenzulernen. | **Bilal:** Zwei Tage in der Schule sein und drei Tage arbeiten – das ist eine gute Mischung. Ich glaube, ich möchte später auch eine duale Ausbildung machen.

7a **1.** richtig **2.** b **3.** a **4.** b **5.** b

7b **1.** drei Jahre **2.** Ausbildungsberuf **3.** Berufsschule **4.** praktische

7c **duale Ausbildung:** kaufmännische, technische und handwerkliche Berufe; Ausbildungsorte: Berufsschule und Betrieb; Dauer: zweieinhalb bis drei Jahre; **schulische Ausbildung:** kreative, soziale und Gesundheitsberufe; Ausbildungsorte: Berufsfachschule; Dauer: zwei bis drei Jahre

8a Eine Ausbildung ohne Schulabschluss?

8b **1.** a **2.** a **3.** b **4.** b **5.** b **6.** b

9b **1.** Ich mache einen Realschulabschluss, um einen guten Ausbildungsplatz zu bekommen. **2.** Ich habe am Mittwoch einen Termin bei der Berufsberatung, um mehr Informationen zu Ausbildungsmöglichkeiten zu bekommen. **3.** Ich lese viel, um die Welt besser zu verstehen. **4.** Ich arbeite nebenbei als Kellnerin, um Geld für den Urlaub zu sparen. **5.** Ich gehe jeden Tag joggen, um fit zu bleiben.

10b **Beispiellösung:** Ich habe gerade eine Grafik der Bundesagentur für Arbeit zu diesem Thema gefunden. Fast die Hälfte der Auszubildenden im Beruf Kaufmann/Kauffrau für Büromanagement hat einen Realschulabschluss. Am zweithäufigsten haben die Auszubildenden Abitur. Nur ein Prozent haben keinen Abschluss. Ich denke, es ist keine gute Idee, wenn du die Schule abbrichst. Du hast dann sehr geringe Chancen auf einen Ausbildungsplatz im kaufmännischen Bereich.

11b **1.** Technik **2.** Mathematik **3.** Deutsch **4.** Fremdsprachenunterricht

12a **Fächer der Allgemeinbildung:** Fremdsprachenunterricht, Chemie, Werken, Biologie, Musik, Kunst, Geografie, Deutsch, Geschichte, Informatik, Physik, Mathematik; **Fachunterricht:** Technik, Pädagogik, Hauswirtschaftslehre

12b ▶ **Hörtext 21**
Oskars Freundin: In meiner schulischen Ausbildung als Erzieherin habe ich natürlich auch Fächer der Allgemeinbildung. Im Deutschunterricht lernen wir zum Beispiel, wie ich Kindern das Lesen und Schreiben beibringen kann. Im Kindergarten beginnen die Kinder mit ersten Lese- und Schreibübungen. Letzte Woche haben wir eine Hausaufgabe bekommen. Wir sollten Leseübungen für den Kindergarten schreiben. Erzieherinnen und Erzieher müssen manchmal sehr kreativ sein. Wir basteln, malen und musizieren mit den Kindern. Deshalb haben wir auch Kunst- und Musikunterricht. Der wichtigste Fachunterricht in sozialen Berufen ist aber die Pädagogik. Hier bekommen wir Antworten auf die Frage, wie man Kinder richtig betreut und fördert. Man kann sehr viele Fehler bei der Arbeit mit Kindern machen. Am wenigsten mag ich die Hauswirtschaftslehre. Aber gut, manchmal müssen wir auch Essen zubereiten oder etwas reinigen. Das ist auch wichtig.

12b **1.** falsch **2.** falsch **3.** richtig **4.** richtig

13 **1.** falsch **2.** richtig **3.** falsch **4.** richtig

1a **Video: Meine Berufsschule *Teil 1***
Aaron: Hallo zusammen. Ich bin Aaron und das hier ist Sarah, eine gute Freundin von mir. Wir kennen uns schon ewig. | **Sarah:** Ja, wir kennen uns schon seit dem Kindergarten. Das erste Mal gesehen haben wir uns, als wir vier Jahre alt waren. Mit sechs wurden wir dann gemeinsam eingeschult und waren dann vier Jahre lang zusammen auf der Grundschule. | **Aaron:** Genau. Und danach sind wir auf die Realschule gegangen. | **Sarah:** Ja! Das waren fünf tolle Jahre. Aber es war manchmal auch ein bisschen stressig … | **Aaron:** Ja, die 10. Klasse war wirklich anstrengend. Wir mussten viel für die Abschlussprüfung lernen und die Prüfung war nicht so leicht. Zum Glück haben wir die Realschule mit guten Noten abgeschlossen. Ich war so froh, als die Prüfungszeit zu Ende war. | **Sarah:** Ich auch. Aber ich war auch etwas traurig. Denn

danach haben wir uns nicht mehr jeden Tag in der Schule gesehen. | **Aaron:** Ja, leider. Wir sind unterschiedliche Wege gegangen und haben uns aus den Augen verloren. Jetzt lernt jeder einen anderen Beruf in einer anderen Stadt.

1a **1.** falsch **2.** richtig **3.** falsch **4.** richtig **5.** falsch **6.** richtig **7.** falsch

1b **Video: An der Berufsschule *Teil 2***

Sarah: Jetzt erzähl doch mal. Wie geht es dir denn so in Hamburg? Was machst du? | **Aaron:** Also, ich bin immer noch sehr gern draußen. Mein Hobby ist mein Garten. Ich liebe Pflanzen und Bäume und bin sehr gern in der Natur. Hier, schau mal, das ist ein Bild von meinem Garten. | **Sarah:** Der ist aber wirklich schön. Gärtner war schon in der Grundschule dein Traumberuf, oder? | **Aaron:** Ja, genau. Ich liebe es, draußen zu sein und mit den Händen zu arbeiten. Deshalb habe ich nach dem Schulabschluss eine Ausbildung als Landschaftsgärtner angefangen. Schau mal, das ist unser aktuelles Projekt: ein Park in der Innenstadt. Das ist Markus. Er ist wie ich im zweiten Ausbildungsjahr. Wir schneiden Hecken und pflanzen Bäume und Sträucher. Ja, ich bin wirklich sehr glücklich mit meiner Berufswahl. | **Sarah:** Du wusstest ja schon immer, was du mal werden möchtest. Bei mir war das leider anders. Ich wusste nach der Schule nicht so richtig, was ich machen möchte und habe viele kleinere Jobs gemacht. Ich habe zum Beispiel Zeitungen in einem Kiosk verkauft. | **Aaron:** Stimmt, daran erinnere ich mich noch gut. | **Sarah:** Später habe ich dann ein paar Monate lang Pakete ausgeliefert. Aber richtig zufrieden war ich mit diesen Jobs nicht. | **Aaron:** Deshalb bist du dann ja auf Reisen gegangen, stimmt's? | **Sarah:** Ja, genau. Ich hatte zum Glück ein bisschen Geld gespart. Ich bin dann durch einige Länder gereist und habe viele Menschen kennengelernt. Und dann hatte ich plötzlich die Idee: Ich muss einen Beruf in der Tourismusbranche wählen. Deshalb mache ich jetzt eine Ausbildung zur Tourismuskauffrau. | **Aaron:** Und? Ist es die richtige Entscheidung? | **Sarah:** Auf alle Fälle! Ich bin sehr zufrieden mit der Ausbildung und arbeite gern im Reisebüro. Besonders mag ich die Beratung der Kundinnen und Kunden. Aber weil ich viele Jobs hatte und lange auf Reisen war, habe ich mit der Ausbildung später angefangen als du. Deshalb bin ich jetzt erst im ersten Ausbildungsjahr.

1b **2.** 2. Ausbildungsjahr **3.** im Garten arbeiten **4.** in der Natur sein **5.** mit den Händen arbeiten **6.** Tourismuskauffrau **7.** 1. Ausbildungsjahr **8.** viel reisen **9.** Kunden beraten **10.** mit Menschen arbeiten

2a **Video: Meine Berufsschule *Teil 3***

Sarah: Hast du auch ein paar Fotos von deiner Berufsschule? | **Aaron:** Klar habe ich die. Warte mal. Das ist der Gartenbaubetrieb. Hier mache ich den praktischen Teil meiner Ausbildung. | **Sarah:** Du verbringst ja wirklich viel Zeit an der frischen Luft. Das ist toll! | Stimmt. Und das ist die Berufsschule für Landwirtschaft und Gartenbau. | **Sarah:** Wie groß ist denn eure Berufsschule? | **Aaron:** Gute Frage … Ich glaube, unsere Berufsschule hat so 400 Azubis. Nein, warte, es sind insgesamt 500. Aber nicht alle machen eine Ausbildung als Landschaftsgärtner. | **Sarah:** Dann ist eure Berufsschule ja viel kleiner als die kaufmännische. Auf unserer Berufsschule sind nämlich über 1 500 Azubis! | **Aaron:** Wow, das sind wirklich viele! Da ist unsere Schule viel kleiner. Schau mal, so sieht ein Klassenraum bei uns aus. In diesem Raum bin ich übrigens sehr oft. Wir haben hier allgemeinbildende Fächer wie Mathe und Deutsch. | **Sarah:** Ach, Mathe und Deutsch … Ich war so froh, als wir endlich mit der Realschule fertig waren und jetzt müssen wir wieder Mathe und Deutsch lernen. Kann man bei euch auf der Berufsschule auch noch andere Berufe lernen? | **Aaron:** Klar, du kannst zum Beispiel auch Floristin werden. Ich habe, glaube ich, auch ein Foto von Anna. Sie wird Floristin und ist auch im 2. Ausbildungsjahr. Genau, hier … Florist ist ja auch ein handwerklicher Beruf – aber mit Pflanzen- und Blumendekoration. Das ist auch ein schöner Beruf, finde ich. | **Sarah:** Ja, das stimmt. Darf ich? Oh, und wer ist das? Das ist jetzt aber nicht mehr Anna, oder? | **Aaron:** Nein, das sind jetzt schon andere Fotos. Das ist Isabel. Sie macht eine Ausbildung als Tierpflegerin. | **Sarah:** Oh, wow, wirklich? Man kann an eurer Berufsschule eine Ausbildung zur Tierpflegerin machen? | **Aaron:** Nicht ganz … Die theoretische Ausbildung für Tierpfleger findet an einer anderen Berufsschule statt. Aber du kannst an unserer Berufsschule zum Beispiel Landwirtin werden. | **Sarah:** Klar, du bist ja auch an einer Berufsschule für Landwirtschaft.

2a **1.** c **2.** a **3.** b

2b **Video: Meine Berufsschule *Teil 4***

Aaron: Mein Lieblingsfachbereich in meiner Ausbildung zum Landschaftsgärtner ist Biologie und Chemie. Das ist einfach super interessant. Wir lernen hier viel über Dünger, aber auch über giftige Stoffe. Wir müssen natürlich wissen, welche Stoffe gut für die Umwelt sind und welche ihr schaden. Und wir lernen, wie man Bäume, Rasen und Blumen anpflanzt. Welche Pflanzen brauchen viel Wasser, welche wenig. Welche wachsen bei viel Sonne, welche brauchen eher Schatten. Der „Werken und Technik"-Unterricht ist auch nie langweilig. Das technische Wissen brauche ich sehr oft für die praktische Arbeit im Betrieb. Was muss ich bei technischen Geräten beachten? Wie bediene ich zum Beispiel einen Rasenmäher oder eine Bewässerungsanlage? Und was muss ich bei Werkzeugen beachten? Nicht ganz so interessant finde ich Mathematik. Letzte Woche haben wir über Flächen gesprochen. Wir haben gelernt, wie man Flächen vermisst. Wir mussten auch Volumen berechnen. Es ist natürlich wichtig zu wissen, wie groß ein Garten ist oder wie viel Blumenerde in ein Beet passt. Aber irgendwie finde ich Mathe zu theoretisch. Ich arbeite lieber praktisch. Deshalb bin ich sehr froh, dass ich nur zwei Tage die Woche Berufsschule habe. Die anderen drei Tage kann ich in der Gärtnerei arbeiten.

2c **1.** Biologie und Chemie **2.** Werken und Technik **3.** Mathematik

2d **1.** a **2.** c **3.** b **4.** a **5.** b **6.** c

Modul 6

2a ▶ **Hörtext 22**

Radiomoderator: Kolleginnen und Kollegen treffen sich im Biergarten und genießen die Abendsonne, Familien schlendern die Promenade entlang und Touristinnen und Touristen warten mit Vorfreude auf eine Bootstour auf der Weser: Das ist ein typischer Feierabend an der Weserpromenade in Bremen. Aber nicht alle verbringen an diesem schönen Ort ihre Freizeit. Für viele ist sie auch der tägliche Arbeitsort. Arbeiten, wo andere die Freizeit genießen: Wie fühlt sich das an? Das haben wir drei Personen gefragt. Und hier sind ihre Antworten: …

2a **1.** a **2.** b

2b ▶ **Hörtext 23**

Victor: Boote reinigen und Tickets verkaufen: Ich habe viele Aufgaben. Eine Bootstour ist für viele ein Freizeitvergnügen und ich verdiene mit meinem Hobby Geld. Das ist perfekt! Nach Feierabend gehe ich oft in den Biergarten und manchmal

höre ich, dass andere Gäste über meine Bootstouren sprechen. Sie erzählen dann, wie toll sie die Tour fanden. Das macht mich schon glücklich! | **Laurent:** Ich mag meinen Job! Ich treffe so viele Menschen aus anderen Städten und Ländern. Und ich darf ihnen meine Stadt zeigen! Die meisten Touristinnen und Touristen sind von der Weserpromenade begeistert. Das macht mich stolz! Sie kommen hierher, um Urlaub zu machen. Und ich darf hier arbeiten. Meine Arbeit fühlt sich oft wie Urlaub an. | **Omar:** Ich könnte mir keinen besseren Arbeitsort vorstellen. Mit einer Kugel Eis kann ich sehr vielen Menschen eine Freude bereiten und das macht mich wirklich glücklich. In keinem anderen Job hat man so viele entspannte Kundinnen und Kunden wie ich. Klar, manchmal ist es auch stressig – wie in jedem Job in der Gastronomie. Aber ich arbeite schon echt gern hier.

2b **a.** Bootsverleiher **b.** Stadtführer **c.** Verkäufer

2c **Beispiellösung: 2.** viele Menschen aus anderen Städten und Ländern kennenlernen, Arbeit fühlt sich oft wie Urlaub an **3.** Menschen eine Freude machen, entspannte Kundinnen und Kunden

3 **1.** falsch **2.** richtig **3.** falsch **4.** richtig

5a **1.** …, dass seine Kolleginnen und Kollegen mehr zusammen unternehmen. **2.** …, weil er sich für historische Orte interessiert. **3.** …, denn er entdeckt gern neue Orte. **4.** … Deshalb gibt es verschiedene Vorschläge. **5.** …, wenn man unterschiedliche Ideen hat.

5b **1.** dass **2.** weil **3.** Wenn **4.** denn **5.** Deshalb **6.** denn **7.** weil **8.** deshalb **9.** dass

6a ▶ **Hörtext 25**

Amin: Das ist doch wirklich lustig. Alle haben etwas anderes vorgeschlagen. Wie entscheiden wir das denn jetzt? | **Marek:** Mir ist besonders wichtig, dass wir eine tolle Zeit haben. Ich finde die E-Scooter-Tour wirklich sehr cool … Aber ich verstehe auch, wenn ihr etwas anderes machen wollt. Ich weiß, dass meine Idee nicht allen gefällt. Ihr müsst meinem Vorschlag nicht zustimmen. | **Martin:** Dein Vorschlag, Marek, ist ja nicht schlecht, aber ich fahre nicht so gern E-Scooter. | **Amin:** Darf ich auch etwas dazu sagen? Das Wichtigste ist für mich, dass wir alle Spaß haben. Ich finde, wir sollten die Schiffstour machen. Wir sind noch nie zusammen mit dem Schiff gefahren und wir wollten doch etwas Neues ausprobieren. | **Laura:** Ein Vorteil an der Schiffstour ist auch, dass wir auf dem Schiff essen können. Mir gefällt Amins Idee wirklich gut. Was denkt ihr darüber? | **Marek:** Mmh, das überzeugt mich nicht. Ein Nachteil ist, dass wir die ganze Zeit nur Wasser und Ufer sehen. Ich bin für Martins Vorschlag. Eine Stadtführung ist auch sehr interessant, weil ich nicht so viel über Bremens Geschichte weiß. | **Martin:** Okay, ich halte einmal fest: Die E-Scooter-Tour und die Schifffahrt machen wir nicht. Die Stadtführung wäre eine gute Idee. Und was ist mit der Genusstour? | **Laura:** Ich wäre für die Genusstour. Das ist ja auch mein Vorschlag. Die Genusstour ist spannend, weil man neue Restaurants und verschiedene Speisen kennenlernt. Das wäre doch richtig entspannt. | **Amin:** Laura, ja, du hast mich überzeugt. | **Marek:** Ich bin auch dafür. | **Martin:** Super, dann einigen wir uns auf die Genusstour. Wollen wir noch kurz planen, wer die Tour bucht und wann wir uns treffen?

6a **1.** a **2.** a **3.** b **4.** a

6b **1.** b **2.** c **3.** a

6c a, c, d

7b **1.** kreativ **2.** teamfähig **3.** belastbar **4.** geduldig **5.** kommunikativ

7c **1.** c **2.** a **3.** b

8a **1.** der Unterricht **2.** einen Schulabschluss erwerben **3.** sich weiterbilden **4.** sich auf den beruflichen oder privaten Alltag vorbereiten

8c ▶ **Hörtext 26**

Hediye: Anna, hast du kurz Zeit? | **Anna:** Ja, klar. Was ist denn, Hediye? | **Hediye:** Schau mal, ich habe ein Kursprogramm von einem Bildungsträger gefunden. Er bietet viele verschiedene Kurse am Abend an. | **Anna:** Oh, interessant. Finden die Kurse in Bremen statt? | **Hediye:** Ja. Und ich will mich für einen Kurs anmelden. | **Anna:** Wirklich? Hast du denn Zeit für einen Abendkurs? Du lernst ja schon vormittags Deutsch im Sprachkurs. Und dann willst du abends noch mehr lernen? | **Hediye:** Ja, warum nicht? Ich möchte meine Zeit sinnvoll nutzen. Und ich habe noch genug Energie für einen Weiterbildungskurs am Abend. | **Anna:** Na gut, wenn du meinst. Und welchen Kurs möchtest du besuchen?

8c **1.** a **2.** b

9a **1.** Wählen … aus **2.** klären **3.** Füllen … aus **4.** erhalten **5.** Überprüfen **6.** finden **7.** melden … an

9b **Beispiellösung: 1.** Wann findet der Kurs statt? **2.** Wie lange dauert der Unterricht? **3.** Bis wann muss man sich anmelden?

10b **1.** a **2.** b **3.** c **4.** c **5.** b

10c **1.** richtig **2.** falsch

11a **1.** Sehr geehrte Frau Okur, **2.** wir haben Ihre Anmeldedaten erhalten. Vielen Dank! **3.** Leider können wir Ihre Anmeldung nicht bestätigen, denn uns fehlt noch ein Stundennachweis über Ihre Erfahrung als Schreibtrainerin. **4.** Bitte melden Sie sich telefonisch oder schicken Sie uns den Stundennachweis per E-Mail. **5.** Vielen Dank im Voraus und freundliche Grüße

11b **1.** Weiterbildung für Schreibtrainer **2.** hat geklappt **3.** eine persönliche Angabe

11c ▶ **Hörtext 27**

Frau Paulert: Weiterbildungsakademie RLV Coaching GmbH, Paulert, guten Tag. | **Hediye:** Guten Tag Frau Paulert, hier spricht Hediye Okur. Ich habe mich für den Kurs *Schreiben im Beruf* angemeldet und von Ihnen eine E-Mail erhalten. Leider habe ich nicht ganz verstanden, was ich Ihnen schicken soll. | **Frau Paulert:** Einen Moment, bitte. Ich schaue noch einmal nach … Hier habe ich Ihre Anmeldung und meine E-Mail. Ja, genau, wir brauchen von Ihnen noch einen Nachweis. Eine Bestätigung, dass Sie schon den Grundkurs *Schreiben im Beruf* besucht haben. | **Hediye:** Entschuldigen Sie bitte, habe ich das richtig verstanden? Sie möchten eine Bestätigung, dass ich den Kurs schon besucht habe? | **Frau Paulert:** Nein, also nicht den Aufbaukurs, aber den Grundkurs. Sie haben sich für den Kurs SIB1502 angemeldet. Das ist der Aufbaukurs *Schreiben im Beruf*. Vorher muss man aber den Grundkurs absolvieren. Den Kurs mit der Nummer SIB1501. | **Hediye:** Oh nein, dann war das ein Missverständnis. Das habe ich leider falsch verstanden. Ich möchte mich natürlich für den Grundkurs anmelden. Den Kurs mit der Nummer SIB1 … Ach, jetzt habe ich mir die Nummer nicht gemerkt. | **Frau Paulert:** SIB1501. Kein Problem. Dann melde ich Sie jetzt für den Grundkurs an, Frau Okur, ja? | **Hediye:** Ja, genau. Das ist nett, vielen Dank. Entschuldigen Sie bitte das Missverständnis. | **Frau Paulert:** Kein Problem. Ich schicke Ihnen gleich die Bestätigung per E-Mail. | **Hediye:** Vielen Dank und auf Wiederhören.

11c **1.** b **2.** a **3.** a

12a **1.** b **2.** a **3.** e **4.** c **5.** d

13c **1.** hatte **2.** wählte … aus **3.** rief … auf **4.** gab … ein **5.** bestätigte **6.** sollte **7.** prüfte **8.** fand **9.** kontrollierte **10.** war **11.** stand **12.** konnte

14a **1.** a **2.** c **3.** f **4.** b

Modul 7

1a **1.** c **2.** d **3.** a **4.** b

1b ▶ **Hörtext 28**

Anna: Es ist einfach so schön, dass wir auch den B1-Kurs zusammen besuchen. | **Hediye:** Oh ja, Anna, das freut mich auch so sehr. Sag mal, arbeitest du noch im Pflegeheim? | **Anna:** Ja, ich arbeite seit zehn Monaten dort. Und die Arbeit gefällt mir richtig gut: Bewohnerinnen und Bewohner waschen oder Medikamente geben – ich mache alles gern. | **Hediye:** Du klingst glücklich. Und wie viele Stunden arbeitest du im Pflegeheim? | **Anna:** Ich habe eine Teilzeitstelle. Im Moment arbeite ich 15 Stunden pro Woche. Und du, Hediye? Du hast doch auch eine Teilzeitstelle, oder? | **Hediye:** Ja, das ist richtig. Ich bin schon seit neun Monaten in der Kanzlei angestellt. Ich habe dort eine Stelle als Büroaushilfe bekommen. Ich habe mich beworben, weil ich mich für die Arbeit als Bürokauffrau interessiere. Meine Kolleginnen und Kollegen mag ich sehr, aber manchmal ist meine Arbeit stressig. Gestern habe ich sehr viele Termine vereinbart und ich musste eine Besprechung organisieren. | **Miguel:** Mmh. | **Anna:** Miguel, war dein Praktikum im Hotel auch so stressig? | **Miguel:** Klar, ich hatte viele Aufgaben. Ich musste zum Beispiel die Hotelzimmer reinigen oder Gästezimmer buchen. Mir hat die Arbeit immer Spaß gemacht. Mein Praktikum im Hotel hat acht Monate gedauert. Ich weiß jetzt, dass ich gern eine Ausbildung als Hotelfachmann machen möchte. Und Bilal, was ist mit dir? Machst du im Moment ein Praktikum? | **Bilal:** Nein, mein Praktikum in der Autowerkstatt ist zu Ende. Das habe ich sechs Monate gemacht, weil ich die Arbeit als Kfz-Mechatroniker kennenlernen wollte. Ich habe viel gelernt. Ich weiß jetzt, wie man Öl wechselt und wie man eine kaputte Scheibe austauscht. Das war eine spannende Zeit. | **Hediye:** Unsere nächsten Schritte sind auch spannend. Ich möchte sehr gern …

1b **1.** seit zehn Monaten **2.** Medikamente geben **3.** Kanzlei **4.** Hotel **5.** acht Monate **6.** Autowerkstatt

3a **Beispiellösung: 1.** Was sind Sie von Beruf? **2.** Haben Sie eine Berufsausbildung abgeschlossen? **3.** War das eine duale Ausbildung? **4.** Wann haben Sie Ihre Ausbildung abgeschlossen? **5.** Was haben Sie dann gemacht? **6.** Was möchten Sie in Deutschland machen?

3c **Beispiellösung:** Haben Sie eine Ausbildung abgeschlossen? Welche Ausbildung haben Sie abgeschlossen? Haben Sie Praktika gemacht? Was für ein Praktikum haben Sie gemacht? Haben Sie in Vollzeit oder Teilzeit gearbeitet? Haben Sie einen Deutschkurs besucht?

4a **1.** machen **2.** schreiben **3.** lernen **4.** öffnen **5.** absolvieren **6.** machen **7.** machen **8.** verdienen **9.** lernen **10.** arbeiten

4b **Beispiellösung: 2.** Er hat seinen Schulabschluss vor fünf Jahren gemacht. **3.** Sie hat ein Praktikum an einer Grundschule gemacht. **4.** Er hat viel Geld verdient. **5.** Sie hat als Aushilfe im Büro gearbeitet. **6.** Ich habe viele Bewerbungen geschrieben. **7.** Er hat sich vor zwei Wochen arbeitslos gemeldet. **8.** Sie hat noch keine Arbeit gefunden. **9.** Sie haben vor einem Monat einen Deutschkurs abgeschlossen. **10.** Ich möchte bald eine Ausbildung anfangen.

4c **1.** habe gemacht **2.** habe gearbeitet **3.** habe geschrieben **4.** habe gefunden **5.** habe absolviert **6.** habe gemacht **7.** habe besucht

4d **1.** Nach **2.** Nach **3.** Vor **4.** Vor

5a **1.** eine Ausbildung als Koch absolviert **2.** in einem Restaurant gearbeitet **3.** nach Deutschland gekommen **4.** einen Deutschkurs besucht **5.** ein Praktikum gemacht

8a ▶ **Hörtext 29**

Bilal: Hediye, du hast doch einen Realschulabschluss, oder? | **Hediye:** Ja, genau. Ich habe in der Türkei zehn Jahre die Schule besucht. Das entspricht einem deutschen Realschulabschluss. Und du, Bilal? | **Bilal:** Mein Abschluss entspricht einem Hauptschulabschluss in Deutschland. Ich bin neun Jahre zur Schule gegangen. Erinnerst du dich noch gut an deine Schulzeit? | **Hediye:** Ich habe noch sehr viele Erinnerungen. Ich habe nach der Schule oft mit meinen Freundinnen Verkäuferin gespielt. Wir haben einen kleinen Supermarkt gebaut und verschiedene Sachen verkauft. Viele meiner Freundinnen wollten als Kind Verkäuferinnen werden. Aber ich wollte nie Verkäuferin werden. Ich hatte immer einen anderen Berufswunsch. Ich interessiere mich schon immer für die Arbeit im Büro.

▶ **Hörtext 30**

Mitarbeiterin Krankenkasse: KKL Krankenkasse, Hettstein, guten Tag. | **Hediye:** Guten Tag, hier spricht Hediye Okur. Ich arbeite ab nächster Woche als Aushilfe in einem Büro und möchte gern meine neue Tätigkeit melden. Bin ich bei Ihnen richtig? | **Mitarbeiterin Krankenkasse:** Ja, das sind Sie. Es ist gut, dass Sie anrufen. Normalerweise meldet sich der neue Arbeitgeber bei uns, also bei Ihrer Krankenkasse. Aber ich kann das gern notieren. Können Sie mir bitte Ihre Versicherungsnummer nennen? | **Hediye:** Selbstverständlich. Meine Versicherungsnummer lautet: G12931249. | **Mitarbeiterin Krankenkasse:** Arbeiten Sie dann in Vollzeit, Frau Okur? | **Hediye:** Nein, circa 15 Stunden pro Woche, also in Teilzeit. Ich besuche seit zwei Monaten einen Sprachkurs B1 und arbeite an manchen Tagen nach dem Unterricht. | **Mitarbeiterin Krankenkasse:** Ich verstehe. Und wann endet der Sprachkurs? | **Hediye:** Der Kurs dauert fünf Monate. Er endet am … Warten Sie, ich schaue noch einmal genau nach …

▶ **Hörtext 31**

Personalerin: Frau Okur, vielen Dank für Ihre Vorstellung. Ich freue mich sehr, dass Sie sich bei uns beworben haben und wir uns heute kennenlernen. | **Hediye:** Ich freue mich auch sehr, dass Sie mich eingeladen haben. Ich würde Sie sehr gerne in der Kanzlei unterstützen. | **Personalerin:** Sie haben gesagt, dass Sie später gern eine kaufmännische Ausbildung machen möchten. Haben Sie denn in der Türkei schon Berufserfahrung gesammelt? | **Hediye:** Nein, leider nicht. In der Türkei habe ich einen Mittelschulabschluss gemacht. Das entspricht einem Realschulabschluss. Ich habe noch keine Berufserfahrung, aber ich habe sehr gute Computerkenntnisse, weil ich eine Weiterbildung besucht habe. Ich kenne mich sehr gut mit Excel und anderen Programmen aus. | **Personalerin:** Das ist sehr gut. Computerkenntnisse sind als Büroaushilfe sehr wichtig. Wir haben sehr viele Kundinnen und Kunden in der Türkei. Können Sie geschäftliche E-Mails auf Türkisch schreiben? | **Hediye:** Das ist kein Problem. Dort habe ich auch gelernt, wie man …

▶ **Hörtext 32**
Mitarbeiter: Ich freue mich wirklich sehr für Sie, Frau Okur. Das letzte Mal, als wir uns gesehen haben, hatten Sie Angst vor der Sprachprüfung und jetzt sehe ich so ein gutes Ergebnis. | **Hediye:** Ja, das stimmt. Ich freue mich auch sehr, dass ich die A2-Prüfung bestanden habe. | **Mitarbeiter:** Ja, mit „sehr gut" bestanden … Ich habe Sie in die Agentur für Arbeit eingeladen, weil ich gern mit Ihnen über die nächsten Schritte sprechen möchte. Was sind denn Ihre nächsten Ziele? | **Hediye:** Ich möchte sehr gern eine Ausbildung machen. Aber ich glaube, ich muss noch viel besser Deutsch sprechen und schreiben. Das ist sehr wichtig. | **Mitarbeiter:** Ich verstehe. Haben Sie Sprachprobleme bei Ihrer Büroarbeit? | **Hediye:** Dort schreibe und spreche ich sehr viel Türkisch. Das ist kein Problem, aber ich möchte auch mit deutschsprachigen Kunden sprechen können. | **Mitarbeiter:** Ich schlage Ihnen vor, dass Sie mit der Ausbildung noch etwas warten. Sie sollten zuerst noch einen Deutschkurs besuchen. | **Hediye:** Das finde ich eine sehr gute Idee. Können Sie mich beraten, welche Deutschkurse es gibt? Vielleicht einen Berufssprachkurs B1? | **Mitarbeiter:** Selbstverständlich. Es gibt verschiedene Angebote. Zum Beispiel könnten Sie …

8a **1.** c **2.** d **3.** b **4.** a

9a **1.** b **2.** c **3.** c **4.** a **5.** b **6.** b

9b **1.** falsch **2.** falsch **3.** richtig **4.** falsch

10 ▶ **Hörtext 33**
Hediye: Hallo Anna, hast du später kurz Zeit zum Telefonieren? Als ich heute Morgen auf mein Smartphone geschaut habe, habe ich eine E-Mail von der Agentur für Arbeit gesehen. Herr Neumann möchte mit mir über meine aktuelle Situation sprechen. Ich weiß, dass das eigentlich eine positive Nachricht ist. Aber das war immer schon so: Immer wenn Herr Neumann mir eine E-Mail geschrieben hat, war ich sehr nervös. Heute früh war ich auch aufgeregt. Im Anhang ist ein Formular. Als ich das Formular geöffnet habe, habe ich nicht alles sofort verstanden. Kannst du mir bitte helfen? Danke.

10 **1.** Als, geschaut habe **2.** wenn, geschrieben hat **3.** Als, geöffnet habe

11 **1.** Als Bilal einen neuen Job gefunden hat, hat er sich sehr gefreut. **2.** Als Hediye die Schule beendet hat, wollte sie ein Praktikum beginnen. **3.** Wenn Hediye Fragen hatte, hat sie immer Anna angerufen. **4.** Immer wenn Anna im Krankenhaus gearbeitet hat, ist sie gern zur Arbeit gegangen. **5.** Als Anna nach Deutschland gekommen ist, hat sie kein Deutsch gesprochen. **6.** Immer wenn Miguel in der Küche gearbeitet hat, war er gestresst. **7.** Als Miguel die Arbeit im Hotel kennengelernt hat, hatte er einen neuen Berufswunsch.

12a **1.** c **2.** d **3.** a **4.** b

12b **1.** b **2.** c **3.** a **4.** d

12c **1.** Suchen Sie gerade nach freien Stellen? **2.** Haben Sie sich schon für eine Ausbildung entschieden? **3.** Ich werde erst einmal ein Praktikum machen. **4.** Morgen werde ich in der Werkstatt nach Praktikumsplätzen fragen. **5.** Wo kann man sich über kaufmännische Berufe informieren? **6.** Du kannst einen Newsletter abonnieren. **7.** Dann bekommst du neue Stellenangebote per E-Mail. **8.** Mit einer Ausbildung hast du gute Chancen auf dem Arbeitsmarkt.

13a **2.** d **3.** e **4.** a **5.** f **6.** g **7.** b

15a **a.** Die einjährige Ausbildung **b.** Der Berufseinstieg ohne Abschluss

15b **1.** b **2.** a **3.** b **4.** b **5.** a **6.** a

Modul 8

1a b

1b ▶ **Hörtext 34**
Bilal: Wisst ihr noch, als wir zusammen im BiZ waren? Das war ein wirklich interessanter Tag. Ich habe dort einen Berufswahltest gemacht und das Ergebnis war: Zu mir passt ein technischer Beruf. Das hat mir bei der Berufswahl sehr geholfen. | **Miguel:** Oh ja, ich erinnere mich. Ich fand die Informationsmaterialien sehr gut. Ich habe die Berufssteckbriefe gelesen und habe alle Berufe im Bereich *Tourismus* angesehen. Das war super. Zu Hause habe ich immer sehr lange im Internet recherchiert und leider nur wenige Informationen gefunden. | **Hediye:** Ich bin auch sehr froh, dass wir das BiZ besucht haben. Mein Deutsch war damals noch nicht so gut und es gab viele Informationen in anderen Sprachen. Die meisten Texte waren auf Arabisch oder Englisch, aber es gab auch türkische Texte. | **Bilal:** Ich erinnere mich. Und die Mitarbeiter und Mitarbeiterinnen waren auch sehr hilfsbereit. Ich habe ihnen sehr viele Fragen gestellt und sie haben sie alle sehr geduldig beantwortet. Anna, du hast doch auch einen Beratungstermin vereinbart, oder? | **Anna:** Das stimmt. Ich habe mich über Weiterbildungen und meinen Ausbildungsabschluss informiert. Dann hatte ich noch ein paar Fragen und wollte das Beratungsangebot nutzen. Dafür musste ich einen Termin vereinbaren. Nach der Beratung wusste ich, was ich machen muss. | **Bilal:** Wollen wir das vielleicht wiederholen? Wir können doch noch einmal ins BiZ gehen?

1b a, c, e, f, g

2a **1.** d **2.** a **3.** c **4.** b

2b **1.** Keine Anmeldung notwendig, Anzeige 2 **2.** Berufe der Zukunft, Anzeige 1 **3.** Arbeitgeber, Anzeige 4 **4.** Ausbildungssuchende, Anzeige 3 **5.** Vor- und Nachteile, Anzeige 2

3a Veranstaltung 1

3b **1.** ch.hauber@digi-coach.de **2.** Neue Berufe dank der Digitalisierung **3.** Hauber **4.** 15.02. **5.** zwei **6.**…, wie viel die Veranstaltung kostet? **7.** Mit freundlichen Grüßen

4a **1.** a **2.** b **3.** b **4.** c **5.** a **6.** c

4b **1.** Bestätigung **2.** teilnehmen **3.** angegeben **4.** endet **5.** kostenlos

5a **Beispiellösung:** An: bewerbungscheck@biz-br.de
Betreff: Terminvereinbarung zum Bewerbungscheck
Sehr geehrte Damen und Herren, im Veranstaltungsprogramm des BiZ habe ich vom Bewerbungscheck erfahren. Ich suche einen Ausbildungsplatz im kaufmännischen Bereich und würde mich über Tipps für meine Bewerbungsunterlagen freuen. Sehr gern möchte ich einen Termin für eine persönliche Beratung vereinbaren. Folgende Termine kann ich Ihnen vorschlagen: am 18.02. um 14:00 Uhr oder um 15:00 Uhr oder am 19.02. um 15:00 Uhr. Bitte teilen Sie mir mit, welcher Termin für Sie am besten passt. Könnten Sie mir bitte sagen, was ich zum Termin mitbringen soll? Brauche ich zum Beispiel meine Zeugnisse? Und welche weiteren Dokumente soll ich zum Termin mitbringen? Ich freue mich über Ihre Rückmeldung.
Mit freundlichen Grüßen …

6c ▶ **Hörtext 35**
Radiosprecher: Hallo liebe Hörerinnen und Hörer. Habt ihr mitbekommen, dass dieses Wochenende wieder die Messe *BerufsSTART Jetzt* in Bremen stattfindet? Noch nicht? Dann hört euch das an: | **Sprecherin:** Herzlich willkommen auf der

Ausbildungsmesse *BerufsSTART Jetzt* in Bremen! Wir freuen uns, dass wir Besucherinnen und Besucher am 20. und 21. Februar zum zehnten Mal auf unserer Ausbildungsmesse begrüßen dürfen. Unsere Messe bietet Ausbildungssuchenden die Möglichkeit, mit Unternehmen direkt in Kontakt zu treten. Über 150 Ausstellerinnen und Aussteller aus der Region präsentieren ihre Unternehmen. Besucherinnen und Besucher lernen Ausbildungsmöglichkeiten in verschiedenen Branchen wie im Handel, in der Gastronomie, im Handwerk oder in Dienstleistungsberufen kennen. Durch den direkten Austausch mit Mitarbeiterinnen und Mitarbeitern können Sie sich über Ausbildungsmöglichkeiten oder Voraussetzungen informieren. Auszubildende teilen vor Ort ihre Berufserfahrung und Interessentinnen und Interessenten bekommen einen Einblick in die praktische Ausbildung in den Betrieben. | **Radiosprecher:** Das klingt doch wirklich gut, oder? Also nutzt eure Chance und sichert euch euer Messeticket auf www.berufsstart-messe-bremen.de.

6a **1.** Region **2.** Kontakt **3.** Unternehmen **4.** Ausbildungsangebote **5.** Auszubildenden

6c ▶ **Hörtext 35**

Radiosprecher: Hallo liebe Hörerinnen und Hörer. Habt ihr mitbekommen, dass dieses Wochenende wieder die Messe BerufsSTART Jetzt in Bremen stattfindet? Noch nicht? Dann hört euch das an.
Sprecherin: Herzlich willkommen auf der Ausbildungsmesse BerufsSTART Jetzt in Bremen! Wir freuen uns, dass wir Besucherinnen und Besucher am 20. und 21. Februar zum zehnten Mal auf unserer Ausbildungsmesse begrüßen dürfen. Unsere Messe bietet Ausbildungssuchenden die Möglichkeit, mit Unternehmen direkt in Kontakt zu treten. Über 150 Ausstellerinnen und Aussteller aus der Region präsentieren ihre Unternehmen. Besucherinnen und Besucher lernen Ausbildungsmöglichkeiten in verschiedenen Branchen wie im Handel, in der Gastronomie, im Handwerk oder in Dienstleistungsberufen kennen. Durch den direkten Austausch mit Mitarbeiterinnen und Mitarbeitern können Sie sich über Ausbildungsmöglichkeiten oder Voraussetzungen informieren. Auszubildende teilen vor Ort ihre Berufserfahrung und Interessentinnen und Interessenten bekommen einen Einblick in die praktische Ausbildung in den Betrieben.
Radiosprecher: Das klingt doch wirklich gut, oder?
Also nutzt eure Chance und sichert euch euer Messeticket auf www.berufsstart-messe-bremen.de.

6c **1.** Februar **2.** zehnten **3.** Ausbildungssuchenden **4.** 150 **5.** Gastronomie **6.** Dienstleistungsberufen **7.** Voraussetzungen **8.** praktische

7a **1.** a **2.** a **3.** b

7b **Beispiellösung:** Man kann sich auf der Messe über Ausbildungsmöglichkeiten informieren und mit Unternehmen in Kontakt treten. Ich suche einen Ausbildungsplatz im kaufmännischen Bereich und möchte mich über die Voraussetzungen informieren.

8a **1.** d **2.** a **3.** b **4.** c **5.** f **6.** e

8b ▶ **Hörtext 36**

Radiosprecherin: Guten Tag liebe Hörerinnen und Hörer, heute Morgen hat die Ausbildungsmesse *BerufsSTART Jetzt* geöffnet und wir berichten heute für euch von der Messe. Wenn ihr also Lust bekommt, dann könnt ihr die Messe heute noch bis 18:00 Uhr oder morgen von 8:00 bis 18:00 Uhr besuchen. Tickets könnt ihr online kaufen. Ich stehe hier gerade in einem besonderen Bereich. Auf der Messe kann man nicht nur Firmen kennenlernen, sondern man kann sich auch beruflich orientieren. Wenn ihr unsicher seid, welche Ausbildung zu euch passt, dann könnt ihr hier einen Berufswahltest machen. Ihr beantwortet Fragen zu euren Berufswünschen und am Ende bekommt ihr ein Ergebnis. Das Tolle ist: Ihr bekommt auch passende Firmen vorgeschlagen. Ich muss den Berufswahltest gleich mal probieren. Vielleicht habe ich danach ja Lust auf einen neuen Beruf? Hören wir einmal, wo mein Kollege Tobias gerade ist. Tobias, wo stehst du gerade? | **Radiosprecher:** Maya, ich bin gespannt, welcher Beruf zu dir passt. Ich stehe hier gerade vor der Bühne. Gleich beginnt ein Vortrag und es sitzen schon sehr viele Besucherinnen und Besucher im Publikum. Die Messe bietet ein spannendes Veranstaltungsprogramm an. Es gibt Vorträge über Weiterbildungen oder zum Thema Bewerbungen. Auch Berufsschulen stellen sich hier den Besucherinnen und Besuchern vor. Bevor der Vortrag über die theoretische Ausbildung in fünf Minuten beginnt, möchte ich euch noch kurz von einem anderen Bereich erzählen. Vielleicht habt ihr ja schon eine Ausbildung abgeschlossen und möchtet euch nach der Ausbildung weiterbilden? Dann könnt ihr zu den Informationsständen im Bereich *Weiterbildung* kommen. An diesem Informationsstand hier steht zum Beispiel: „Der nächste Schritt nach einer handwerklichen Ausbildung kann eine Meisterausbildung sein“. Das klingt doch interessant, oder? Und damit gebe ich zurück zu Maya. | **Radiosprecherin:** Die Messe bietet wirklich sehr viel. Bevor ich mit Besucherinnen und Besuchern spreche, bin ich hier noch in einem anderen Bereich. Auf der Messe gibt es dieses Jahr zum ersten Mal den Bereich *Gründung und Selbstständigkeit*. Hier könnt ihr mit Selbstständigen sprechen. Vielleicht habt ihr ja Lust, ein eigenes Restaurant zu eröffnen, oder ihr möchtet euch mit einem Online-Geschäft selbstständig machen. Hier könnt ihr alle eure Fragen stellen. Bei mir steht Julia. Sie hat ein eigenes Restaurant eröffnet. Julia, du hast vor fünf Jahren ein Restaurant gepachtet, also angemietet. Seitdem bist du deine eigene Chefin. Warum hast du dich selbstständig gemacht?

8b **1. Bereich:** Berufswahltest **2. Bereich:** Vorträge/Bühne **3. Bereich:** Weiterbildung **4. Bereich:** Gründung/Selbstständigkeit

8c **1.** falsch **2.** richtig **3.** richtig **4.** falsch

10a ▶ **Hörtext 37**

Radiosprecherin: Die Messe ist heute sehr gut besucht. An den Messeständen sprechen die Aussteller mit den Besucherinnen und Besuchern und auch die Vorträge sind sehr beliebt. Wir möchten gern wissen, warum die Besucherinnen und Besucher heute auf der Messe sind. Deshalb haben wir für euch einmal nachgefragt. Hier sind einige Besucherstimmen. | **Besucher 1:** Ich weiß schon sehr lange, dass ich eine Ausbildung als Tierpfleger machen möchte. In meiner Freizeit beschäftige ich mich schon sehr lange mit Tieren. Ich gehe zum Beispiel einmal pro Woche mit dem Hund der Nachbarn Gassi. Seit sechs Monaten bemühe ich mich schon um einen Ausbildungsplatz. Leider hat das noch nicht geklappt. Heute bin ich mit einem Freund hier und habe meine Bewerbungsunterlagen dabei. Wir bereiten uns schon seit zwei Wochen auf die Messe vor. Das Tierheim Bremen bietet Ausbildungsstellen zum Tierpfleger an. Ich gebe ihnen gleich meine Unterlagen persönlich und bewerbe mich um einen Ausbildungsplatz. | **Besucher 2:** Ich finde die Messe richtig toll, weil es so viele spannende Aussteller und interessante Angebote gibt. Meine Freundin hat sie schon letztes Jahr besucht. Sie hat mir die Messe empfohlen. Ich wollte zuerst nicht hier herkommen,

aber jetzt gefällt es mir hier richtig gut. Heute Abend muss ich mich bei meiner Freundin noch für den Tipp bedanken. Ich habe leider noch keine Idee, welche Ausbildung zu mir passt. Deshalb mache ich gleich einen Berufswahltest. Das ist das Wichtigste heute. Ich kenne bisher nur kostenlose Berufswahltests im Internet. Jeder Test schlägt mir einen anderen Beruf vor. Ich ärgere mich über diese Tests, weil sie mir nicht helfen. Ich hoffe, ich bekomme hier ein passenderes Ergebnis. Meine Freundin hat mir auch die Vorträge empfohlen, aber darauf habe ich heute keine Lust. | **Besucherin 3:** Man wundert sich über die vielen Aussteller hier. Es gibt so viele spannende und interessante Firmen und ich würde am liebsten mit allen sprechen. Aber leider geht das nicht. Ich habe mir drei Kindergärten ausgesucht, weil ich gern Erzieherin werden möchte. Ich kümmere mich schon immer sehr gern um meine Geschwister und das macht mir viel Spaß. Gut, meine Geschwister streiten sich manchmal mit mir, aber das ist ja normal. Mit dem ersten Kindergartenteam habe ich schon gesprochen. Gleich gehe ich zum nächsten.

10a **Besucher 1:** a; **Besucher 2:** a; **Besucher 3:** b

10c **1.** mich **2.** uns **3.** mich **4.** mich **5.** sich **6.** mich **7.** sich

10e **1.** Ich bewerbe mich um die freie Stelle im Unternehmen. **2.** Er interessiert sich für neue Technologien. **3.** Sie konzentriert sich auf ihre Arbeit. **4.** Wir freuen uns auf das Meeting. **5.** Er bereitet sich auf die Präsentation vor. **6.** Sie ärgert sich über die Verspätung. **7.** Ich kümmere mich um die Kundinnen und Kunden. **8.** Sie beschäftigt sich mit dem Thema. **9.** Ich unterhalte mich gern mit meiner Kollegin. **10.** Er erkundigt sich nach offenen Stellen. **11.** Wir bedanken uns bei unseren Kundinnen und Kunden. **12.** Ihr streitet euch mit dem Lieferanten.

11a ▶ **Hörtext 38**
Radiosprecherin: Entschuldigung, ich bin Radiomoderatorin und wir berichten heute von der Messe. Hast du Lust, kurz ein paar Fragen zu beantworten? | **Besucher:** Ja, klar. Gern. | **Radiosprecherin:** Super! Ich nehme deine Antworten auf und heute um 15:00 Uhr kann man sie im Radio hören. Zuerst möchte ich gern wissen, warum du hier bist. Worauf freust du dich? Zum Beispiel auf welche Firmen? Und: Wofür interessierst du dich? Also für welchen Bereich? Vielleicht kannst du auch kurz über die Aussteller berichten: Worüber sprichst du mit den Ausstellern? Und natürlich interessiert mich, welche Informationen du hier suchst. Also: Wonach erkundigst du dich? | **Besucher:** Alles klar. Also …

11a **1.** Worauf **2.** Wofür **3.** Worüber **4.** Wonach

12a **Beispiellösung: 1.** Ich freue mich besonders auf die Betriebe im handwerklichen Bereich. **2.** Ich interessiere mich für eine Ausbildung als Tischler. **3.** Ich spreche mit den Ausstellern über Voraussetzungen für die Ausbildung. **4.** Ich erkundige mich nach freien Ausbildungsplätzen.

13a **1.** b **2.** a **3.** e **4.** c **5.** d

13b **Beispiellösung: die Voraussetzungen:** Welchen Schulabschluss braucht man? Welche Sprachkenntnisse muss man nachweisen?

13c ▶ **Hörtext 39**
Hediye: Guten Tag, mein Name ist Hediye Okur und ich interessiere mich sehr für Ihr Unternehmen. Hätten Sie kurz Zeit für mich? | **Herr Pilz:** Guten Tag, Frau Okur. Selbstverständlich. Kennen Sie unser Unternehmen? | **Hediye:** Ich habe mich vor dem Messebesuch schon auf Ihrer Unternehmensseite im Internet informiert. | **Herr Pilz:** Das freut mich zu hören. Dann wissen Sie ja, dass wir Jalousien und Rollläden produzieren. Unser Unternehmen ist ein internationales Unternehmen und wir vertreiben unsere Produkte europaweit. Wir bilden in der Produktion oder im kaufmännischen Bereich aus. Für welchen Berufsbereich interessieren Sie sich denn? | **Hediye:** Ich interessiere mich für eine kaufmännische Ausbildung. Besonders interessant finde ich, dass die RLK GmbH ihre Produkte europaweit verkauft. Hier am Messestand steht, dass Sie drei kaufmännische Ausbildungen anbieten. Was sind die Unterschiede? | **Herr Pilz:** Das ist richtig. Bei uns kann man drei verschiedene Ausbildungen machen. Man kann eine klassische Ausbildung zur Bürofachkraft machen und zwei verschiedene Schwerpunkte wählen. Zum Beispiel Buchhaltung, wenn man sehr gern mit Zahlen arbeitet. Die dritte Möglichkeit ist die Ausbildung zum Eurokaufmann oder zur Eurokauffrau. Das ist aber eine zusätzliche Ausbildung. Man macht sie also nach dem kaufmännischen Abschluss. Für die Arbeit in unserer Firma ist es sehr wichtig, dass man verschiedene Sprachen spricht, weil man mit internationalen Firmen Kontakt hat. Wir arbeiten zum Beispiel mit italienischen, chinesischen und türkischen Firmen zusammen. | **Hediye:** Habe ich das richtig verstanden, dass Sie türkischsprachige Mitarbeiter suchen? | **Herr Pilz:** Ja, genau. Wir suchen Mitarbeiter mit Fremdsprachenkenntnissen. | **Hediye:** Das klingt sehr interessant. Meine Erstsprache ist Türkisch und ich lerne sehr gern neue Sprachen. Hätten Sie Informationsmaterial für mich? | **Herr Pilz:** Schauen Sie hier. Ich gebe Ihnen eine Broschüre mit. Hier haben wir alle wichtigen Informationen zusammengefasst, zum Beispiel die Voraussetzungen für die Ausbildung bei uns. | **Hediye:** Vielen Dank. Und wer ist der Ansprechpartner für Bewerbungen? | **Herr Pilz:** Sie können sich bei Fragen sehr gern an mich wenden. Sie können auch Ihre Bewerbung direkt an mich senden. Hier sind meine Kontaktdaten. | **Hediye:** Vielen Dank. Eine Frage habe ich noch: Hat man auch nach der Ausbildung die Chance, bei Ihnen zu arbeiten?

13c b

14a **1.** Produktion **2.** drei verschiedene **3.** klassische **4.** zwei **5.** mit Zahlen **6.** kaufmännischen **7.** Fremdsprachenkenntnisse **8.** internationalen

14b **1.** a **2.** a **3.** b **4.** b **5.** b **6.** b

16a **2.** an einen Computer, neben dem Eingang **3.** in das BiZ, im Bus, im Stau

16b **1.** der **2.** der, dem **3.** dem, der, dem **4.** dem, dem, der

Modul 9

1a ▶ **Hörtext 40**
Ben: Hi, ich bin Ben und ich möchte nächstes Jahr endlich meine Ausbildung als Kfz-Mechatroniker beginnen. Dieses Jahr bin ich 16 geworden. Ich bin also endlich alt genug, um einen Beruf zu erlernen. | **Larissa:** Hallo, mein Name ist Larissa. Ich warte leider immer noch auf die Anerkennung meines Schulabschlusses. Den brauche ich, um in Deutschland eine Ausbildung als Krankenpflegerin zu beginnen. Zum Glück habe ich aber jetzt endlich meine B2-Prüfung geschafft. Dieses Sprachzertifikat ist auch eine Voraussetzung für die Ausbildung. | **Selin:** Hallo, ich bin Selin. In Istanbul bin ich auf die Deutsche Schule gegangen. Jetzt habe ich einen anerkannten Schulabschluss. Mit diesem Abschluss kann ich mich in Deutschland für einen Ausbildungsplatz bewerben. | **Daniel:** Ich bin Daniel und komme aus Portugal. Weil Portugal in der europäischen Union ist, habe ich automatisch eine

Arbeitserlaubnis für Deutschland. Die brauche ich, um hier weiter in meinem Beruf als Tischler zu arbeiten.

1a **1.** Mindestalter **2.** Zeugnis **3.** Schulabschluss **4.** Arbeitserlaubnis

2a **1.** b **2.** a **3.** e **4.** f **5.** d **6.** c

3a ▶ **Hörtext 41**

Hediye: Ach, Anna. Der Messebesuch mit Bilal war wirklich toll und ich habe mit einem sehr interessanten Unternehmen gesprochen. Sie bieten eine kaufmännische Ausbildung an und man muss sehr gute Fremdsprachenkenntnisse haben. Das wäre ein Traum. | **Anna:** Das klingt ja toll, Hediye. Das würde sehr gut zu dir passen. Aber du siehst ein bisschen traurig aus. Was ist denn los? | **Hediye:** Ich bin jetzt total unsicher, weil es so viele Voraussetzungen gibt. Das macht mir Angst. | **Anna:** Oh nein, das tut mir leid. Und was willst du jetzt machen? | **Hediye:** Ich habe immer gedacht, dass ich eine kaufmännische Ausbildung machen möchte. Ich mag die Tätigkeit im Büro immer noch sehr, aber vielleicht passt doch ein anderer Beruf besser zu mir. Ich brauche professionelle Hilfe und möchte einen Termin für eine Beratung bei der Agentur für Arbeit vereinbaren. Sie bieten Beratungen zum Thema *Berufliche Neuorientierung* an. Ich glaube, dass ich dort neue Ideen und Tipps bekomme. | **Anna:** Du solltest auf jeden Fall einen Termin bei der Agentur für Arbeit vereinbaren. Eine Beratung hilft dir. Ich habe auch nächste Woche einen Beratungstermin. | **Hediye:** Echt? Auch bei der Agentur für Arbeit? | **Anna:** Nein, bei einem Beratungszentrum. Ich habe auf der Homepage der Agentur für Arbeit gelesen, dass man sich direkt an ein Beratungszentrum wenden muss. Dort habe ich den Termin vereinbart. | **Hediye:** Und worüber möchtest du mit dem Berater sprechen? | **Anna:** Ach so, entschuldige. Das habe ich noch gar nicht gesagt. Ich möchte meinen Berufsabschluss anerkennen lassen. Ich arbeite so gerne im Pflegeheim und ich möchte bald als Pflegefachkraft arbeiten. Ich hoffe, dass ich meinen Abschluss anerkennen lassen kann, dann muss ich nicht noch einmal eine Ausbildung machen und kann sofort als Fachkraft arbeiten. Ich habe den Beruf ja drei Jahre in meinem Herkunftsland erlernt und die Ausbildung erfolgreich abgeschlossen. Und zusätzlich schon zehn Jahre Berufserfahrung … | **Hediye:** Das wäre wirklich toll. Ich hoffe, dass die Anerkennung klappt.

3a **1.** *berufliche Neuorientierung*, bei der Agentur für Arbeit **2.** *Anerkennung*, bei einem Beratungszentrum

3b **1.** falsch **2.** richtig **3.** falsch **4.** richtig

4a **1.** a **2.** b **3.** c **4.** b **5.** c **6.** a

5a **1.** das Thema der Beratung **2.** wie wir Sie kontaktieren dürfen **3.** Terminvorschläge **4.** eine Videoberatung möglich wäre **5.** warum Sie eine Beratung wünschen

6a ▶ **Hörtext 42**

Frau Weber: Guten Tag, hier spricht Weber von der Agentur für Arbeit. Frau Okur, Sie haben uns geschrieben, weil Sie eine Beratung wünschen. Es tut mir leid, dass ich mich noch nicht gemeldet habe. Wir bekommen so viele Anfragen, dass die Antwort leider etwas länger dauert. Eine Kundin hat einen Beratungstermin abgesagt, sodass ein Termin frei ist. Der Termin wäre schon morgen um 13:00 Uhr und es wäre eine Videoberatung. Sie haben im Kontaktformular leider nicht ausgewählt, ob eine Videoberatung möglich ist. Geht das bei Ihnen? Oder ist der Termin zu kurzfristig? Bitte rufen Sie mich zurück. Ich wiederhole, mein Name ist Weber, W-E-B-E-R. Und die Telefonnummer lautet 0421 00231922, 0421 00231922.

6a **1.** morgen **2.** um 13:00 Uhr **3.** Videoberatung **4.** Frau Weber **5.** 0421 00231922

6c **1.** Ich habe morgen einen Termin, sodass ich um 13:00 Uhr keine Zeit habe. **2.** Ich habe leider bis 13:00 Uhr Sprachkurs, sodass ich erst um 13:40 Uhr zu Hause am Computer bin. **3.** Meine Internetverbindung ist sehr langsam, sodass eine Videoberatung nicht möglich ist. **4.** Leider habe ich keine Webcam, sodass ich keine Videoberatung machen kann. **5.** Der Terminvorschlag passt mir gut, sodass ich gern zusage. **6.** Ich möchte mich auf die Beratung vorbereiten, sodass ich für morgen leider absagen muss. **7.** Der Termin ist zu kurzfristig, sodass ich mich nicht vorbereiten kann.

7b ▶ **Hörtext 43**

Frau Weber: Guten Tag, Frau Okur. Schön, dass alles geklappt hat und wir uns heute per Video kennenlernen. Ich bin Frau Weber und hoffe, dass ich Ihnen weiterhelfen kann. Können Sie mich gut verstehen? | **Hediye:** Guten Tag, Frau Weber. Ja, ich höre Sie sehr gut. Ich freue mich auch, dass es heute mit der Beratung klappt. Ich bin mir nämlich sehr unsicher bei meiner Berufswahl. | **Frau Weber:** Sie haben geschrieben, dass Sie wegen der Voraussetzungen für eine Ausbildung unsicher sind. Erzählen Sie doch mal. | **Hediye:** Ja, genau. Ich habe letztes Jahr einen A2-Deutschkurs besucht. In dem Kurs haben wir sehr viel über verschiedene Ausbildungsberufe gelernt. Wir haben Berufswahltests gemacht und das BiZ besucht. Ich war mir immer sicher, dass ich eine kaufmännische Ausbildung machen möchte. | **Frau Weber:** Das ist doch sehr gut. Dann haben Sie sich schon für eine Ausbildung entschieden. Haben Sie auch schon Berufserfahrung gesammelt? | **Hediye:** Ja, ich habe mich als Aushilfe in einem Büro beworben und den Job bekommen. Die Arbeit macht mir sehr viel Spaß und mein Team ist sehr hilfsbereit und freundlich. | **Frau Weber:** Das klingt ja alles sehr positiv. Warum denken Sie jetzt über einen anderen Ausbildungsberuf nach? | **Hediye:** Ich war auf einer Ausbildungsmesse und habe mit einem Aussteller gesprochen. Jetzt weiß ich, dass es in Bremen viele kaufmännische Ausbildungsstellen gibt. Das ist gut, weil ich für die Ausbildung nicht umziehen möchte. Zu Hause habe ich mir die Infobroschüre durchgelesen. Die Voraussetzungen machen mir Angst. | **Frau Weber:** Was macht Ihnen denn Angst? | **Hediye:** Man muss zum Beispiel sehr gutes Deutsch sprechen. Das heißt doch, dass ich mindestens ein B2-Zertifikat brauche, oder? Ich muss also noch sehr lange eine Sprachschule besuchen. Erst dann kann ich eine Ausbildung beginnen. | **Frau Weber:** Ich verstehe. | **Hediye:** Und in der dualen Ausbildung muss ich die Berufsschule besuchen. Die Fächer klingen sehr schwierig. Ich weiß nicht, ob ich das kann. Ich habe Angst, dass ich die Berufsschule nicht schaffe. | **Frau Weber:** Frau Okur, Sie machen sich sehr viele Sorgen. Vielleicht vergessen wir kurz die Ausbildungsvoraussetzungen. Warum denken Sie, dass Sie das nicht schaffen? | **Hediye:** Ich muss kurz nachdenken … | **Frau Weber:** Lassen Sie sich Zeit mit der Antwort. Aber es ist wichtig, darüber nachzudenken. Also, warum machen Sie sich so große Sorgen?

7b c, f, g

8a **1.** beantworten **2.** empfehlen **3.** Erfülle **4.** gibt

8b **a.** 3 **b.** 4 **c.** 2 **d.** 1

9b **1.** Das Telefon klingelt, während die Beratung stattfindet./Während die Beratung stattfindet, klingelt das Telefon. **2.** Ich erkläre die Angaben im Zeugnis, während mein Freund das Formular ausfüllt./Während mein Freund das Formular ausfüllt, erkläre ich die Angaben im Zeugnis. **3.** Ich höre Musik, während ich mich im Internet über die Anerkennung

informiere./Während ich mich im Internet über die Anerkennung informiere, höre ich Musik. **4.** Anna telefoniert mit der Beratungsstelle, während sie für ihre Tochter Mittagessen kocht./Während sie für ihre Tochter Mittagessen kocht, telefoniert Anna mit der Beratungsstelle. **5.** Die Anerkennungsstelle prüft den Antrag, während ich auf den Bescheid warte./Während ich auf den Bescheid warte, prüft die Anerkennungsstelle den Antrag.

9c **1.** während der Pause **2.** Während der Prüfung **3.** während des Gesprächs

10a **1.** Ausbildungsstelle **2.** Sorgen **3.** Voraussetzungen **4.** Maßnahmen **5.** Unterstützungsangebote

11a **1.** c **2.** e **3.** b **4.** a **5.** g **6.** d **7.** f

11b ▶ **Hörtext 44**
Frau Pfeifer: Anerkennungs- und Qualifizierungsberatung, Pfeifer. | **Anna:** Guten Tag, hier spricht Anna Navickas. Ich habe einen Termin für eine Beratung zum Thema Anerkennung vereinbart. Könnten Sie mir bitte ein paar Fragen beantworten? | **Frau Pfeifer:** Sehr gerne. Welchen Abschluss möchten Sie denn anerkennen lassen? | **Anna:** Meinen Berufsabschluss. Ich habe eine Ausbildung in Litauen abgeschlossen. | **Frau Pfeifer:** Frau Navickas, haben Sie schon einen Referenzberuf ausgewählt? | **Anna:** Entschuldigen Sie, das verstehe ich nicht. Einen Referenzberuf? Was heißt das? | **Frau Pfeifer:** Vor der Beratung müssen Sie einen Referenzberuf auswählen. Es gibt eine Liste von A bis Z mit Berufsbezeichnungen. Sie müssen den Namen Ihres Berufes auf Deutsch auswählen. | **Anna:** Ach so, ich verstehe. Ich habe eine Ausbildung als Krankenpflegerin abgeschlossen. Das ist mein Referenzberuf, oder? | **Frau Pfeifer:** Genau. Und haben Sie schon eine Terminbestätigung erhalten? | **Anna:** Ja, danke. Ich habe gestern eine Bestätigung bekommen. In der E-Mail stehen sehr viele Dokumente. Mein Abschlusszeugnis ist auf Litauisch geschrieben. Muss ich das übersetzen lassen? | **Frau Pfeifer:** Ja, das ist sehr wichtig. Sie müssen alle litauischen Dokumente ins Deutsche übersetzen lassen. | **Anna:** Ich verstehe. Leider habe ich noch kein Sprachzertifikat. Ist das ein Problem? | **Frau Pfeifer:** Nein, das ist kein Problem. Sie können das Sprachzertifikat später abgeben … also nachreichen. Zuerst kommen Sie zur Beratung, dann lassen Sie Ihre Dokumente übersetzen und danach können wir zusammen den Antrag stellen. | **Anna:** Vielen Dank. | **Frau Pfeifer:** Warten Sie kurz. Ich sehe gerade, dass Sie für die Anerkennung als Krankenpflegerin noch ein Dokument brauchen. | **Anna:** Noch eins? | **Frau Pfeifer:** Ja, Pflegekräfte brauchen auch ein polizeiliches Führungszeugnis. Sie brauchen ein Führungszeugnis aus Litauen und eins aus Deutschland. Das Führungszeugnis zeigt, ob man in der Vergangenheit kriminell war und Vorstrafen hat. | **Anna:** Muss man das immer zeigen? | **Frau Pfeifer:** In sozialen Berufen ist das oft Pflicht. Haben Sie noch eine Frage? | **Anna:** Nein, danke. Haben Sie vielen Dank für Ihre Zeit. | **Frau Pfeifer:** Sehr gern. Auf Wiederhören.

11b **1.** a **2.** b **3.** a **4.** b **5.** b

11c **1.** b **2.** c **3.** e **4.** a **5.** d

12a **1.** b **2.** a **3.** a **4.** b

12d **1.** Ich musste eine Prüfung machen, obwohl ich schon Berufserfahrung habe. **2.** Luise hat noch viele Fragen, obwohl sie sich sehr gut informiert hat. **3.** Laura hat alle Fragen gestellt, obwohl die Beratung nur 30 Minuten gedauert hat. **4.** David stellt den Antrag, obwohl er viel Geld kostet. **5.** Ich habe einen guten Ausbildungsplatz gefunden, obwohl ich keine guten Noten habe.

13a **1.** abschließen **2.** sich beraten lassen **3.** erfüllen **4.** ausfüllen **5.** einreichen **6.** bekommen

13b **1.** bei einer Beratungsstelle **2.** eine abgeschlossene Berufsausbildung **3.** ein paar Monate

14a ▶ **Hörtext 45**
Frau Pfeifer: Sie haben Ihr Abschlusszeugnis ja noch nicht übersetzen lassen, aber ich zeige Ihnen hier schon einmal den Antrag. Sie können jetzt schon die litauischen Bezeichnungen eintragen, zum Beispiel in Spalte eins. Nach der Übersetzung müssen Sie dann die deutschen Bezeichnungen in diese Tabelle eintragen. In der ersten Zeile steht der Ausbildungsnachweis, zum Beispiel das Abschlusszeugnis oder das Arbeitszeugnis. Sie müssen eintragen, welches Dokument Sie einreichen. In die zweite Zeile tragen Sie die Ausbildungsart ein. Ihre Ausbildung war zum Beispiel eine schulische Ausbildung und keine duale Ausbildung. Das Ausbildungsinstitut steht in der dritten Zeile. Hier müssen Sie den Namen, die Adresse und das Land der Berufsschule oder des Ausbildungsbetriebs schreiben. Der Ausbildungszeitraum kommt in Zeile vier. Hier schreiben Sie den Anfang und das Ende der Ausbildung. Zum Beispiel von Januar 2015 bis Januar 2018. In der fünften Zeile können Sie Ihre Ausbildungsschwerpunkte nennen. Vielleicht haben Sie in der Ausbildung etwas Spezielles gelernt. Sie müssen dann nur noch in Zeile sechs den Ausbildungsumfang eintragen. Die Antragsstelle möchte wissen, ob die Ausbildung in Vollzeit oder Teilzeit war. In der letzten Zeile können Sie schreiben, wie viele Stunden Sie praktisch gearbeitet haben. Oder ob Sie ein Praktikum in einem Pflegeheim während der Ausbildung gemacht haben.

14a die Ausbildungsart, das Ausbildungsinstitut, der Ausbildungszeitraum, die Ausbildungsschwerpunkte, der Ausbildungsumfang

14b d, f, a, e, b, g, c

14c Ausbildungszeugnis; schulische Ausbildung; Klinisches Stadtkrankenhaus Vilnius, Litauen; 01.10.2005–30.09.2008; Pflege von Demenzpatientinnen und -patienten; in Vollzeit; 200 praktische Stunden (Praktikum)

Modul 10

1a **Qualifikationen/Hard Skills:** Schulabschlüsse, Weiterbildungszertifikate; **Kompetenzen/Soft Skills:** Teamfähigkeit, Kommunikationsfähigkeit, Flexibilität

2a **1.** Praktikant **2.** Büroaushilfe **3.** Pflegefachkraft **4.** Umzugshelfer

2b **1.** kreativ **2.** freundlich **3.** kommunikativ **4.** belastbar **5.** zielstrebig **6.** flexibel **7.** empathisch

3a **1.** Anna muss aufgeschlossen und empathisch sein. Sie soll zuverlässig und eigenverantwortlich arbeiten. Sie soll lösungsorientiert und an das Wohl der Seniorinnen und Senioren denken. **2.** Miguel soll verantwortungsbewusst sein und selbstständig arbeiten. Er soll über Lernbereitschaft, Freundlichkeit und Begeisterungsfähigkeit verfügen. **3.** Bilal soll pünktlich sein und zuverlässig arbeiten. Er soll sich durch körperliche Fitness und Flexibilität auszeichnen. **4.** Hediye soll strukturiert und gewissenhaft arbeiten. Sie soll über Teamfähigkeit verfügen und kooperativ sein.

3b ▶ **Hörtext 46**
Bilal: Im Bewerbungsgespräch hat man mich gefragt, ob ich pünktlich und zuverlässig bin. Das bin ich natürlich. Weitere Qualifikationen brauchte ich nicht. Als Aushilfe braucht man

zum Glück keinen Pkw-Führerschein. Wie war das bei euch? | **Miguel:** Also für mein Praktikum im Hotel waren die sozialen Fähigkeiten auch sehr wichtig. Aber ich glaube, ich habe das Praktikum bekommen, weil ich schon berufliche Erfahrung in der Hotellerie hatte. Das war mein Vorteil. | **Hediye:** Das war bei mir auch so. Meine Chefin hat eine teamfähige Mitarbeiterin gesucht. Sie hat sich gewünscht, dass die neue Mitarbeiterin strukturiert arbeitet. Aber man musste auch Sprachkenntnisse haben. Weil man mit türkischsprachigen Kunden arbeitet, muss man Türkisch sprechen. Das war mein Vorteil. Ach ja, und in der Stellenanzeige stand, dass Computerkenntnisse Voraussetzung sind. | **Miguel:** Welche Computerkenntnisse waren denn Voraussetzung? | **Hediye:** Gute Excel-Kenntnisse. Die habe ich zum Glück und deshalb habe ich den Job bekommen.

3b b, c, e, h

4a hilfsbereit, offen, selbstständig, multitaskingfähig

4b **1.** c **2.** e **3.** a **4.** b **5.** d

5a sich kümmern um, fragen nach, teilnehmen an, helfen bei

5b **1.** bei **2.** auf **3.** an **4.** um

6a **1.** dafür **2.** daran **3.** darum **4.** daran **5.** dabei

6b **1.** Woran, Anna erinnert sich an die vielen Behördengänge. **2.** Woran, Anna wollte an einem Sprachkurs teilnehmen. **3.** Worum, Anna kümmerte sich um den Haushalt. **4.** Wobei, Anna half ihrer Tochter bei den Hausaufgaben.

8a **1.** c **2.** a **3.** b

8c **1.** Suche kundenorientierten Mitarbeiter/kundenorientierte Mitarbeiterin **2.** Aushilfe mit kreativer Persönlichkeit **3.** Flexible Helfer/innen

10a ▶ **Hörtext 47**

Radiomoderator: So, und das war gerade Lia mit ihrem Hit *Damals*. Darin singt sie über ihren Großvater. Er war das Vorbild ihrer Kindheit und sie dankt ihm. Auch ich bin Lias Großvater dankbar, denn ohne ihn wäre Lia heute keine Sängerin und wir könnten Lias tolle Musik nicht hören. Mein Großvater war auch ein toller Mann, aber ehrlicherweise war er als Kind nicht mein Vorbild. Das waren eher Superhelden. Ich habe viele Comics gelesen und die Helden in den Geschichten haben mich inspiriert. Ich habe sie bewundert, weil sie so stark waren und Superkräfte hatten. Das hat mir in meiner Kindheit geholfen. Ich habe immer gesagt, später möchte ich so sein wie meine Superhelden. Ja, liebe Hörerinnen und Hörer, das waren meine Vorbilder in der Kindheit. Etwas später als Jugendlicher war mein Vorbild mein Klavierlehrer. Ich wollte sein wie er. Deshalb war mein erster Berufswunsch Musiklehrer. Heute ist mein größtes Vorbild mein bester Freund. Ich bewundere ihn für alle Stärken und Schwächen. Wir wollen heute mit euch über Vorbilder sprechen. Warum sind Vorbilder für euch wichtig? Und wer ist euer größtes Vorbild? Ich freue mich, wenn ihr mir eine Sprachnachricht ins Studio schickt.

10a **1.** falsch **2.** richtig **3.** richtig

10b ▶ **Hörtext 48**

Radiomoderator: Hier sind schon die ersten beiden Meinungen. Ich bin gespannt. Lasst uns die Sprachnachrichten anhören. | **Frau:** Ich habe nicht nur ein Vorbild, ich bewundere verschiedene Menschen. Zurzeit stehe ich vor einer schwierigen beruflichen Entscheidung. Ich möchte wissen, wie man die richtige Entscheidung trifft. Ich frage mich oft: Ist eine sichere Entscheidung immer die beste? Ich mag risikobereite Menschen. Mutige Menschen inspirieren mich. | **Mann:** Ich bin Tänzer und habe verschiedene Vorbilder. Meine Vorbilder sind leidenschaftliche Tänzer. Bei ihnen schaue ich mir Tanzschritte oder Bewegungen ab. Ich bewundere sie, weil sie zielstrebig und kreativ sind. Auch Menschen aus meiner Familie und meinem Freundeskreis sind meine Vorbilder. Ich mag Menschen mit Stärken und Schwächen, denn niemand ist perfekt. Menschen müssen lernbereit sein und aus ihren Fehlern lernen.

10b **1.** Mutige Menschen inspirieren mich. **2.** Ich bewundere sie, weil sie zielstrebig sind und kreativ sind. **3.** Menschen müssen lernbereit sein und aus ihren Fehlern lernen.

10c **1.** risikobereit **2.** zielstrebig **3.** lernbereit

11a **1.** motivieren **2.** treffen **3.** inspirieren

11b **1.** berühmt **2.** beeindruckend **3.** leicht **4.** junge **5.** fairer **6.** echtes

11c **1.** falsch **2.** richtig **3.** richtig **4.** falsch

12a ▶ **Hörtext 49**

Clara: Paul, du hast gesagt, dass Thomas auch Schwächen hat. Was findest du nicht so gut an ihm? | **Paul:** Je älter er ist, desto sturer ist er. Er hat seine eigene Meinung und hört selten auf andere. Das ist manchmal sehr anstrengend. Er könnte wirklich mehr auf Tipps von Freunden oder von seinen Mitarbeitern hören. | **Clara:** Dann streitet ihr euch also auch manchmal? | **Paul:** Ja, aber das ist ja normal, oder? | **Clara:** Natürlich. Gibt es denn noch etwas, was dich an Thomas stört? | **Paul:** Ja, schon. Ich finde es auch nicht so gut, dass er so viel arbeitet. Er ist nicht mehr so fit wie früher und sollte sich mehr erholen. Außerdem hat er eigentlich genug Geld, er muss nicht mehr so viel arbeiten. Manchmal streiten wir über diese Themen. Aber ihm ist das egal. Er fühlt sich gut. Je mehr er arbeitet, desto zufriedener ist er. | **Clara:** Ja, ich verstehe, was du meinst. Aber Thomas fühlt sich gut und ist gesund. Das ist doch das Wichtigste. Und was hast du von Thomas gelernt? | **Paul:** Von Thomas habe ich eins gelernt: Man muss an seine Träume glauben und darf nicht aufgeben. Schritt für Schritt kommt man an sein Ziel.

12a **1.** Was findest du nicht so gut an ihm? **2.** Was hast du von Thomas gelernt?

12b **1.** richtig **2.** richtig **3.** falsch **4.** falsch

12c **1.** besser **2.** mehr **3.** erfolgreicher **4.** freundlicher

12e **1.** Je freundlicher ich bin, desto weniger Probleme habe ich. **2.** Je mehr ich lerne, desto bessere Noten habe ich. **3.** Je lieber ich in meinem Job arbeite, desto erfolgreicher bin ich. **4.** Je weniger Sorgen ich mir mache, desto besser fühle ich mich. **5.** Je bessere Qualifikationen ich habe, desto größere Chancen habe ich. **6.** Je mehr ich mit Kollegen spreche, desto weniger Missverständnisse entstehen.

Modul 11

1a **Das sind gute Empfehlungen:** a, b, c, e, g, h, i
Das sollte man nicht machen: d, f, j

2a **1.** Jede Firma wünscht sich zuverlässige Mitarbeiterinnen und Mitarbeiter. **2.** Seien Sie offen, freundlich und höflich. **3.** Zeigen Sie Interesse an den Arbeitsinhalten. **4.** Eigeninitiative ist wichtig!

3a ▶ **Hörtext 50**

Frau Leiterbach: Frau Okur, hätten Sie kurz Zeit? Ich möchte gerne mit Ihnen über etwas sprechen. | **Hediye:** Guten Tag, Frau Leiterbach. Ja, ich habe Zeit. Worüber möchten Sie denn sprechen? | **Frau Leiterbach:** Sie interessieren sich doch für eine kaufmännische Ausbildung, oder? | **Hediye:** Ja, das

stimmt. | **Frau Leiterbach:** Ich muss Ihnen leider sagen, dass wir in unserer Kanzlei in den nächsten zwei Jahren keine Azubis ausbilden. | **Hediye:** Oh, das ist aber sehr schade. Ich hätte gern nächstes Jahr in der Kanzlei eine Ausbildung gemacht. Ich arbeite sehr gern hier. | **Frau Leiterbach:** Das weiß ich. Ich unterstütze Sie auch gern, wenn Sie eine Ausbildung suchen. Vielleicht kann ich Sie empfehlen. Sie könnten sich zum Beispiel bei unserer Partnerkanzlei Gahlbeck um eine kaufmännische Ausbildung bewerben. | **Hediye:** Vielen Dank, dass Sie mir helfen wollen. Ist die Partnerkanzlei in Bremen? | **Frau Leiterbach:** Ja, sie ist auch hier in Bremen. Ich habe eine E-Mail von der Leiterin bekommen. Sie haben zurzeit sehr viel Arbeit und sie brauchen Unterstützung im Büro. Sie suchen eine Aushilfe für vier Monate. Deshalb habe ich einen Vorschlag. | **Hediye:** Was schlagen Sie denn vor? | **Frau Leiterbach:** Sie könnten vier Monate in der Partnerkanzlei arbeiten und die Kolleginnen und Kollegen unterstützen. Es ist sehr gut, wenn Sie vor der Ausbildung Arbeitserfahrung in verschiedenen Büros sammeln. | **Hediye:** Oh, ich soll in einer anderen Kanzlei arbeiten? Welche Aufgaben hätte ich dort? | **Frau Leiterbach:** Sie hätten die gleichen Aufgaben wie bei uns. Sie sollen einfache Bürotätigkeiten ausführen. Sie dürfen mit einer Auszubildenden zusammenarbeiten. Dann lernen Sie auch den Arbeitsalltag während der Ausbildung kennen. | **Hediye:** Das ist eine tolle Chance, Frau Leiterbach. Vielen Dank! | **Frau Leiterbach:** Wenn das für Sie okay ist, dann schlage ich Sie als Aushilfe vor. Später kümmere ich mich dann selbstverständlich um das Vertragliche.

3a b, d

3b **1.** b **2.** b **3.** b

3c **die Anstellungsart/Arbeitszeit:** Teilzeit, ca. 15h/Woche, nachmittags; **die Tätigkeiten:** Organisation von Terminen, Bearbeitung von Kundenanfragen; **die Voraussetzungen/Kompetenzen:** Eigeninitiative, strukturiert arbeiten, Erfahrung als Büroaushilfe, türkische Sprachkenntnisse; **die Ansprechpartnerin:** Annemarie Meisters

4a **1.** Unsere Auszubildende ist für die kaufmännischen Tätigkeiten während des Projekts zuständig. **2.** … bei allen Tätigkeiten unterstützen. **3.** …, damit sie einfache Bürotätigkeiten selbstständig ausführen kann.

4b **1.** Einladungen **2.** Unterlagen **3.** Rechnungen **4.** Anfragen **5.** Termine **6.** Post **7.** Angebote **8.** Besprechungen

5a **1.** Im Juni ist es in der Kanzlei etwas ruhiger **2.** Frau Okur hätte großes Interesse daran **3.** seit einem Jahr bei uns in der Kanzlei **4.** strukturierte Arbeitsweise **5.** kann sich schnell in neue Themen einarbeiten

5b türkische Sprachkenntnisse, strukturierte Arbeitsweise, zuverlässig, kann sich schnell in neue Themen einarbeiten

6a **1.** richtig **2.** richtig **3.** falsch

6c **1.** b **2.** d **3.** a **4.** c

6d **1.** Hediye freut sich auf die Stelle, die sie bekommen hat. **2.** Sie wartet auf den Anruf, den sie bald bekommt. **3.** Sie wird in einem anderen Team arbeiten, das sie bald kennenlernt. **4.** Hediye unterschreibt den Vertrag, den sie von Frau Meisters erhält.

7b **1.** der **2.** denen **3.** der **4.** der **5.** dem **6.** denen **7.** dem

8a **1.** der **2.** dem **3.** der **4.** die **5.** die

8b **1.** Ich arbeite dann in der Kanzlei Gahlbeck, die mit internationalen Kunden arbeitet. **2.** Die Kanzlei sucht eine Büroaushilfe, die Türkischkenntnisse haben muss. **3.** Man arbeitet in einem spannenden Projekt, das vier Monate dauert. **4.** Das ist der neue Kollege, den ich noch nicht kenne.

9a **1.** b **2.** a
Firmenstruktur: 1. Steuerberaterin **2.** Hanna Laubitz **3.** EDV **4.** Sekretariat **5.** Marketing

9b **1.** kommunizieren **2.** Terminen **3.** präsentiert **4.** Informationsmaterial **5.** installiert **6.** Daten
Abteilung: a. Verwaltung/Sekretariat **b.** Marketing **c.** Technik/EDV

9c ▶ **Hörtext 51**
Frau Leiterbach: Frau Okur, Sie haben sich bestimmt schon das Team der Kanzlei Gahlbeck und Partner auf der Website angesehen. | **Hediye:** Ja, genau. Ich habe mir schon die Internetseite angesehen. | **Frau Leiterbach:** Wissen Sie auch schon, wer die Abteilungen in der Kanzlei leitet? | **Hediye:** Also, Frau Meisters, die Ihnen die E-Mail geschrieben hat, leitet den Bereich Verwaltung. Ist sie meine Vorgesetzte? | **Frau Leiterbach:** Nein, Frau Meisters ist zuständig für neues Personal. Deshalb hat sie mich gefragt, ob ich eine Aushilfe empfehlen kann. Aber Sie arbeiten in einer anderen Abteilung. Für diese Abteilung ist Herr Schmitt zuständig. Er ist der Projektleiter. | **Hediye:** Und in welcher Abteilung arbeitet Herr Schmitt? | **Frau Leiterbach:** Er arbeitet in der Abteilung Marketing. Das heißt: Sie arbeiten auch in der Abteilung Marketing. | **Hediye:** Oh, und ich dachte, dass ich im Sekretariat arbeite. | **Frau Leiterbach:** Sie müssen kaufmännische Aufgaben erledigen, aber Sie arbeiten nicht im Sekretariat. Schauen Sie hier … Hier sehen Sie Herrn Schmitt. Er leitet das Projekt und seine kaufmännische Assistentin Laura Russo unterstützt ihn. Sie schreibt Angebote, erstellt Rechnungen und koordiniert Termine. Sie, Frau Okur, arbeiten mit Frau Lehmann zusammen. Sie ist die Auszubildende. Sie beide sind zuständig für allgemeine kaufmännische Aufgaben. Aber das erklärt Ihnen dann Frau Lehmann persönlich.

9c b

10a **1.** Projektleitung **2.** kaufmännische Assistentin **3.** Angebote und Rechnungen **4.** Termine **5.** Auszubildende **6.** allgemeine kaufmännische Aufgaben

10b **Beispiellösung:** … Herr Schmitt ist der Projektleiter und verantwortlich für das Marketing. Frau Russo ist die kaufmännische Assistentin und zuständig für Angebote und Rechnungen und die Terminorganisation. Ich arbeite vor allem mit Frau Lehmann zusammen. Sie ist Auszubildende und kümmert sich um allgemeine kaufmännische Aufgaben. Ich bin wirklich gespannt, wie die Arbeit im neuen Team wird. LG Hediye

11b **1.** was **2.** was **3.** wo **4.** was **5.** was **6.** wo

12a ▶ **Hörtext 52**
Herr Schmitt: Kanzlei Gahlbeck und Partner, Schmitt. | **Hediye:** Guten Tag, Herr Schmitt, hier ist Hediye Okur. Ich hoffe, dass ich Sie nicht störe, aber wir wollten heute telefonieren. | **Herr Schmitt:** Frau Okur, danke, dass Sie anrufen. Ich habe Sie nicht vergessen. Entschuldigen Sie bitte, mir ist leider ein wichtiger Termin dazwischen gekommen. Ich hatte keine Zeit mehr, Ihnen eine E-Mail zu schreiben. Ich wollte Sie fragen, ob wir später telefonieren können. | **Hediye:** Das ist kein Problem. Ich war mir unsicher, ob ich Sie anrufen soll. Wann passt es Ihnen denn? | **Herr Schmitt:** Darf ich Sie in einer halben Stunde zurückrufen, Frau Okur? Ich müsste noch kurz eine E-Mail schreiben. Dann können wir alles in Ruhe besprechen. | **Hediye:** Das passt sehr gut. Ich freue mich auf Ihren Rückruf. | **Herr Schmitt:** Dann bis gleich und auf Wiederhören.

12a **1.** b **2.** b

12b **1.** Hediye **2.** Herr Schmitt **3.** Herr Schmitt **4.** Hediye **5.** Hediye **6.** Herr Schmitt **7.** Hediye

13c **Beispiellösung: 1.** Könnten Sie mir bitte erklären, wo mein Arbeitsplatz ist? **2.** Würden Sie mir bitte sagen, wie meine Arbeitszeiten sind? **3.** Könnten Sie mir bitte sagen, ob ich etwas vorbereiten soll?

15a ▶ **Hörtext 53**
Herr Schmitt: Guten Morgen, Frau Okur. Schön, dass wir uns heute persönlich kennenlernen. Ich freue mich sehr auf unsere Zusammenarbeit. | **Hediye:** Hallo, Herr Schmitt. Ich freue mich auch sehr. Ich hoffe, dass ich Sie im neuen Projekt gut unterstützen kann. | **Herr Schmitt:** Ich bin mir sicher, dass Sie uns eine große Hilfe sind. Wir können jede Unterstützung gut gebrauchen. Haben Sie heute Morgen Ihren Arbeitsplatz gut gefunden? | **Hediye:** Heute Morgen? Ja, kein Problem. Das hat geklappt. | **Herr Schmitt:** Sehr gut. Sie und Frau Lehmann haben sich ja schon bekannt gemacht. Darf ich Ihnen Frau Russo vorstellen? Frau Russo arbeitet als Assistentin. Frau Russo, das ist Frau Okur, unsere neue Aushilfe. | **Frau Russo:** Schön, Sie kennenzulernen. Ich hoffe, dass Sie sich bei uns wohlfühlen. | **Hediye:** Ähm, ja, ich fühle mich jetzt schon sehr wohl. Also … Heute Morgen haben mich die Kolleginnen am Empfang sehr freundlich empfangen. Und ähm … Frau Lehmann hat mir dann ähm … meinen Arbeitsplatz gezeigt. Dann habe ich erstmal einen Kaffee getrunken. Die Kaffeemaschine ist echt toll und ähm … Ich trinke so gern Kaffee am Morgen. | **Frau Russo:** Das freut mich zu hören. Frau Okur, ich habe gehört, dass Sie bei unserer Partnerkanzlei arbeiten. Arbeiten Sie dort schon lange? | **Hediye:** Das ist richtig. Ich arbeite schon über ein Jahr in der Kanzlei Leiterbach. Sie sind zuständig für die Rechnungen und Angebote, oder? | **Frau Russo:** Ja, genau. Alle im Team haben eine andere Zuständigkeit. Wir besprechen das gleich zusammen. | **Hediye:** Darf ich kurz noch eine Frage stellen? | **Herr Schmitt:** Selbstverständlich. Fragen Sie einfach nach, wenn Sie etwas wissen möchten.

15a **1.** b **2.** a **3.** d **4.** f **5.** c **6.** e

15b **1.** b **2.** a **3.** a **4.** a **5.** b **6.** a

Modul 12

1a **a.** Sprachunterricht **b.** Berufsleben **c.** Alltag

2a **a.** Online-Terminbuchungen, Überblick über alle Kundentermine behalten **b.** chatten, telefonieren, Videokonferenzen

2b ▶ **Hörtext 54**
Gespräch 1
Mitarbeiterin: Kfz-Werkstatt Umlauf, Schneider, guten Tag. | **Miguel:** Guten Tag, hier spricht Miguel Sanchez. Ich habe online einen Werkstatttermin vereinbart. Aber ich bin mir nicht sicher, ob das geklappt hat. | **Mitarbeiterin:** Haben Sie den Termin über unsere Internetseite vereinbart oder benutzen Sie unsere Kunden-App? | **Miguel:** Nein, die App benutze ich nicht. Ich bin auf Ihre Webseite gegangen und habe dort einen Termin ausgewählt. Dann habe ich meine Daten eingegeben und den Grund für den Termin ausgewählt. Ich möchte gern meine Reifen wechseln lassen. | **Mitarbeiterin:** Und haben Sie alle Daten eingegeben? Adresse, Telefonnummer und Autokennzeichen? | **Miguel:** Ja, das habe ich. Dann habe ich auf „Termin anfragen“ geklickt. Auf der Seite stand: „Vielen Dank für Ihre Anfrage, Sie bekommen eine Bestätigung auf Ihr Mobilgerät.“ | **Mitarbeiterin:** Dann haben Sie alles richtig gemacht. Und die Bestätigung haben Sie noch nicht bekommen? | **Miguel:** Genau, das ist das Problem. Ich warte auf die Bestätigung. | **Mitarbeiterin:** Haben Sie auch gelesen, dass die Bestätigung bis zu 24 Stunden dauern kann? Wann haben Sie den Termin denn vereinbart? | **Miguel:** Ach so! Ich wusste nicht, dass das so lange dauern kann. Ich habe den Termin erst vor drei Stunden vereinbart. | **Mitarbeiterin:** Ja, dann wird das noch ein bisschen dauern. Die Bestätigung verschicken wir nicht automatisch. Meine Kollegen prüfen den Termin und dann bekommen Sie die Bestätigung auf Ihr Smartphone.
Gespräch 2
Hediye: Hediye Okur. | **Sarah:** Hallo Hediye, hier ist Sarah. Entschuldige, dass ich dich störe, aber bist du noch im Büro? | **Hediye:** Ja, ich bin noch im Büro. Was gibt es denn? | **Sarah:** Ich bräuchte deine Hilfe. Ich musste heute pünktlich gehen, aber jetzt ist mir noch etwas eingefallen. Ich habe vergessen, den Link für die Videokonferenz am Mittwoch zu verschicken. | **Hediye:** Oh, nein. Das ist wichtig. Wir haben letzte Woche die Einladung per E-Mail gesendet und geschrieben, dass wir heute den Link verschicken. | **Sarah:** Könntest du bitte den Link noch verschicken? Ich habe schon alles vorbereitet. | **Hediye:** Natürlich, ich kümmere mich darum. Wo finde ich denn den Link? | **Sarah:** Du musst meinen Computer hochfahren. Dann öffnest du die Videokonferenzsoftware. Du musst dich mit meinem Namen anmelden und … | **Hediye:** Sarah, warte. Habe ich das richtig verstanden, ich soll mich mit deinem Namen anmelden? Aber ich kenne dein Passwort doch gar nicht! | **Sarah:** Das ist kein Problem. Ich habe das Passwort gespeichert. Du musst nur meinen Namen eingeben, dann kommt das Passwort automatisch.

2b **1.** b **2.** a

2c **1.** richtig **2.** b **3.** falsch **4.** b

2d ▶ **Hörtext 55**
Sarah: Also Hediye, du musst kein Passwort eingeben. Ich habe das Passwort gespeichert. Man kann in den Einstellungen auswählen: *Passwort speichern* … Du kannst jetzt den Computer hochfahren, dann erkläre ich dir alles. | **Hediye:** Alles klar, einen Moment noch, bitte. Der Rechner lädt und lädt … Der Computer muss noch hochfahren … So, jetzt ist er bereit. Ich wähle jetzt dein Benutzerkonto aus, oder? | **Sarah:** Ja, genau. Du musst zuerst mein Benutzerkonto auswählen. Dann öffnest du das Programm. | **Hediye:** Wo ist denn das Programm? Ah, hier ist es. Komisch, ich kann das Programm nicht öffnen. Hier steht: Ich muss ein Update installieren. | **Sarah:** Oh nein, ein Update installieren? Kann man das auch später machen? | **Hediye:** Hier steht: *jetzt* oder *später*. Dann klicke ich auf *später*. | **Sarah:** Sehr gut. Siehst du den Besprechungstermin? Da ist auch ein Link. Diesen Link musst du kopieren. | **Hediye:** Okay, ich klicke auf den Termin. Und ja, genau, hier ist der Link. Ich habe ihn kopiert.

2d **1.** eingeben/speichern **2.** hochfahren **3.** auswählen **4.** öffnen **5.** installieren **6.** kopieren

3b **1.** Software **2.** Updates **3.** Laden … herunter **4.** installiert **5.** Benutzerkonto **6.** persönlichen Daten **7.** speichern **8.** E-Mail **9.** Loggen … ein **10.** Mobilgerät

3c **1.** T **2.** OT **3.** O **4.** O **5.** OT

4a **1.** machen **2.** einladen **3.** herunterfahren **4.** einfügen **5.** die … installieren

4b **Beispiellösung: 1.** Geben Sie zur Anmeldung bitte Ihr Passwort ein. **2.** Beenden Sie bitte das Programm. **3.** Teilen Sie bitte den Link mit Ihren Kolleginnen und Kollegen. **4.**

Installieren Sie bitte das Update für mehr Sicherheit. **5.** Loggen Sie sich bitte mit den Benutzerdaten ein.

4c **Beispiellösung:** Zuerst musst du dich mit deinem Benutzernamen einloggen. Dann kannst du einen Besprechungstermin erstellen. Wenn du auf „Einstellungen" klickst, kannst du „Einladen per E-Mail" auswählen. Dann musst du die E-Mail-Adressen der Teilnehmenden einfügen. Zum Schluss klickst du auf „Einladung verschicken". Ich hoffe, meine Erklärung ist verständlich. LG …

5a **1.** trotzdem nutze ich soziale Medien. **2.** trotzdem muss Sarah mich einarbeiten. **3.** trotzdem schaue ich mir Videos auf dem Smartphone an. **4.** trotzdem drucke ich sie aus.

5b **1.** …, obwohl ich nicht so gern Fotos teile. **2.** Sarah muss mich einarbeiten, obwohl ich mich sehr gut mit Computerprogrammen auskenne. **3.** Ich schaue mir Videos auf dem Smartphone an, obwohl mein Display sehr klein ist. **4.** Ich drucke die Zugtickets aus, obwohl ich sie über die App kaufe.

5c **1.** Hediye hat das Passwort eingegeben, trotzdem kann sie sich nicht anmelden. Obwohl Hediye das Passwort eingegeben hat, kann sie sich nicht anmelden. **2.** Anna hat ein Auto, trotzdem benutzt sie es nie. Obwohl Anna ein Auto hat, benutzt sie es nie. **3.** Miguel hört Musik sehr gern über ein Musikportal, trotzdem kauft er sich Schallplatten. Obwohl Miguel Musik sehr gern über ein Musikportal hört, kauft er sich Schallplatten. **4.** Bilal hat einen digitalen Kalender auf dem Smartphone, trotzdem notiert er sich seine Termine in einem Taschenkalender. Obwohl Bilal einen digitalen Kalender auf dem Smartphone hat, notiert er sich seine Termine in einem Taschenkalender. **5.** Ich bekomme meine E-Mails auf mein Handy, trotzdem lese ich sie nur einmal am Tag. Obwohl ich meine E-Mails auf mein Handy bekomme, lese ich sie nur einmal am Tag.

6a **1.** b **2.** c **3.** c **4.** b **5.** a **6.** c

6b **1.** a **2.** b

7a **a.** Arbeitszeit **b.** Aufgabenliste **c.** Übersicht **d.** Termine

7b ▶ **Hörtext 56**

Max: Die neue Software ist total einfach zu bedienen. Man kann ganz schnell einen neuen Termin einfügen. Ich bin so froh, dass wir jetzt endlich eine Software für alle Mitarbeiterinnen und Mitarbeiter haben. Bevor wir das neue Programm bekommen haben, hat jede Abteilung ihre Termine anders geplant. Ich habe zum Beispiel manche Termine in meinen digitalen Kalender geschrieben und manche standen in unserer alten Software. Jetzt findet man alle Termine unter der Funktion *Terminplanung*. Das ist super strukturiert und übersichtlich. Die Kolleginnen und Kollegen wissen jetzt, wann ich einen Termin habe. Ich finde, dass die Software unsere Arbeit erleichtert. | **Eva:** Ich finde die neue Software kompliziert. Es gibt sehr viele Funktionen und manchmal suche ich sehr lange, bis ich die richtige Funktion gefunden habe. Und man muss so viel klicken. Das kostet nur Zeit und erschwert die Arbeit. Ich habe mir immer auf ein Blatt Papier eine eigene Liste geschrieben. Dieses Blatt habe ich an meinen Computerbildschirm geklebt. So habe ich immer genau gesehen, was meine Aufgaben sind. Doch jetzt muss ich alles in die digitale Aufgabenliste eintragen. Das nervt mich. | **Tom:** Das neue Programm hat viele Vorteile. Ich finde es zum Beispiel sehr gut, dass wir jetzt unsere Arbeitszeit direkt am Computer erfassen können. Wenn ich Pause mache, dann kann ich direkt am Arbeitsplatz die Pausenzeit beginnen. Das ist ganz unkompliziert. Davor musste ich erst zum Empfang und habe dort eine Chipkarte gescannt. Das habe ich oft vergessen und musste dann meine Kollegin bitten, dass sie meine Arbeitszeiten korrigiert. Leider gibt es noch viele technische Probleme mit dem neuen Programm. Das nervt mich. Vorhin wollte ich meine persönlichen Daten ändern und auf einmal konnte ich mich nicht mehr einloggen. Ich habe dann in der EDV-Abteilung angerufen und sie konnten das Problem erst nach einer Stunde lösen. Das ist leider alles noch ein bisschen chaotisch.

7b **1.** Terminplanung, positiv **2.** Aufgabenliste, negativ **3.** Arbeitszeiterfassung, beides

7c **1.** T **2.** E **3.** E **4.** M **5.** M **6.** T **7.** E **8.** M

8a **1.** Die neue Software ist sehr kompliziert. **2.** Die neue Funktion erleichtert die Arbeit. **3.** Die Arbeit mit der Software kostet viel Zeit. **4.** Das Programm lässt sich einfach bedienen.

8b **1.** einfach **2.** übersichtlich **3.** die Arbeit erleichtern **4.** viel Zeit kosten

9c Dank der Hilfe des virtuellen Assistenten habe ich eine Online-Besprechung erstellt. Den Termin der Besprechung habe ich in den digitalen Kalender eingetragen. Ich habe eine Einladung an die E-Mail-Adressen unserer Kollegen geschickt. Die Teilnehmerinnen und Teilnehmer dieser Besprechung habe ich also schon informiert. Wegen eines Updates konnte ich die Software leider nicht öffnen. Das Update der Software dauert noch 30 Minuten. Der Praktikant unserer Abteilung kümmert sich später darum. Er fügt den Link unseres Termins in die Planungssoftware ein.

10a ▶ **Hörtext 57**

Hediye: Schön, dich zu sehen, Aleyna. Danke, dass du mir mit der neuen Lern-App hilfst. Du bist meine Rettung. Ich verstehe leider nicht, wie die App funktioniert. Es gibt so viele Funktionen. Hier kann man zum Beispiel der Lehrkraft eine Nachricht schreiben, aber wo kann ich Nachrichten an andere Kursteilnehmende schicken? Kannst du mir das bitte erklären? | **Aleyna:** Das mache ich doch gern, Hediye. Du weißt doch, ich kenne mich mit Apps gut aus. | **Hediye:** Stimmt, du bist meine Nachhilfelehrerin für digitale Medien. Aber erzähl doch erst mal: Wie läuft es bei dir im Job? Alles gut? | **Aleyna:** Ja, alles okay. Meine Firma hat eine neue App programmiert und ich kümmere mich um die Werbung. Ich muss jetzt sehr viel organisieren. Aber weißt du, Hediye: Ich habe Lust auf eine berufliche Veränderung. | **Hediye:** Was? Du möchtest dich beruflich verändern? Aber warum? Du hast doch eine sichere Arbeitsstelle. | **Aleyna:** Ja, das stimmt. Ich habe einen sicheren Arbeitsplatz. Aber ich möchte neue Wege gehen. Und ich habe auch schon eine neue Idee. | **Hediye:** Ach so? Jetzt bin ich aber neugierig. Erzähl doch mal! | **Aleyna:** Du weißt doch, dass ich sehr gern nähe. Ich habe so viele Sachen genäht: Kissenbezüge, Vorhänge, Tischdecken und auch Röcke. Ich möchte nicht jeden Tag im Büro arbeiten, sondern meine handgemachten Produkte verkaufen. | **Hediye:** Also möchtest du ein Geschäft eröffnen? | **Aleyna:** Nein, ein Geschäft möchte ich nicht eröffnen. Ich möchte meine Produkte in einem Online-Shop verkaufen. | **Hediye:** Du willst also einen Online-Shop aufmachen … Das ist ja clever!

10a d

10b ▶ **Hörtext 58**

Aleyna: Ja, das ist der Plan. Ich werde einen Online-Shop aufmachen und dort meine Produkte verkaufen. Ich finde, das hat viele Vorteile: Ich muss keinen Laden mieten und kann die Produkte deutschlandweit verkaufen. | **Hediye:** Das stimmt, du sparst die Ladenmiete. Aber du musst eine Internetseite programmieren. Das kostet auch Geld. | **Aleyna:** Klar, ein Online-Shop kostet auch Geld. Aber ich glaube, weniger als ein

Geschäft. Und natürlich ist das auch viel Arbeit. Ich muss zum Beispiel Fotos von meinen Produkten machen und sie auf die Internetseite stellen. Aber das macht Spaß. Ich mache lieber Fotos als Kundinnen und Kunden die Produkte zu zeigen. Ich berate nicht so gern. | **Hediye:** Und mit einem Online-Shop bist du sehr flexibel. Du kannst arbeiten, wann du möchtest. | **Aleyna:** Richtig, aber das ist auch ein Nachteil. Mein Online-Shop ist immer geöffnet. Vielleicht arbeite ich dann zu viel. Einen Laden kann man abends schließen und dann hat man Feierabend. | **Hediye:** Du hast recht. Es gibt immer Vor- und Nachteile. | **Aleyna:** Ich muss mich auch über die Online-Bezahlung informieren. Das ist sehr kompliziert und es gibt viele Regeln.

10b **1.** Vorteil **2.** Vorteil **3.** Vorteil und Nachteil **4.** Vorteil und Nachteil **5.** Nachteil

11a **1.** gründen **2.** stellen **3.** selbstständig machen **4.** bewerben

11b Selbstständigkeit, Unternehmen, Gesetzen, Unternehmensgründung, Anträge

11e **Wenn ich mich mit einem Online-Shop selbstständig mache:** ein Angebot/eine Rechnung schreiben, viel Verantwortung haben, ein höheres Risiko haben, viel Freiheit haben, unregelmäßige Einnahmen haben, eine flexible Arbeitswoche haben, mehr Unsicherheiten haben, meine eigene Chefin/mein eigener Chef sein; **Wenn ich als Angestellte im Softwareunternehmen weiterarbeite:** feste Arbeitszeiten haben, ein monatliches Gehalt bekommen, einen sicheren Arbeitsplatz haben, bezahlten Urlaub haben

12a ▶ **Hörtext 59**

Sprecher: Arbeit und Chancen: Der Podcast für Jobalternativen | **Moderator:** Schön, dass Sie wieder dabei sind. Mein Name ist Sebastian Caspari und in dieser Folge dreht sich alles um den Schritt in die Selbstständigkeit. Immer mehr Menschen wagen diesen Schritt und gründen ihr eigenes Unternehmen. Darüber möchte ich mit der Gründungsberaterin Sophie Krüger sprechen. Herzlich willkommen, Frau Krüger. | **Expertin:** Guten Tag, Herr Caspari. | **Moderator:** Frau Krüger, Sie beraten Existenzgründerinnen und -gründer. Also Personen, die sich selbstständig machen möchten, die ein eigenes Unternehmen gründen möchten. Wer kommt zu Ihnen in die Beratung? | **Expertin:** Das ist ganz unterschiedlich: jüngere und ältere Menschen, Personen mit Berufserfahrung oder ohne. Viele wünschen sich eine berufliche Veränderung und möchten wissen, ob die Selbstständigkeit zu ihnen passt. Andere möchten wissen, wie man sich in Deutschland selbstständig macht. | **Moderator:** In Ihre Beratung kommen auch Personen ohne Berufserfahrung. Wie wichtig ist Berufserfahrung für die Selbstständigkeit? | **Expertin:** Berufserfahrung hilft immer. Man sollte wissen, was man kann. Ich sage aber immer: Um sich selbstständig zu machen, braucht man zuerst eine gute Geschäftsidee. Man braucht nicht immer eine Ausbildung. Wenn man sich zum Beispiel als Reinigungsfachkraft selbstständig machen möchte, dann braucht man Erfahrung. Die kann man im eigenen Haushalt oder durch einen Minijob sammeln. Natürlich gibt es auch Geschäftsideen, für die eine Ausbildung Voraussetzung ist, zum Beispiel im Handwerk. | **Moderator:** Das ist ein interessanter Hinweis. Vielleicht können wir das an einem Beispiel konkret besprechen: Eine Person möchte sich als Reinigungskraft selbstständig machen und hat viel Arbeitserfahrung. Kann sie dann sofort mit der selbstständigen Arbeit beginnen? | **Expertin:** So schnell geht das nicht. Man muss zuerst die Selbstständigkeit anmelden. Dafür muss man beim Finanzamt einen Fragebogen ausfüllen. Es ist wichtig, dass man das vor dem ersten Auftrag macht. Auf keinen Fall sollte man arbeiten und das erst nach einem Monat oder später machen. | **Moderator:** Was passiert, wenn ich die Selbstständigkeit nicht anmelde? | **Expertin:** Das ist ein großes Problem. Wenn man die Selbstständigkeit nicht anmeldet und man keine Steuern abführt, dann nennt man das *Schwarzarbeit*. Das ist eine Straftat. Dann muss man mit hohen Strafen rechnen. Das ist kein Spaß.

12a **1.** b **2.** a **3.** a

12b **1.** c **2.** b **3.** e **4.** a **5.** d

12c **1.** Das Finanzamt prüft die Angaben und ordnet eine Steuernummer zu. **2.** Man arbeitet in wissenschaftlichen, künstlerischen oder lehrenden Berufen freiberuflich. **3.** Gewerbetreibende gründen Unternehmen und stellen Produkte her, verkaufen sie oder bieten eine Dienstleistung an. **4.** Man muss das Gewerbe beim Gewerbeamt anmelden. **5.** Das Gesundheitsamt ist für die Hygiene zuständig. **6.** Man muss die Beiträge zur Krankenkasse und zur Rentenversicherung selbst bezahlen.

1a **Video: Sich selbstständig machen *Teil 1***

Ingo: Ich habe einmal gehört: „Um sich selbständig zu machen, braucht man zuerst eine gute Geschäftsidee“. Das ist richtig. Ich habe lange überlegt und hatte viele Ideen. Zuerst habe ich an Dienstleistungen gedacht. Es gibt ja zum Beispiel viele Möglichkeiten, als Lieferant oder als Reinigungskraft zu arbeiten. Die Idee habe ich aber schnell verworfen. Dann dachte ich an meine Haustiere. Ich mag Tiere sehr. Vielleicht könnte ich Tierbetreuungen anbieten. Aber immer nur mit Tieren arbeiten? Nein, das ist nicht mein Traum. Ein anderer Plan war, eine eigene kleine Bäckerei zu eröffnen. Das war aber leider nicht möglich, weil ich keine abgeschlossene Ausbildung habe. Dann habe ich an Autos gedacht: Vielleicht würde das zu mir passen und ich könnte eine Autovermietung gründen. Aber nein, das war auch nichts. Tja, ich hatte so viele Ideen, aber leider keine richtig gute Geschäftsidee für meine Selbständigkeit.

1a **1.** Lieferant oder Reinigungskraft **2.** Tierbetreuungen **3.** Bäckerei **4.** Autovermietung

1b **Video: Sich selbstständig machen *Teil 2***

Ingo: Herzlich willkommen in meinem kleinen Küchenstudio! Seit einem Jahr habe ich diese Küche. Und darauf bin ich sehr stolz. Ich habe lange Jahre als Koch in einem Restaurant gearbeitet und ich habe immer gern gekocht – bei der Arbeit und auch in meiner Freizeit. Aber ich war sehr unzufrieden mit den Arbeitszeiten und ich musste immer kochen, was der Küchenchef wollte. Kreativ sein und eigene Rezepte vorschlagen? Das durfte ich nie. Deshalb habe ich mich letztes Jahr selbständig gemacht. Ich biete jetzt Kochkurse an. Ich arbeite wann und wie oft ich will. Flexibler geht es nicht. Ach ja, und hier seht ihr eine Kamera. Das ist meine neuste Geschäftsidee. Ich biete jetzt auch Online-Kurse an. Das macht total viel Spaß. Ich bin so froh, dass ich jetzt selbständig bin und so viele Freiheiten habe.

Elif: Ich finde es toll, dass mein Mann sich seinen Traum erfüllt hat und jetzt selbstständig ist. Nach meiner Ausbildung als Bürokauffrau habe ich in einem Softwareunternehmen gearbeitet. Dort habe ich viel gelernt und konnte Berufserfahrung sammeln. Ich hatte aber leider immer die gleichen Aufgaben und wollte etwas Abwechslung. Daher habe ich mich vor drei Jahren auch selbstständig gemacht. Schaut mal, das ist jetzt mein Arbeitsplatz. Ich arbeite von hier aus oder von zu Hause und bin jetzt virtuelle Assistentin. In diesem Job bin ich

für verschiedene Firmen tätig. Eine Firma kann meine Dienstleistung buchen und ich betreue dann ihre Kunden, schreibe E-Mails, telefoniere oder plane Termine. Dank des digitalen Wandels ist das möglich. Jetzt ist meine Arbeit sehr vielfältig, mit wechselnden Kunden und immer neuen Aufgaben.

1b **1.** Koch **2.** Restaurant **3.** Kochkurse **4.** Bürokauffrau **5.** Softwareunternehmen **6.** Assistentin

1c **1.** Ingo **2.** Elif **3.** Ingo **4.** Ingo **5.** Elif

1e **Beispiellösung: 1.** Als virtuelle Assistentin sollte man organisiert, verlässlich, strukturiert, kommunikativ sein. **2.** Als selbstständiger Koch sollte man kreativ, organisiert, verlässlich, strukturiert, kulinarisch interessiert, kommunikativ sein.

2a **Video: Sich selbstständig machen *Teil 3***
Ingo: Vor meiner Selbstständigkeit musste ich natürlich zu sehr vielen Ämtern gehen und Anträge stellen. Zuerst musste ich eine Steuernummer beim Finanzamt beantragen. Dann habe ich wegen der Gewerbeanmeldung das Gewerbeamt kontaktiert. Weil ich mit Lebensmitteln arbeite, brauchte ich auch ein Gesundheitszeugnis. Das habe ich beim Gesundheitsamt beantragt. Als ich endlich dieses Küchenstudio für die Kochkurse gefunden hatte, musste ich noch einen Mietvertrag mit dem Vermieter abschließen.

2a **1.** Steuernummer, Finanzamt **2.** Gewerbeanmeldung, Gewerbeamt **3.** Gesundheitszeugnis, Gesundheitsamt **4.** Mietvertrag, Vermieter

2b **Video: Sich selbstständig machen *Teil 4***
Ingo: Essen fasziniert mich und deshalb möchte ich auch andere Menschen für das Kochen und besondere Speisen begeistern. Deshalb biete ich Kochkurse an. Eine neue Möglichkeit sind Online-Kochkurse. Ich veranstalte diese ab vier Teilnehmenden. Wenn ich ein neues Rezept ausprobiere, dann drehe ich auch ein Video und poste es in den sozialen Medien. Neben den Online-Kursen biete ich auch Kochkurse vor Ort an. Weil es hier noch viele andere Kochschulen gibt, habe ich mir zwei besondere Angebote überlegt. Zum einen kann man in meinen Kochkursen lernen, wie man traditionelle Gerichte einfach zubereitet. Viele denken ja, dass es schwierig ist, ein traditionelles Gericht zuzubereiten. Zum anderen mache ich den Kurs „Fünfzehn 15-Minuten-Gerichte“. Ich zeige Teilnehmenden, dass ein gutes Essen nicht lange dauert. Außerdem biete ich Kurse für Kinder an. Das macht mir besonders viel Freude. Die Kinder müssen mindestens fünf Jahre alt sein und besuchen meine Kochkurse mit ihren Eltern. Auch Schulklassen buchen meine Kurse. Eine andere Zielgruppe sind Hobbyköche. Sie interessieren sich besonders für meine Kurse, weil sie neue Rezepte ausprobieren möchten. Den Kurs mit den schnellen Gerichten buchen hingegen sehr viele Menschen, die nicht gern kochen. Viele bemerken dann aber im Kurs, dass Kochen doch Spaß macht. Das freut mich immer sehr.

2b **Das Angebot: 1.** Kochkurse **2.** Online-Kochkurse; **Die Besonderheit seines Angebotes: 1.** traditionelle Gerichte einfach zubereiten **2.** 15 15-Minuten-Gerichte; **Zielgruppen: 1.** Kinder **2.** Schulklassen **3.** Hobbyköche

2c **Video: Sich selbstständig machen *Teil 5***
Elif: Ob sich unser Leben verändert hat? Ja, sehr! Seit der Selbstständigkeit sehen wir uns viel mehr als früher. Ich arbeite manchmal hier und mein Mann bereitet im Kochstudio seine Kurse vor oder produziert seine Videos. Wir können unseren Alltag einfach flexibler gestalten.
Ingo: Ich finde das sehr schön, dass wir uns nicht mehr nur nach Feierabend sehen. Aber seit ich nicht mehr im Restaurant arbeite, habe ich natürlich keine Arbeitskollegen und -kolleginnen mehr. Aber, wenn ich ehrlich bin, viele Gespräche habe ich in der Restaurantküche eigentlich auch nicht geführt. Wir hatten dafür kaum Zeit. Den Smalltalk vermisse ich nicht.
Elif: Ich habe mich im Büro schon sehr oft mit Kolleginnen und Kollegen unterhalten. Und wenn ich einmal Unterstützung gebraucht habe, dann haben sie mir geholfen. Jetzt kümmere ich mich um alles allein. Ich habe oft viel zu tun, aber das ist auch ein gutes Gefühl. Ich sehe jetzt, was ich alles kann. Das macht mich stolz.

2c **1.** richtig **2.** richtig **3.** falsch **4.** falsch **5.** richtig **6.** richtig

Modul 13

1a **1.** a **2.** d **3.** c **4.** b

2a **a.** persönlicher Beratungstermin **b.** Workshop **c.** Vortrag **d.** Weiterbildung/Lehrgang

2c **1.** b, … man lernt Angebote zu schreiben. Man macht praktische Übungen. **2.** a, Man bespricht die Geschäftsidee mit Expertinnen und Experten und erstellt gemeinsam einen Businessplan. **3.** d, Man lernt Texte für die Website zu schreiben, Newsletter zu verfassen und Flyer und Anzeigen zu erstellen. **4.** c, Man bekommt zum Beispiel Informationen über die Anmeldung beim Finanzamt oder den Unterschied zwischen Honorar und Gehalt.

3b **1.** Bewerbung **2.** Werbung **3.** Gehalt **4.** Einnahmen **5.** Stundenlohn **6.** Honorar **7.** Workshop **8.** Vortrag

4a **1.** f **2.** a, e **3.** b, d **4.** c

4b **Beispiellösung:** Sehr geehrte Frau Beckert, …, da ich einen eigenen Online-Shop eröffnen möchte. Ich möchte gern einen Businessplan erstellen und würde mich über Ihre Unterstützung freuen. Meine Wunschtermine wären am Montag zwischen 9:00 Uhr und 11:00 Uhr oder am Freitag ab 14:00 Uhr. Den Termin am Montag würde ich gern online wahrnehmen, am Freitag könnte ich auch in die Beratungsstelle kommen. Sollte ich etwas für den Termin vorbereiten? Vielen Dank im Voraus für Ihre Rückmeldung. Mit freundlichen Grüßen Aleyna Yildrim

5a **1.** a **2.** b **3.** b

5c **1.** dem, Wir vereinbaren einen zweiten Termin. Beim zweiten Termin präsentieren Sie den Businessplan. **2.** den, Bringen Sie einen Lebenslauf mit. Wir unterhalten uns über den Lebenslauf. **3.** der, Erzählen Sie bitte etwas über die Firma. Sie arbeiten momentan in der Firma. **4.** dem, Sie könnten den Vortrag besuchen. Ich habe Ihnen von dem Vortrag erzählt.

6 **1.** Hier habe ich die Themen notiert, über die ich sprechen möchte. **2.** Das sind meine Produkte, von denen ich Ihnen erzählt habe. **3.** Ich fühle mich sehr wohl in der Firma, in der ich seit fünf Jahren arbeite. **4.** Ich möchte mich mit einem Online-Shop, in dem ich Textilien verkaufe, selbstständig machen. **5.** Ich möchte mit dem Online-Shop Geld verdienen, von dem ich leben kann.

7a **Melanie:** …, um die ich mich bewerben kann; …, bei der ich mich arbeitslos melden möchte; **Kamil:** …, an die ich mich wenden kann; **Sorin:** …, auf der es viele Ausbildungsinformationen gibt; …, mit denen man einen Berufsberatungstermin vereinbaren kann

7b **Beispiellösung:** … Ich würde dir empfehlen, ein Bewerbungstraining zu machen. Dann lernst du, was für eine gute Bewerbung wichtig ist. Ich habe vor einem halben Jahr einen Workshop besucht und das Training hat mir sehr geholfen. Ich

wurde auch zu einigen Vorstellungsgesprächen eingeladen und habe eine tolle Ausbildungsstelle gefunden. Ich wünsche dir viel Erfolg! LG

8a ▶ **Hörtext 60**

Frau Habermann: Guten Tag, Herr Saab. Sie haben mir geschrieben, dass Sie eine Beratung wünschen. Sie möchten über Ihre berufliche Zukunft sprechen. Ich hoffe, dass ich Ihnen helfen kann. Erzählen Sie doch einmal. | **Bilal:** Guten Tag, Frau Habermann. Ich freue mich sehr, dass Sie so schnell Zeit gefunden haben. Also, ich habe folgendes Problem: Mein Wunschberuf ist Kfz-Mechatroniker und ich würde sehr gern bald eine Ausbildung beginnen. Ich träume schon lange davon, eine eigene Werkstatt zu eröffnen. Also nicht gleich nach der Ausbildung, aber in ein paar Jahren. Erst möchte ich die Ausbildung machen und dann den Meister. Danach möchte ich ein eigenes Unternehmen gründen. | **Frau Habermann:** Das ist ein sehr guter Plan, Herr Saab. Und was ist daran problematisch? | **Bilal:** Nun ja, ich habe schon ein Praktikum gemacht, aber leider bietet die Werkstatt dieses Jahr keinen Ausbildungsplatz an. Ich finde auch nur wenige Ausbildungsangebote im Internet. Ich habe Angst, dass ich keine Ausbildungsstelle bekomme. Momentan habe ich einen Minijob in einem Umzugsunternehmen. Die Firma und die Kollegen sind toll. Sie haben mir einen Ausbildungsplatz als Fachkraft für Umzugsservice angeboten. Das hat mich sehr gefreut. | **Frau Habermann:** Ihnen wurde eine Ausbildungsstelle angeboten? Herzlichen Glückwunsch, das ist toll. Aber das wäre dann keine Ausbildung in Ihrem Wunschberuf, oder? | **Bilal:** Ja, genau. | **Frau Habermann:** Aha, ich verstehe das Problem. Was erhoffen Sie sich von der Beratung? | **Bilal:** Ich wünsche mir, dass Sie mir bei der Entscheidung helfen. Ich möchte die richtige Entscheidung treffen.

8a **1.** Mechatroniker **2.** Werkstatt **3.** Angst **4.** Ausbildungsstelle **5.** Entscheidung

9a ▶ **Hörtext 61**

Frau Habermann: Sie haben ein ganz klares Ziel. Sie möchten gern als Kfz-Mechatroniker arbeiten. Das finde ich sehr gut. Aber Sie haben gesagt, dass Sie Angst haben, keine Ausbildungsstelle zu finden. | **Bilal:** Ja, richtig. Ich habe in Online-Stellenbörsen gesehen, dass es im Moment nur vier Ausbildungsstellen als Kfz-Mechatroniker in Bremen gibt. Das sind wenige Stellen. Ich glaube, dass Kfz-Mechatroniker ein Wunschberuf von vielen jungen Menschen ist. Wenn sich sehr viele auf eine Ausbildungsstelle bewerben, dann habe ich keine Chance. | **Frau Habermann:** Lassen Sie sich nicht von der Konkurrenz abschrecken. Vielleicht haben Sie ja gute Chancen. Haben Sie sich schon auf Ihren Wunschberuf beworben? | **Bilal:** Ja, ich habe schon eine Bewerbung geschickt und sofort eine Absage bekommen. Das war wirklich enttäuschend. | **Frau Habermann:** Ich verstehe. Was denken Sie, warum haben Sie diese Absage bekommen? | **Bilal:** Das weiß ich leider nicht. In der Absage standen keine Gründe. Vielleicht haben die anderen Bewerber bessere Qualifikationen. | **Frau Habermann:** Das könnte sein. Wenn Ihnen Voraussetzungen für eine Ausbildung fehlen, dann könnte das der Grund für die Absage sein. Fehlen Ihnen Qualifikationen für die Ausbildung? | **Bilal:** Das ist eine gute Frage. Einen Schulabschluss habe ich. Aber ich denke, dass ich bessere Sprachkenntnisse brauche. Einen B1-Kurs besuche ich gerade. Wenn ich diesen abschließe, dann bekomme ich das B1-Sprachzertifikat. | **Frau Habermann:** Herr Saab, wir können gern später in Ruhe über die Qualifikationen sprechen. Mein Tipp ist folgender: Sie können die Qualifikationen vor der Ausbildung nachholen, falls Ihnen diese fehlen. Danach können Sie sich bewerben. | **Bilal:** Das ist ein guter Vorschlag. Aber ich glaube, dass viele Kurse und Weiterbildungen sehr teuer sind. Ich weiß nicht, ob ich mir das leisten kann. So viel Geld habe ich nicht. Vielleicht sollte ich doch das Ausbildungsangebot des Umzugsunternehmens annehmen, dann verdiene ich sofort Geld. | **Frau Habermann:** Langsam, Herr Saab. Falls Sie finanzielle Hilfe brauchen, kann ich Sie über Unterstützungsangebote informieren. Wir können gern bei unserem nächsten Termin darüber sprechen. Also, Herr Saab: Welchen Weg möchten Sie gehen? Denken Sie in Ruhe darüber nach. Wir unterstützen Sie, egal, wie Sie sich entscheiden. | **Bilal:** Frau Habermann, vielen Dank. Aber ich bin mir immer noch unsicher. Soll ich das Ausbildungsangebot als Fachkraft für Umzugsservice annehmen? Dann könnte ich schnell eine Ausbildung beginnen. Das wäre natürlich sehr gut. Na ja, aber eigentlich möchte ich lieber Kfz-Mechatroniker werden. Ich muss noch einmal darüber nachdenken. Aber ich bin sehr froh, dass Sie mich unterstützen.

9a **1.** c **2.** b, d, e **3.** a

9b **1.** b **2.** a **3.** b

10a **1.** Falls ich nicht als Kfz-Mechatroniker arbeiten kann, nehme ich das Angebot von Herrn Meloni an. **2.** Ich kann die gewünschte Qualifikation nachholen, wenn ich finanzielle Hilfe bekomme. **3.** Falls ich bis nächstes Jahr keine Ausbildungsstelle als Kfz-Mechatroniker finde, bewerbe ich mich um Stellen in anderen Ausbildungsberufen. **4.** Wenn ich online keine Ausbildungsstellen finde, kann ich Kfz-Werkstätten anrufen und nach Ausbildungsplätzen fragen.

11a ▶ **Hörtext 62**

Bilal: Hallo Miguel, du wolltest doch wissen, wie mein Beratungstermin war. Wirklich toll! Die Beraterin hat mir sehr gute Tipps gegeben. Das Gespräch hat mir wirklich geholfen. Jetzt weiß ich, was ich werden möchte: Kfz-Mechatroniker. Und falls ich keine Ausbildungsstelle als Kfz-Mechatroniker bekomme, gibt es interessante Alternativberufe. Ich habe vier ähnliche Berufe gefunden: Mein Favorit unter den Alternativberufen ist der Fahrzeuglackierer. Als Fahrzeuglackierer beschäftigt man sich mit dem Design und den Farben von Autos. Ein sehr schöner Beruf. Deshalb wäre das eine sehr gute Alternative. Ich beschäftige mich gern mit Elektronik, daher finde ich auch den Beruf des Elektrotechnikers interessant. Man ist für die Elektronik zuständig, sehr spannend. Deswegen kommt dieser Beruf auf Platz zwei meiner Liste. Auf Platz drei steht der Karosseriebauer. Die Karosserie ist der äußere Teil eines Autos. Als Karosseriebauer schweißt man Metallteile und stellt Fahrzeugteile her. Das mag ich sehr. Daher ist das auch eine interessante Alternative. Dann habe ich noch als letzten Beruf den Berufskraftfahrer notiert. Das könnte ich mir nämlich auch vorstellen. Weshalb? Na ja, man fährt Lkw und ist viel auf Autobahnen unterwegs. Sag mal, Miguel, welche Alternativberufe würdest du denn interessant finden? Hast du darüber schon einmal nachgedacht? Oh, die Sprachnachricht war jetzt etwas länger. Darum höre ich jetzt auf zu sprechen. Ich freue mich, von dir zu hören. Tschüs.

11a **1.** Karosseriebauer, b **2.** Elektrotechniker, c **3.** Berufskraftfahrer, d **4.** Fahrzeuglackierer, a

11b **Platz 1:** Fahrzeuglackierer **Platz 2:** Elektrotechniker **Platz 3:** Karosseriebauer **Platz 4:** Berufskraftfahrer

12a a, c, e, f

12c **1.** Deshalb wählt er Fahrzeuglackierer als Alternativberuf. **2.** …, weil man für die Elektronik zuständig ist. **3.** Deswegen

findet er den Beruf Karosseriebauer interessant. **4.** …, weil man Lkw fährt und viel unterwegs ist.

15a **1.** Vor **2.** Davor **3.** Vor **4.** Bevor **5.** Dann **6.** nach

15b **1.** führen **2.** mitteilen **3.** aufschreiben **4.** nachdenken **5.** suchen **6.** besuchen **7.** beantragen

15c **1.** ein Gespräch mit einer Beraterin führen **2.** im Internet nach Alternativberufen suchen **3.** die Vorteile und Nachteile der Berufe aufschreiben **4.** über Stärken nachdenken **5.** der Beraterin meine Entscheidung mitteilen **6.** Jetzt möchte ich einen Fachsprachkurs besuchen und meinen Führerschein beantragen.

15d ▶ **Hörtext 63**

Bilal: Ich habe immer gedacht, dass man eine Entscheidung am besten alleine trifft. Ich spreche nicht so gern mit anderen über meine Probleme, aber ein Freund hat mir empfohlen, mit einer Berufsberaterin zu sprechen. Ich habe ihr meine Situation erklärt und sie hat mich sofort verstanden. Wir haben dann zusammen über meine beruflichen Möglichkeiten gesprochen. Sie hat mir Tipps gegeben, was ich nach der Beratung machen soll. Das war wirklich hilfreich. Dank der Beratung habe ich jetzt eine Entscheidung getroffen. Die Beraterin hat mir dabei sehr geholfen. | **Aleyna:** Ich habe schon lange davon geträumt, mich selbstständig zu machen. Aber ich war natürlich unsicher, ob meine Geschäftsidee gut ist. Deshalb habe ich eine Beratungsstelle für Existenzgründung kontaktiert. Wir haben im Beratungsgespräch sehr lange über meine Geschäftsidee gesprochen. Leider hat der Berater sehr viele Nachteile gesehen. Er findet meine Geschäftsidee sehr risikoreich. Er meint, dass ich vielleicht wenige Kunden gewinnen kann, weil es sehr viele Online-Shops gibt. Er hat nur negativ über meine Idee gesprochen. Tipps habe ich keine bekommen. Jetzt bin ich total unsicher. | **Laura:** Immer wieder habe ich eine Absage bekommen. Das war sehr enttäuschend. Ich habe Berufserfahrung, ich habe viele Weiterbildungen besucht und Deutsch gelernt, aber ich finde keine Arbeit. Deswegen habe ich eine Beraterin kontaktiert. Wir haben sehr lange über meine beruflichen Wünsche gesprochen und die Beraterin hat mir Mut gemacht. Sie hat mich verstanden und das ist ein gutes Gefühl. Wir haben besprochen, dass ich jetzt ein Bewerbungstraining mache. Das Training dauert zwei Wochen. Danach sehen wir uns wieder.

15d **1.** e **2.** a **3.** d

Modul 14

1a **1.** a **2.** c **3.** d **4.** b

2a **1.** haben **2.** übernehmen **3.** verteilen **4.** planen **5.** sprechen

2b ▶ **Hörtext 64**

Sarah: Hediye, ich möchte dir etwas zeigen. Hast du schon mit unserer neuen Software für Projektmanagement gearbeitet? | **Hediye:** Ja, unser Kollege von der EDV-Abteilung hat sie schon auf meinem Computer installiert. Aber ich habe die Schulung noch nicht besucht. | **Sarah:** Das ist kein Problem. Das neue Programm ist ganz einfach zu bedienen. Du kannst dich mit deiner E-Mail-Adresse auf der Startseite anmelden. | **Hediye:** Auf der Startseite? Was meinst du mit *Startseite*? | **Sarah:** Das ist die erste Seite, die du siehst. Wenn du das Programm öffnest, dann siehst du die Startseite. Schau, hier kannst du deine E-Mail-Adresse eingeben und ein Passwort erstellen. Dann kannst du dich anmelden. | **Hediye:** Ich habe schon mit vielen Computerprogrammen gearbeitet. Aber mit der neuen Software kenne ich mich noch nicht aus. Könntest du mir bitte das Programm kurz erklären? | **Sarah:** Selbstverständlich, Hediye. Ich erkläre dir alles in Ruhe. Wenn du Fragen hast, dann stell sie einfach.

2b **1.** b **2.** b

2c ▶ **Hörtext 65**

Hediye: Danke Sarah, dass du mich einarbeitest. So, jetzt habe ich mich angemeldet. Mmh, ich glaube, ich habe doch schon mit so einem Programm gearbeitet. Aber erklär es mir bitte noch einmal. | **Sarah:** Natürlich. Aufgaben, die erledigt sind, sind grün. Siehst du? Die Erstellung des Informationsmaterials ist schon abgeschlossen. | **Hediye:** Ah, ich verstehe. Das müssen wir nicht mehr machen. Aber was heißt *Erstellung des Informationsmaterials*? | **Sarah:** Die Kolleginnen vom Marketing haben eine Broschüre erstellt, also die Texte geschrieben und die Bilder ausgewählt. Dann haben wir sie korrigiert. Die Broschüre ist jetzt fertig. So, und wenn du hier klickst, dann siehst du die aktuelle Woche. | **Hediye:** Warte, nicht so schnell. Wo muss ich klicken? | **Sarah:** Erst hier … und dann hier … Diese Woche gibt es zwei Aufgaben. Wir müssen die Kundinnen und Kunden über neue Serviceleistungen informieren. Weißt du das schon? Wir bieten ab sofort eine Online-Beratung an. Darüber informieren wir die Kunden. | **Hediye:** Okay, und deshalb ist das Feld „Kundenbindung“ rot. Alles klar. Aber was heißt eigentlich *Kundenbindung*? | **Sarah:** Wir möchten, dass unsere Kundinnen und Kunden weiterhin mit uns zusammenarbeiten. Sie sollen bei uns bleiben. Wir möchten nicht, dass sie zu einer anderen Kanzlei gehen. | **Hediye:** Okay, ich verstehe. Danke für die Erklärung. Und unsere zweite Aufgabe steht hier, oder? *Organisation einer internen Besprechung*… | **Sarah:** Genau, *intern* bedeutet mit unserem Team und nicht extern, also nicht mit anderen Geschäftspartnern. Unser Team möchte sich diese Woche treffen und besprechen. Und wir bereiten diesen Termin vor.

2c a, c

2d **1.** b **2.** d **3.** a **4.** c

3a **1.** Besprechung **3.** Präsentation **4.** Unterlagen **5.** Adressliste **6.** Infomaterial **8.** Datenbank

3b ▶ **Hörtext 66**

Hediye: Sarah? Was passiert, wenn ich auf KW 28 klicke? | **Sarah:** Klick doch mal! Siehst du, Hediye? Das ist die Wochenübersicht. Du siehst die Aufgaben und wer dafür zuständig ist. Hier zum Beispiel steht Montag, also heute. Heute erstelle ich die Einladung für die interne Besprechung. Und morgen, also Dienstag, muss ich die Einladung für die Besprechung verschicken. Ich schreibe die E-Mail heute, aber ich verschicke sie erst morgen. Hier steht dein Name, Hediye. Siehst du? Morgen sollst du das Infomaterial einpacken. Ich zeige dir später, wo du alles findest. | **Hediye:** Und wann soll ich das Infomaterial verschicken? | **Sarah:** Das kannst du am Donnerstag machen. Schau, am Donnerstag steht *Infomaterial versenden*. | **Hediye:** Ich kann das auch gern schon früher erledigen. Ich könnte das Infomaterial morgen sowohl einpacken als auch für die Post vorbereiten. | **Sarah:** Nein, das geht leider nicht. Wir brauchen erst die Adressliste. Diese erstellt Frau Russo. Sie erstellt die Adressliste für das Informationsmaterial am Mittwochabend, also übermorgen. Sie hat davor keine Zeit für die Liste, weil sie morgen die Präsentation für die Besprechung erstellt. | **Hediye:** Stimmt, die Präsentation ist Frau Russos Aufgabe für Dienstag. Und am Mittwoch erstellt sie die Adressliste. | **Sarah:** Außerdem müssen wir noch warten, bis Frau Blinn die neuen Kundenadressen in die Datenbank eingegeben

hat. Frau Blinn ist unsere Praktikantin. Sie soll die Adressen am Mittwoch in die Datenbank eingeben. | **Hediye:** Und am Freitag soll ich die Unterlagen für die Besprechung ausdrucken? | **Sarah:** Genau, am Freitag kümmerst du dich um die Unterlagen für die Besprechung.

3b **1.** Einladung für die Besprechung verschicken **2.** Präsentation für die Besprechung erstellen **3.** Adressliste für das Infomaterial erstellen **4.** Unterlagen für die Besprechung ausdrucken

3c **Beispiellösung:** Hallo Hediye, natürlich, kein Problem. Am Donnerstag sollst du das Infomaterial an unsere Kundinnen und Kunden schicken. Und am Freitag kümmerst du dich um die Unterlagen für die Besprechung und druckst sie aus. VG Sarah

4a **1.** einpacken/versenden **2.** erstellen/schicken **3.** erstellen **4.** eingeben **5.** ausdrucken

4b **Kunden über neue Serviceleistungen informieren:** Informationsmaterial einpacken/versenden, die Adressliste erstellen/schicken, die Adressen in die Datenbank eingeben
interne Besprechung vorbereiten: die Einladung verschicken, die Präsentation erstellen, die Unterlagen ausdrucken

5c **1.** entweder **2.** oder **3.** sowohl **4.** als auch

6a **1.** b **2.** b

6b **1.** sowohl … als auch **2.** entweder … oder **3.** entweder … oder **4.** sowohl … als auch **5.** entweder … oder **6.** sowohl … als auch

7b Frau Kleves Adresse war nicht auf der Liste.

7c ▶ **Hörtext 67**
Frau Russo: Russo. | **Sarah:** Hallo, hier spricht Sarah Lehmann. Vielen Dank für Ihre E-Mail. Ich habe sie gerade gelesen. Ich möchte gern Frau Kleve antworten und ich wollte fragen, was ich ihr schreiben soll. | **Frau Russo:** Also, da es unser Fehler war, sollten Sie sich zuerst für den Fehler entschuldigen und ihn kurz erklären. Schreiben Sie bitte auch, dass Sie das Informationsmaterial heute verschicken. | **Sarah:** Das mache ich. Und kann ich ihr noch etwas Besonderes anbieten? Wir wollen ja nicht, dass sie sich eine andere Kanzlei sucht. | **Frau Russo:** Ich habe einen Vorschlag. Wir haben noch freie Beratungstermine. Sie können ihr nächste Woche einen Termin für eine Online-Beratung anbieten. | **Sarah:** Alles klar, das ist ein guter Vorschlag. Soll ich ihr auch schreiben, wie viel ein Beratungsgespräch kostet? | **Frau Russo:** Schreiben Sie ihr, dass die erste Beratung für sie kostenlos ist. Ich kann Ihre Antwort auch gern noch einmal lesen, bevor Sie die E-Mail an Frau Kleve schicken. | **Sarah:** Sehr gern, vielen Dank.

7c **1.** sich … entschuldigen **2.** verschicken **3.** anbieten

8a **Beispiellösung:** Sehr geehrte Frau Kleve, wir bedauern sehr, dass Sie noch kein Informationsmaterial erhalten haben. Leider ist uns ein Fehler passiert. Ihre Adresse wurde zu spät in die Datenbank eingegeben und stand daher nicht auf der Adressliste. Für diesen Fehler möchten wir uns entschuldigen. Wir werden das Informationsmaterial heute verschicken, sodass es in den nächsten Tagen bei Ihnen ankommt. Sehr gern bieten wir Ihnen eine Online-Beratung für nächste Woche an. Der Termin wäre am Dienstag zwischen 10:00 Uhr und 12:00 Uhr oder am Mittwoch ab 14:00 Uhr möglich. Die erste Beratung ist für Sie kostenlos. Wenn Sie Interesse haben, schreiben Sie uns bitte eine Nachricht mit Ihrem Wunschtermin. Wir freuen uns auf das Gespräch mit Ihnen. Mit freundlichen Grüßen

9a **1.** falsch **2.** richtig **3.** richtig

10a **1.** c **2.** a **3.** b

10c **1.** wunschlos **2.** ideenlos **3.** unordentlichen **4.** ungerecht

11a ▶ **Hörtext 68**
Frau Kleve: Das gibt es doch nicht. Ich wollte jetzt den Link testen und die Online-Beratung mit der Kanzlei vorbereiten. Morgen habe ich den Termin. Aber jetzt kann ich mich nicht anmelden. Also, noch einmal in Ruhe … Den Link habe ich eingefügt und die Software habe ich auch installiert. Das funktioniert. Dann soll ich das Passwort eingeben. Ich gebe es noch einmal ein: XLSOE – so steht es in der E-Mail. Oh nein, schon wieder eine Fehlermeldung. Die Anmeldung ist fehlgeschlagen. Was soll ich denn jetzt tun?

11a c

11c ▶ **Hörtext 69**
Sarah: Kanzlei Gahlbeck, Lehmann, guten Tag. |
Frau Kleve: Guten Tag Frau Lehmann. Hier spricht Kleve. Sie haben mir doch den Link für die Online-Besprechung geschickt. Die Besprechung findet morgen statt. Ich wollte eben den Link ausprobieren. Aber leider funktioniert das nicht und ich habe keine Ahnung, warum. | **Sarah:** Frau Kleve, ganz ruhig. Das ist sicher nur ein kleines Problem und wir finden eine Lösung. Welche Fehlermeldung sehen Sie denn? | **Frau Kleve:** Hier steht: *Die Anmeldung ist fehlgeschlagen*. Immer wenn ich das Passwort eingebe, dann kommt diese Fehlermeldung. | **Sarah:** Haben Sie das Passwort eingegeben oder eingefügt? | **Frau Kleve:** Ich habe es in das Feld geschrieben, also eingegeben. | **Sarah:** Vielleicht haben Sie sich vertippt. Kopieren Sie bitte das Passwort und fügen Sie es ein. | **Frau Kleve:** Okay, einen Moment bitte … Oh nein, wieder die Fehlermeldung. | **Sarah:** Dann versuchen wir eine andere Lösung. Bitte folgen Sie jetzt meinen Anweisungen Schritt für Schritt. Schließen Sie zunächst das Programm. Dann starten Sie den Computer neu. | **Frau Kleve:** In Ordnung. So, das Programm habe ich jetzt geschlossen und nun soll ich den Computer herunterfahren und dann wieder hochfahren? | **Sarah:** Ja, genau. Ich warte, bis der Computer wieder hochgefahren ist. | **Frau Kleve:** Alles klar, das dauert noch kurz. Er lädt noch … Okay, jetzt muss ich mich anmelden. Einen Moment, bitte … So, ich habe mich wieder angemeldet. | **Sarah:** Klicken Sie jetzt bitte noch einmal den Link an. Was passiert jetzt? | **Frau Kleve:** Ich habe den Link angeklickt, jetzt öffnet sich das Programm … Und jetzt sehe ich eine neue Meldung: *Update verfügbar* steht hier. | **Sarah:** Alles klar, dann müssen Sie jetzt ein Update machen. Führen Sie bitte das Update durch. | **Frau Kleve:** Habe ich gemacht. Das geht schnell. Die Installation ist schon fertig. | **Sarah:** Wunderbar. Melden Sie sich jetzt bitte noch einmal an. Ich würde Ihnen empfehlen, das Passwort zu speichern. Das können Sie bei der Anmeldung auswählen. | **Frau Kleve:** Ich bestätige jetzt das Passwort und … die Anmeldung war erfolgreich! Es hat geklappt. | **Sarah:** Ich freue mich, dass das geklappt hat. Sie können jetzt auch Ihre Kamera und das Mikrofon testen. Ich erkläre Ihnen gern, wie das funktioniert.

11c **1.** Kopieren Sie bitte das Passwort und fügen Sie es ein. **2.** Schließen Sie zunächst das Programm. **3.** Dann starten Sie den Computer neu. **4.** Klicken Sie jetzt noch einmal den Link an. **5.** Führen Sie bitte das Update durch. **6.** Melden Sie sich jetzt bitte noch einmal an.

11d **1.** b **2.** e **3.** a **4.** f **5.** d **6.** c

12a **Beispiellösung:** …, weil sie Probleme bei der Anmeldung hatte. Sie bekam die Fehlermeldung „Anmeldung ist fehlgeschlagen“, obwohl sie das Passwort korrekt eingegeben hat. Sie hat dann den Computer neu gestartet und ein Update installiert. Trotzdem hat die Anmeldung nicht funktioniert.

12c **1.** Viele Nutzerinnen und Nutzer hatten letzte Woche das gleiche Problem. **2.** Sie müssen entweder ein Update machen oder die Software deinstallieren. **3.** Ich habe sowohl das Softwareunternehmen als auch die Firmenleitung informiert. **4.** Die Programmierinnen und Programmierer arbeiten an einer Lösung. **5.** Bitte haben Sie noch etwas Geduld. **6.** Die Software sollte bis Ende der Woche wieder problemlos funktionieren.

Modul 15

1b ▶ **Hörtext 70**
Anna: Hallo Viktoria, ich hoffe, du hattest einen schönen Schultag. Ich wollte dir Bescheid geben, dass ich noch kurz zum Einkaufen gefahren bin. Ich komme jetzt aber direkt nach Hause. Ich habe das Auto genommen, weil ich wirklich viel einkaufen musste. Der Kofferraum ist voll! Freu dich auf die leckeren Sachen! Kannst du mir in 20 Minuten helfen? Zu zweit haben wir den Kofferraum schneller ausgeräumt. | **Bilal:** Viele Grüße aus dem Zug, Miguel! Ich bin schon total nervös. In einer Stunde habe ich ein Vorstellungsgespräch. Leider ist die Werkstatt, wo ich mich gleich vorstelle, 30 km entfernt. Aber mit dem Zug ist das gar kein Problem. Es gibt eine sehr gute Verbindung: Ich muss nicht umsteigen und kann direkt vom Hauptbahnhof zum Betrieb fahren. Wusstest du, dass unsere Monatskarte für die Strecke gültig ist? | **Miguel:** Viel Erfolg für dein Vorstellungsgespräch! Du glaubst nicht, was ich gerade ausprobiert habe. Das macht so viel Spaß. Ich bin heute zur Arbeit gefahren, aber nicht mit der Straßenbahn, sondern mit einem E-Roller. Die Roller kann man mit einer App buchen. Ich war noch nie so schnell unterwegs. Ich glaube, ich war in zehn Minuten da. Gut, vielleicht bin ich etwas zu schnell gefahren … | **Hediye:** Guten Morgen zusammen, heute ist ein schöner Tag und die Sonne scheint. Ich starte jetzt sportlich in den Tag. Bitte wartet heute nicht am Bahnhof auf mich. Ich nehme nämlich das Fahrrad und fahre direkt zum Sprachkurs. Wir sehen uns dann gleich in der Schule. Ach, Fahrradfahren macht mir echt gute Laune und für die Umwelt ist es auch gut.

1b **Anna:** mit dem Auto, viel transportieren; **Bilal:** zu einem Vorstellungsgespräch, mit dem Zug, günstige Verbindung; **Miguel:** zur Arbeit, mit dem E-Roller, schnell am Ziel sein; **Hediye:** zur Sprachschule, mit dem Fahrrad, schont die Umwelt

2a **Elektroauto/Auto:** Lärm verursachen, Sachen transportieren; **öffentliche Verkehrsmittel:** Lärm verursachen, Umwelt schützen; **zu Fuß/als Fußgänger:** Umwelt schützen, Geld sparen, gut für die Gesundheit sein; **Fahrrad:** Umwelt schützen, Geld sparen, gut für die Gesundheit sein

2b **1.** günstig **2.** laut **3.** sauber

2d ▶ **Hörtext 71**
Miguel: Wow, das ist ja eine tolle Sache. Ich habe schon lange überlegt, ob ich mir ein Auto kaufen soll. Ich habe einen Führerschein und manchmal wäre ein Auto sehr praktisch. Jetzt habe ich die Mitfahren GmbH entdeckt. Sie bietet Carsharing an. So kann man ein Auto im Alltag nutzen, aber man muss es nicht kaufen. Ich kann dann immer ein anderes Auto auswählen. Heute muss ich nur schnell von A nach B, da reicht ein kleines Auto. Morgen zum Einkaufen brauche ich einen großen Kofferraum, dann nehme ich ein größeres Auto. Hier steht, dass man sich erst anmelden und dann die App herunterladen muss. Danach kann man sofort starten. In der App sehe ich, wo die Autos stehen. Einen zentralen Parkplatz gibt es nicht, die Autos stehen an verschiedenen Orten in der Stadt. Man kann dann direkt zum Auto laufen und es mit der App öffnen. Ich glaube, ich schließe ein Abo ab. Ach, und noch etwas: Wenn man einen Unfall hatte oder etwas kaputt ist, dann muss man sich als Kunde nicht um die Reparatur kümmern. Toll! Das spart sehr viel Zeit und Ärger. Und hier steht etwas über die Kfz-Versicherung: Man braucht nicht extra eine Versicherung abzuschließen. Das ist in der monatlichen Gebühr inklusive. Wie praktisch!

2d **1.** ein eigenes Auto kaufen **2.** stehen auf einem Parkplatz **3.** nicht tanken **4.** bezahlt man einmal im Jahr eine Gebühr

3a ▶ **Hörtext 72**
Frau Heilmann: Herzlich willkommen bei der Kundenhotline der Mitfahren GmbH. Hier spricht Frau Heilmann. Wie kann ich Ihnen behilflich sein? | **Miguel:** Guten Tag, Frau Heilmann. Miguel Sanchez hier. Ich habe einen Werbeflyer gelesen und ich interessiere mich sehr für das Carsharing. Ich habe kein eigenes Auto, aber ich würde gern ein Auto im Alltag nutzen. Ich überlege gerade, ob sich ein Abo für mich lohnt. Wie kann ich das Carsharing ausprobieren? | **Frau Heilmann:** Das freut mich zu hören. Dafür müssen Sie ein Abo abschließen. Sie können das Anmeldeformular ganz einfach online ausfüllen. Sie müssen dann aber bitte noch einmal Ihre Dokumente persönlich in unserem Kundenservice abgeben. | **Miguel:** Okay, dann würde ich das Anmeldeformular zuerst online ausfüllen. Welche Dokumente brauchen Sie denn? | **Frau Heilmann:** Unsere Kundinnen und Kunden müssen natürlich ein paar Voraussetzungen erfüllen. Sie sollten selbstverständlich einen gültigen Führerschein besitzen. Im Kundenservice prüfen wir auch Ihre Identität, Sie müssen also bitte Ihren Ausweis vorzeigen. Außerdem sollten Sie uns eine Bankverbindung mitteilen und eine Kaution hinterlassen. | **Miguel:** Eine Kaution hinterlassen? Wie hoch ist die Kaution? | **Frau Heilmann:** Die Kaution beträgt 100 Euro. Die 100 Euro behalten wir als Sicherheit. Wenn Sie das Abo kündigen, dann bekommen Sie die Kaution wieder zurück. | **Miguel:** Alles klar. Ich habe gerade die Webseite aufgerufen. Dort sehe ich das Anmeldeformular. Das Formular fülle ich aus und komme danach mit meinen Dokumenten zum Kundenservice, richtig? | **Frau Heilmann:** Ganz genau. Füllen Sie zuerst das Formular aus und gehen Sie dann mit Ihrem Ausweis und Ihrem Führerschein zu unserem Kundenservice. Dort scannen die Kollegen Ihren Führerschein. Sie zahlen die Kaution und unterzeichnen den Vertrag. Dann können Sie losfahren. | **Miguel:** Sehr gut. Ich melde mich gleich heute noch an. | **Frau Heilmann:** Haben Sie gesehen, dass wir verschiedene Tarife anbieten? Sie müssen sich bei der Anmeldung für einen Tarif entscheiden. | **Miguel:** Entschuldigen Sie, das verstehe ich nicht. Was ist ein Tarif? | **Frau Heilmann:** Wir bieten drei verschiedene Abos an. Es gibt zum Beispiel einen Tarif für Personen, die sehr viel fahren. Dann bezahlen Sie eine andere Gebühr. | **Miguel:** Ach so, ich verstehe. Ich muss mich für ein Abo entscheiden. Könnten Sie mir bitte kurz den Unterschied erklären? | **Frau Heilmann:** Die Abos kosten unterschiedlich viel und es gibt verschiedene Zusatzleistungen. | **Miguel:** Alles klar. Welche Zusatzleistungen kann ich denn auswählen? | **Frau Heilmann:** Also, Sie können zum Beispiel ein Sicherheitspaket auswählen …

3a **1.** c **2.** a **3.** b **4.** f **5.** d **6.** g **7.** e

3b **1.** richtig **2.** falsch **3.** richtig

3c ▶ **Hörtext 73**
Frau Heilmann: Sehen Sie auf der Webseite die drei Tarife? Sie können einen auswählen. | **Miguel:** Ich sehe die Tarife, aber ich habe keine Ahnung, welcher Tarif zu mir passt. | **Frau**

Heilmann: Würden Sie mir kurz ein paar Fragen beantworten? Dann kann ich Ihnen gern den passenden Tarif empfehlen. | **Miguel:** Ja, gern. | **Frau Heilmann:** Wie oft brauchen Sie das Auto? Jeden Tag oder nur ab und zu? | **Miguel:** Na ja, ich glaube, dass ich das Auto nicht so oft brauche. Wenn ich etwas Größeres transportieren möchte, dann nutze ich das Auto. Oder wenn es regnet. Aber ich brauche es nicht regelmäßig. | **Frau Heilmann:** Okay. Sie fahren nicht jeden Tag und nur kurze Strecken, richtig? | **Miguel:** Ja, genau. | **Frau Heilmann:** Es gibt zwei Möglichkeiten: Sie zahlen jeden Monat eine Gebühr, dann sind die Fahrten günstiger. Oder Sie zahlen keine Gebühr. | **Miguel:** Verstehe ich das richtig? Es gibt auch einen Tarif ohne monatliche Gebühr? | **Frau Heilmann:** Ja, aber dann sind die Fahrten teurer. | **Miguel:** Ich möchte lieber keine monatliche Gebühr bezahlen. Vielleicht fahre ich einen Monat nicht mit dem Auto, dann möchte ich auch nicht so gern eine Gebühr bezahlen. | **Frau Heilmann:** Das kann ich gut verstehen. Herr Sanchez, dann müssen wir noch über die Versicherung sprechen. Wir bieten ein Sicherheitspaket an. Wenn Sie einen Schaden verursachen, bezahlen Sie normalerweise maximal 1 500 Euro. Mit dem Paket müssen Sie weniger bezahlen, nur 300. Das Paket kostet 99 Euro pro Jahr. | **Miguel:** Oh, das brauche ich unbedingt. Ich möchte nicht bei der Versicherung sparen. Das Sicherheitspaket wäre mir wichtig.

3c **1.** unsicher **2.** unregelmäßig **3.** ungern **4.** wichtig

4b **1.** Würden **2.** bräuchten **3.** müssten

4c **1.** Zuerst müssten Sie sich noch für einen Tarif entscheiden. **2.** Dann bräuchten wir bitte Ihre Bankverbindung. **3.** Bitte kommen Sie dann mit Ihrem Führerschein in unsere Filiale.

6a **1.** behilflich **2.** überlege **3.** Voraussetzungen **4.** Tarife **5.** Unterschied **6.** Zusatzleistungen **7.** beantworten, passenden **8.** Strecken **9.** unbedingt

7a **a.** Display berühren **b.** Ladekabel mit Fahrzeug verbinden **c.** Ladevorgang per Karte starten **d.** Ladevorgang beenden, wenn Batterie voll **e.** Ladekabel trennen

7b **1.** Sprache **2.** Stecker **3.** Display **4.** Batterie **5.** Fehlermeldung **6.** Ladekarte

7c **1.** Nein, der Motor muss während des Ladens abgestellt sein. **2.** Wählen Sie auf dem Display *Stopp*. Halten Sie danach die Ladekarte an das Lesefeld und warten Sie, bis auf dem Display die Meldung *Abmeldung erfolgreich* erscheint. Ziehen Sie dann den Stecker ab. **3.** Drücken Sie sofort den roten Knopf links an der Station, um den Vorgang zu beenden. **4.** Nein, in jedem Fahrzeug befindet sich eine Ladekarte.

8a ▶ **Hörtext 74**

Frau Lummer: Guten Tag Herr Sanchez, hier spricht Anja Lummer von der Mitfahren GmbH. Ich muss Sie leider über eine Änderung Ihrer Buchung informieren. Sie haben für 16:00 Uhr ein Auto gebucht, es ist aber leider erst ab 16:30 Uhr frei. Der Fahrer hat mich gerade informiert, dass er sich verspätet. Ich könnte Ihnen gern ein anderes freies Auto ab 16:00 Uhr buchen. Es sind aber nur kleinere Autos ab 16:00 Uhr frei. Rufen Sie mich gern zurück und wir finden eine Lösung. Sicherheitshalber noch einmal mein Name: Lummer, ich buchstabiere L-U-M-M-E-R. Sie erreichen mich unter der Nummer: 0421 58675455. Auf Wiederhören!

8a **Grund für den Anruf:** Buchungsänderung; **Name:** Frau Anja Lummer; **Firma:** Mitfahren GmbH; **Kontakt:** 0421 58675455; **Weitere Informationen:** Auto ist statt 16:00 Uhr erst um 16:30 Uhr frei, Miguel kann ein anderes Auto ab 16:00 Uhr benutzen, aber es sind nur kleinere Autos frei, er soll zurückrufen

8b **1.** Deutschkenntnisse **2.** Fachwissen **3.** reagieren kann **4.** verständnisvoll **5.** Lösung anbieten

9a **1.** wäre **2.** Könnten **3.** wäre **4.** finden würden **5.** könnten **6.** könnte **7.** wäre **8.** bräuchte **9.** hätte

10a **a.** tanken/Fahrzeug aufladen **b.** nicht rauchen **c.** Fahrzeug sauber halten **d.** Auto pünktlich auf dem Parkplatz abstellen **e.** einen Unfall sofort melden

10b Die Fahrerin/Der Fahrer hat sich dazu verpflichtet, … **a.** das Fahrzeug aufzuladen. **b.** nicht im Auto zu rauchen. **c.** das Fahrzeug sauber zu halten. **d.** das Auto pünktlich auf dem Parkplatz abzustellen. **e.** einen Unfall sofort zu melden.

10c **Art des Mangels:** 4; **Beschreibung: Beispiellösung:** Leider ist das Fahrzeug stark verschmutzt. Zwischen den Sitzen liegt Müll.

10d ▶ **Hörtext 75**

Gespräch 1:

Frau Lummer: Kundenhotline der Mitfahren GmbH, Lummer. | **Kunde:** Guten Tag, hier Maurer. Ich bin gerade in ein Auto gestiegen und im Auto hat es nach Rauch gerochen. Das hat so gestunken, puh, richtig schlimm. Ich dachte, dass Rauchen im Fahrzeug verboten ist. | **Frau Lummer:** Das ist richtig, Herr Maurer. Rauchen ist verboten. Können Sie mir bitte das Kennzeichen nennen? | **Kunde:** Ja gern, das Kennzeichen ist HB-XU 1876. Und was machen Sie jetzt? | **Frau Lummer:** Ich schaue nach, wer das Auto vor Ihnen genutzt hat. Dann kontaktiere ich diesen Kunden. Wenn er im Auto geraucht hat, dann muss er eine Strafe zahlen. Wir stellen ihm eine Rechnung und er muss 25 Euro zahlen. | **Kunde:** Eine Vertragsstrafe. Sehr gut. Dann macht er das hoffentlich nicht mehr. Aber was soll ich jetzt machen? | **Frau Lummer:** Ich verstehe, wenn Sie nicht mehr mit dem Auto fahren möchten. Soll ich die Fahrt auf ein anderes Fahrzeug umbuchen? | **Kunde:** Das wäre sehr freundlich von Ihnen. | **Frau Lummer:** Ich könnte Ihnen ein Auto ganz in der Nähe anbieten. Es steht nur 300 m entfernt. Wäre das für Sie okay? | **Kunde:** Das klingt gut. | **Frau Lummer:** Dann bräuchte ich bitte Ihre Kundennummer.

Gespräch 2:

Frau Heilmann: Kundenhotline der Mitfahren GmbH. Sie sprechen mit Frau Heilmann. | **Kundin:** Guten Morgen, hier spricht Frau Ming. Ich bin total aufgeregt. Ich wollte gerade mit einem E-Auto zur Arbeit fahren und bin spät dran. Das ist natürlich mein Fehler, aber das eigentliche Problem ist: Der Akku des Autos ist leer! Ein anderer Kunde hat ihn nicht aufgeladen. Das ist eine Frechheit! Das ist mir jetzt schon öfter passiert. | **Frau Heilmann:** Frau Ming, ganz ruhig. Ich verstehe, dass Sie sich aufregen. Das sollte nicht sein. Gibt es noch andere freie Autos auf dem Parkplatz? | **Kundin:** Das weiß ich nicht. Ich sitze jetzt schon im Bus. Ich wollte kein neues Auto buchen, dann wäre ich noch später zur Arbeit gekommen. Und ich hätte mehr Geld bezahlen müssen. Das kostet doch Geld, wenn man die Buchung ändert, oder? | **Frau Heilmann:** Das stimmt, aber in Ihrem Fall hätten wir die Buchung kostenlos geändert. | **Kundin:** Das wusste ich nicht. Na ja, jetzt ist es zu spät. Ich wollte Ihnen Bescheid geben, dass der Kunde vor mir das Auto nicht geladen hat und ich jetzt den Ärger habe. | **Frau Heilmann:** Bitte entschuldigen Sie vielmals. Ich würde das gerne wiedergutmachen. Zuerst storniere ich Ihre heutige Buchung. Würden Sie mir bitte das Kennzeichen nennen? | **Kundin:** Das Kennzeichen ist HB-WA 5572. | **Frau Heilmann:** Danke! Das Geld für Ihre heutige Buchung bekommen Sie zurück. | **Kundin:** Vielen Dank, das freut mich. | **Frau Heilmann:** Außerdem

möchte ich Ihnen noch etwas anbieten. Wir schenken Ihnen gern eine Monatsgebühr. | **Kundin:** Ach, das ist ja toll! Da habe ich gleich wieder bessere Laune.

10d **Gespräch 1:** 2, a, b **Gespräch 2:** 3, b, c

11a **1.** Frau Lummer **2.** Herr Maurer **3.** HB-XU-1876 **4.** Frau Heilmann **5.** Frau Ming **6.** HB-WA-5572

11c Der Mangel wird … gemeldet, Die Fotos werden … hochgeladen, das verschmutzte Auto wird beschrieben, Dann wird die Meldung abgeschickt, Miguel wird … angerufen, Das Auto wird … gereinigt, Die Rechnung wird … bezahlt

12a **1.** b **2.** a

12b **Beispiellösung:** Sehr geehrte Frau Lang, haben Sie vielen Dank für Ihre E-Mail. Es tut uns leid, dass Sie nicht mehr mit dem Carsharing-Angebot zufrieden sind. Das Problem, das Sie beschreiben, ist uns bekannt. Umbuchungen wegen Verspätungen von Kunden oder Verschmutzungen der Fahrzeuge werden immer häufiger. Wir arbeiten gerade an der Lösung des Problems. In Kürze werden wir das Problem im Newsletter ansprechen und alle Kundinnen und Kunden an die geltenden Regeln erinnern. Wenn sich die Situation danach nicht verbessert, werden wir mehr Strafgebühren in Rechnung stellen. Wir möchten Ihnen Folgendes anbieten: Da Sie in letzter Zeit besonders stark unter den Problemen leiden, möchten wir Ihnen gern eine Monatsgebühr erlassen. Mit freundlichen Grüßen

Modul 16

1a **1.** Anschreiben, b **2.** Lebenslauf, d **3.** Arbeitszeugnis, a; Weiterbildungszertifikat, c

2a **1.** b **2.** c **3.** a

2c ▶ **Hörtext 76**

Frau Simon: Personalabteilung, Simon. | **Miguel:** Guten Tag, hier spricht Miguel Sanchez. Bin ich mit Frau Simon verbunden? | **Frau Simon:** Guten Tag, Herr Sanchez. Ja, Sie sind richtig verbunden. Wie läuft denn Ihr Praktikum? Alles so weit gut? | **Miguel:** Danke, dass Sie nachfragen. Es ist alles bestens und ich lerne jeden Tag etwas Neues. Ich habe eine Anzeige für Azubis gesehen. Sie wissen doch, dass ich sehr gerne eine duale Ausbildung hier im Hotel machen würde. Ich habe großes Interesse an einer Ausbildung als Hotelfachmann. Suchen Sie aktuell noch Azubis? | **Frau Simon:** Ja, der Ausbildungsbeginn ist im September und die Anzeige ist ganz neu. Wir haben sie erst gestern auf die Webseite gestellt. Ich wollte Sie heute informieren. Jetzt sind Sie schneller als ich. Ich hoffe, dass Sie sich bewerben. Wir würden uns sehr freuen und ich denke, dass Sie gute Chancen haben. | **Miguel:** Danke, dass Sie das sagen. Ich möchte mich auf jeden Fall bewerben. Wann endet die Bewerbungsfrist? | **Frau Simon:** Die Bewerbungsfrist endet am 31. Januar. Danach prüfen wir die Bewerbungen und laden die passenden Bewerberinnen und Bewerber zum Vorstellungsgespräch ein. | **Miguel:** Oh, ich wusste nicht, dass man sich neun Monate vor der Ausbildung schon bewerben muss. Dann schreibe ich meine Bewerbung noch diese Woche. Möchten Sie die Bewerbungsunterlagen lieber per E-Mail oder per Post erhalten? | **Frau Simon:** Also, per Post müssen Sie die Bewerbung nicht schicken. Wir sehen uns ja oft hier im Hotel. Sie könnten mir die Unterlagen persönlich geben. Aber das müssen Sie nicht. Sie müssen nicht alles ausdrucken. Wir wünschen uns eine digitale Bewerbung. Schicken Sie diese bitte per E-Mail an *zukunftimhotel@hotel-adlerhof.de*. | **Miguel:** Alles klar. Könnten Sie die E-Mail-Adresse bitte noch einmal wiederholen? Dann notiere ich diese gleich. | **Frau Simon:** Selbstverständlich: *zukunftimhotel@hotel-adlerhof.de*. Sie finden die Adresse auch in der Anzeige. | **Miguel:** Entschuldigen Sie. Das sehe ich jetzt erst. Eine Frage hätte ich noch: Muss ich etwas Besonderes bei der Bewerbung beachten? | **Frau Simon:** Sie sollten uns eine klassische Bewerbung schicken. Verfassen Sie ein Anschreiben und erstellen Sie einen Lebenslauf. Natürlich sollten wichtige Zeugnisse und Zertifikate nicht fehlen. | **Miguel:** Vielen Dank für Ihre Zeit, Frau Simon. Dann schicke ich Ihnen bald meine Bewerbung. | **Frau Simon:** Sehr gern, Herr Sanchez. Ich freue mich auf Ihre Bewerbung. Auf Wiederhören.

2c **1.** mit Frau Simon **2.** an einer Ausbildung **3.** die Bewerbungsfrist **4.** per Post **5.** bei der Bewerbung

2d **1.** duale Ausbildung **2.** digital **3.** 31. Januar **4.** zukunftimhotel@hotel-adlerhof.de

2e **1.** Danach **2.** ein Vierteljahr vor der Ausbildung **3.** die Bewerbung persönlich abgibt

3a ▶ **Hörtext 77**

Bewerbungscoach Herr Wagner: Als Personaler und Bewerbungscoach interessiert mich Miguels beruflicher Weg sehr. An seinem Beispiel sieht man, dass ein Praktikum sehr hilfreich sein kann. Ein Praktikum vor der Ausbildung ist immer empfehlenswert. Jetzt gibt es für Miguel die Möglichkeit, sich auf einen Ausbildungsplatz im selben Unternehmen zu bewerben. Das wird auch *interne Bewerbung* genannt. Man bewirbt sich innerhalb eines Unternehmens auf eine andere Stelle. Miguel hat im Hotel bereits praktische Erfahrung gesammelt und das Unternehmen weiß, wie er arbeitet. Ich hoffe, dass er den Ausbildungsplatz bekommt. Ich würde jeder Bewerberin und jedem Bewerber empfehlen, das Unternehmen vor der Bewerbung anzurufen. Warum? Die Antwort ist einfach: Sehr viele bewerben sich auf ein Stellenangebot. Das Unternehmen erinnert sich nach dem Telefonat an den Bewerber oder die Bewerberin. Man kann in einem persönlichen Gespräch Fragen zur Stelle und zum Bewerbungsprozess klären. Das zeigt, dass man an der Stelle interessiert ist. Und es macht natürlich einen guten Eindruck. Miguel ist überrascht, dass das Hotel neun Monate vor Ausbildungsbeginn Azubis sucht. Viele Unternehmen suchen ihre Azubis schon ein Jahr vor der Ausbildung. Mein Tipp für alle: Bitte informieren Sie sich über die Bewerbungsphase und verpassen Sie keine Frist. Sie sollten auch die Bewerbung nicht einen Tag vor Fristende schreiben. Schreiben Sie Ihre Bewerbung lieber in Ruhe. Die Personalerin Frau Simon wünscht sich eine Bewerbung per E-Mail. Wenn ein Unternehmen eine Bewerbung per Post wünscht, dann könnte man sie auch persönlich abgeben. Das kann einen guten Eindruck machen. Aber das sollte jeder selbst entscheiden. Ich bin gespannt, wie Miguels Bewerbung aussieht.

3a a, b, c

3c **1. b)** Man macht ein Praktikum, um praktische Erfahrungen zu sammeln./…, damit man praktische Erfahrungen sammelt. **2.** Ein Bewerber ruft das Unternehmen vor der Bewerbung an **a)** …, damit sich das Unternehmen an ihn erinnert. **b)** …, um Interesse zu zeigen und Fragen zu klären. **3.** Man informiert sich über den Bewerbungsprozess **a)** …, damit man keine Frist verpasst./…, um keine Frist zu verpassen. **b)** …, damit man die Bewerbungsunterlagen in Ruhe vorbereiten kann./…, um die Bewerbungsunterlagen in Ruhe vorbereiten zu können.

4a **1.** richtig **2.** falsch

5a **1.** Anlagen **2.** Einleitung **3.** Empfänger **4.** Ort **5.** Datum **6.** Betreff **7.** Anrede **8.** Gruß **9.** Hauptteil **10.** Schluss **11.** Unterschrift

5b **1.** Empfänger **2.** Ort **3.** Datum **4.** Betreff **5.** Anrede **6.** Einleitung **7.** Hauptteil **8.** Schluss **9.** Gruß **10.** Unterschrift **11.** Anlagen

5c **Beispiellösung:** Im zweiten Abschnitt beschreibt man die aktuelle berufliche Situation. Hier berichtet man auch von wichtigen Fähigkeiten und Kompetenzen und von der bisherigen Berufserfahrung. Im dritten Abschnitt nennt man die Gründe für den neuen beruflichen Weg. Danach kann man von weiteren Kenntnissen wie zum Beispiel Computerkenntnissen berichten. Am Schluss bittet man um ein Vorstellungsgespräch.

5e **Beispiellösung: 1.** Nach meiner Ausbildung zum Koch habe ich mehrere Jahre in einem Restaurant gearbeitet. Während meines Praktikums habe ich die Abläufe an der Rezeption und im Zimmerservice kennengelernt. **2.** Mit meiner freundlichen und kommunikativen Art finde ich für alle Gästewünsche die perfekte Lösung. Ich kann mit Gästen in drei verschiedenen Sprachen kommunizieren. **3.** Ich kann Zimmerbuchungen und -stornierungen für Kundinnen und Kunden selbstständig durchführen. Ich habe bewiesen, dass ich mich schnell in neue Aufgaben einarbeiten kann. **4.** Ich verfüge außerdem über sehr gute Computerkenntnisse in MS Office.

6 **1.** die Anzeige mit großem Interesse gelesen **2.** mit dem Ziel, bald Deutsch auf dem Niveau B1 zu sprechen **3.** Die Stelle passt sehr gut zu mir **4.** Mein berufliches Ziel ist **5.** um erste Berufserfahrungen zu sammeln **6.** Ich verfüge über **7.** Ich freue mich über eine Einladung

8b **1.** wurden in Stichpunkten beschrieben **2.** wurden genannt **3.** wurde eine Überschrift gewählt **4.** wurden auch angegeben **5.** wurden einheitlich dargestellt **6.** wurde unterschrieben

8c **1.** Persönliche Daten **2.** Berufserfahrung **3.** Ausbildung **4.** Schulische Bildung **5.** Fähigkeiten und Kenntnisse

9a **1.** b **2.** a

9b **1.** Miguel arbeitet seit Juli 2023 im Verein *Suppenküche e. V.* **2.** Miguel hat von März 2014 bis Januar 2015 als Schwimmtrainer gearbeitet.

11a **a.** scannen **b.** auswählen **c.** einfügen **d.** speichern **e.** zusammenfügen

11b **1.** Eine Vorlage wird ausgewählt. **2.** Ein Foto wird eingefügt. **3.** Der Lebenslauf wird gespeichert. **4.** Alle Unterlagen werden zusammengefügt.

Modul 17

1a **1.** e **2.** b **3.** d **4.** a **5.** c

1b **Beispiellösung: b.** Man sollte vor dem Vorstellungsgespräch noch einmal die Bewerbungsunterlagen durchlesen. **c.** Man sollte ein passendes Outfit auswählen. **d.** Die Fahrt zum Vorstellungsgespräch sollte man vorher planen. **e.** Vor dem Vorstellungsgespräch sollte man die eigene Körpersprache beobachten.

2a **1.** a **2.** b **3.** c **4.** a **5.** b **6.** a

2b a

2d **1.** 14.04. **2.** Simon **3.** Hotelkaufmann **4.** 14.04. **5.** 14:00 Uhr **6.** Grüßen

3c **1.** eintragen **2.** anrufen **3.** erzählen **4.** geben **5.** schreiben **6.** freuen **7.** vorbereiten **8.** sein

4a **1.** wird **2.** wird **3.** wird, wird

5b ▶ **Hörtext 78**

Frau Bauer: Guten Tag, Herr Sanchez, schön. Schön, dass wir uns heute zum Bewerbungsgespräch sehen. Wir kennen uns ja schon. Seit acht Monaten sind Sie Praktikant in unserem Haus. | **Miguel:** Guten Tag, Frau Bauer. Ich freue mich auch sehr, dass das Gespräch heute stattfindet. Vielen Dank für die Einladung. | **Frau Bauer:** Darf ich Ihnen Herrn Laurenz vorstellen? Herr Laurenz ist unser Ausbildungsleiter. Er arbeitet zurzeit in unserem Hotel in Berlin. Ab September ist er bei uns im Haus der Ansprechpartner für die Azubis. | **Miguel:** Freut mich, Sie kennenzulernen, Herr Laurenz. | **Herr Laurenz:** Mich auch, Herr Sanchez. Den Weg zum Hotel kennen Sie ja von Ihrem Praktikum. Hatten Sie heute eine gute Anreise? | **Miguel:** Danke der Nachfrage. Ich fahre immer mit dem Bus. Von Zuhause bis zum Hotel fahre ich nur 15 Minuten. Das ist der ideale Arbeitsweg. | **Frau Bauer:** Das klingt wirklich nach einem kurzen Arbeitsweg. Wir würden das Gespräch im ersten Stock führen. Lassen Sie uns gern mit dem Aufzug fahren. | **Miguel:** In der Lobby waren gerade sehr viele neue Gäste. Ist das eine Reisegruppe? | **Frau Bauer:** Das stimmt. Heute checken sehr viele neue Gäste ein. In Bremen finden doch ab heute die Museumstage statt. | **Herr Laurenz:** Die Museumstage sind wirklich toll. Man kann mit einem Ticket alle Museen besuchen und das die ganze Nacht. Gehen Sie auch gern ins Museum, Herr Sanchez? | **Miguel:** Ja, ich habe schon einige Museen hier in Bremen besucht. Ich interessiere mich vor allem für verschiedene Kulturen. Kennen Sie das Übersee-Museum? Das ist mein Lieblingsmuseum. | **Frau Bauer:** Oh ja, das mag ich auch sehr. So, hier wären wir. Darf ich Ihnen etwas zu trinken anbieten, Herr Sanchez? | **Miguel:** Ein Glas Wasser wäre nett. Vielen Dank. | **Frau Bauer:** Setzen Sie sich gern auf diese Seite, Herr Sanchez. Auch wenn wir uns schon kennen, möchte ich gern zu Beginn ein paar Worte über mich sagen. Danach gebe ich das Wort an Herrn Laurenz. Er erzählt Ihnen kurz, was seine Aufgaben als Ausbildungsleiter sind und dann möchten wir natürlich auch einiges über Sie wissen.

5b **1.** b **2.** b **3.** a **4.** b

5d **1.** c **2.** a **3.** b

6a **1.** ein passendes Outfit wählen **2.** sich für die Einladung bedanken **3.** Themen wie Politik, Religion oder Krankheiten vermeiden **4.** auf die Körpersprache achten **5.** das Angebot höflich annehmen

6b **1.** Kann ich machen **2.** sagen **3.** Vor **4.** üben **5.** nie **6.** machen **7.** zu finden **8.** Vielleicht auch **9.** gemacht **10.** unnötig

6c **1.** a **2.** b

7a **1.** Getränk **2.** Politik, Religion, Krankheiten **3.** Outfit

7b **1.** wohlfühlt **2.** Körpersprache **3.** offen **4.** Einladung **5.** Augen **6.** Blickkontakt **7.** höflich **8.** Thema **9.** sympathisch **10.** Platz **11.** unsicher **12.** achten

8a ▶ **Hörtext 79**

Frau Bauer: Vielen Dank für Ihre Vorstellung, Herr Sanchez. Dass Sie schon viele Jahre Berufserfahrung als Koch haben, haben wir in Ihrem Lebenslauf gelesen. Das hat uns sehr gut gefallen. Daher kennen Sie bestimmt die folgende Situation: Es gibt ein Problem und ein Gast in einem Hotel oder Restaurant ist gestresst und wird unfreundlich. Wie gehen Sie mit unfreundlichen Gästen um? Das würde mich sehr interessieren. | **Miguel:** In meinem Praktikum habe ich das auch schon erlebt. Ich kann die Gäste verstehen. Meine Aufgabe ist es, eine Lösung zu finden. Dabei sollte man immer höflich bleiben. |

Frau Bauer: Gemeinsam eine Lösung finden und freundlich bleiben – das klingt sehr positiv. Aber gibt es auch etwas, was Sie nervös macht? Wo liegen Ihre Schwächen? | **Miguel:** Es fällt mir leichter, mit Gästen direkt zu sprechen als am Telefon. Telefonieren macht mich manchmal nervös, obwohl ich sehr kommunikativ bin. | **Frau Bauer:** Interessant. Warum fällt Ihnen das Telefonieren schwerer? | **Miguel:** Vielleicht, weil ich die Person nicht vor mir sehe. Außerdem habe ich Angst, dass ich etwas nicht verstehe. Aber seitdem ich das Praktikum mache, bin ich nicht mehr so nervös. Ich weiß jetzt, dass ich auch höflich nachfragen kann, wenn ich etwas nicht verstanden habe. | **Frau Bauer:** Das darf man natürlich immer. Sie wissen ja, dass wir viele internationale Gäste im Hotel haben. Herr Sanchez, stellen Sie sich vor, das Telefon klingelt und es ruft ein englischsprachiger Gast an. Wie schätzen Sie Ihre Fremdsprachenkenntnisse in Englisch ein? | **Miguel:** Das fällt mir leicht. Ich habe sowohl mündlich als auch schriftlich sehr gute Sprachkenntnisse. Als Koch habe ich in einem internationalenTeam gearbeitet und Englisch war eine Voraussetzung. | **Frau Bauer:** Sehr gut. Kommen wir zur nächsten Frage. In Bremen gibt es ja sehr viele Hotels. Warum möchten Sie eine Ausbildung bei uns machen? | **Miguel:** Mir gefällt sehr, dass man hier in einem internationalen Team mit viel Erfahrung arbeitet. Dadurch kann ich sehr viel lernen. Das würde ich mir für meine Ausbildung wünschen. | **Frau Bauer:** Ich gebe Ihnen recht. Davon profitiert ein Azubi. Ich habe erst einmal keine weiteren Fragen. Herr Laurenz, haben Sie noch eine Frage? | **Herr Laurenz:** Ja, die habe ich. Herr Sanchez, wir haben jetzt schon einiges über Sie erfahren. Ich habe eine ganz andere Frage. Vielleicht können Sie darauf spontan antworten. Was würden Sie denn mit einer Million Euro machen? | **Miguel:** Mit so viel Geld? Entschuldigen Sie, aber was hat das mit der Ausbildung zu tun? Das verstehe ich nicht.

8a **1.** unfreundlichen Gästen **2.** Schwächen **3.** Fremdsprachenkenntnisse in Englisch **4.** eine Ausbildung **5.** mit einer Million Euro

8b **1.** a **2.** b **3.** b **4.** a **5.** b

9a ▶ **Hörtext 80**

Bewerbungscoach Herr Wagner: In der zweiten Phase des Gesprächs haben Frau Bauer und Herr Laurenz Miguel viele Fragen gestellt. Sie wollten im Gespräch herausfinden, ob er ein passender Ausbildungskandidat ist.
Als Bewerberin oder Bewerber sollte man zuerst alle Fragen erfolgreich beantworten. Danach kann man auch eigene Fragen stellen. Bewerberinnen und Bewerber sollten das auf alle Fälle tun. Rückfragen zeigen, dass man an der Stelle interessiert ist. Antwortet ein Bewerber beispielsweise mit „Vielen Dank, aber ich habe keine weiteren Fragen mehr“, dann macht das keinen guten Eindruck.

9a **1.** a **2.** b **3.** a

9b ▶ **Hörtext 81**

Bewerbungscoach Herr Wagner: In einem Vorstellungsgespräch dürfen Personaler und Personalerinnen nicht alles fragen. Man dürfte zum Beispiel keine Fragen über das Privatleben stellen. *Sind Sie Single oder haben Sie einen Partner oder eine Partnerin? Möchten Sie Kinder haben?* Diese Fragen sind nicht erlaubt. Auch Fragen zur Religion oder zu politischen Meinungen muss man nicht beantworten, zum Beispiel: *Sind Sie Mitglied in einer politischen Partei?* oder *Wie religiös sind Sie?* Das gilt auch für die Themen *Finanzen* oder *Krankheit*.

9b **1.** Privatleben **2.** Politik **3.** Finanzen **4.** Krankheit

10a **1.** Wie gehen Sie mit Konflikten im Team um? **2.** Wo liegen Ihre Stärken? **3.** Wie schätzen Sie Ihre Computerkenntnisse ein? **4.** Warum interessieren Sie sich für diese Ausbildung? **5.** Was würden Sie nie im Leben machen?

10b **1.** Frage 3 **2.** Frage 2 **3.** Frage 1 **4.** Frage 5 **5.** Frage 4

11a **1.** Einarbeitung **2.** Ansprechpartner **3.** Weiterbildungsmöglichkeiten **4.** Team **5.** Standorten **6.** Entscheidung

12a ▶ **Hörtext 82**

Herr Laurenz: Wenn das für Sie okay ist, dann möchte ich Ihnen noch ein paar schnelle Fragen stellen. Sie sollten nicht zu lange nachdenken. Beantworten Sie die Fragen gern spontan. | **Miguel:** Sehr gern. | **Herr Laurenz:** Was finden Sie stressiger? Die Buchung oder das Aufräumen eines Hotelzimmers? | **Miguel:** Stressiger? Ich finde weder die Buchung noch das Aufräumen stressig. Beide Aufgaben mache ich sehr gern. | **Herr Laurenz:** Gut. Und was ist Ihnen in der Ausbildung wichtiger? Die Theorie oder die Praxis? | **Miguel:** Ich kann mich nicht entscheiden. In der Ausbildung ist nicht nur die Theorie, sondern auch die Praxis wichtig. Man muss die Theorie anwenden können und für die Praxis muss man theoretisches Wissen haben. | **Herr Laurenz:** Interessant. Noch eine Frage: Wofür würden Sie sich entscheiden? Beruf oder Familie? | **Miguel:** Ich möchte sowohl eine Familie als auch einen tollen Beruf haben. Es wäre gut, wenn man das kombinieren könnte. | **Herr Laurenz:** Sehr gute Antworten, Herr Sanchez. Ich wollte kurz testen, ob Sie spontan antworten können. Es ist kein Problem, wenn Sie sich nicht für eine Möglichkeit entscheiden konnten. Ich wollte nur wissen, ob die schnellen Fragen für Sie stressig sind.

12a c

12b **1.** weder … noch **2.** nicht nur …, sondern auch **3.** sowohl … als auch

12c **1.** weder … noch **2.** sowohl … als auch **3.** weder … noch **4.** nicht nur …, sondern auch **5.** sowohl … als auch

13a ▶ **Hörtext 83**

Frau Bauer: Jetzt haben Sie sehr viele Fragen beantwortet. Haben Sie denn noch Fragen, die Sie uns stellen möchten? | **Miguel:** Ja, ich hätte noch ein paar Fragen. Mich würde sehr interessieren, welche Karrieremöglichkeiten ich nach der Ausbildung habe? | **Frau Bauer:** Wenn Sie die Ausbildung erfolgreich abschließen, dann haben Sie viele Möglichkeiten bei uns im Hotel. Wir möchten natürlich, dass unsere Azubis nach der Ausbildung bei uns weiterarbeiten. Wir könnten Ihnen dann eine Vollzeitstelle in verschiedenen Bereichen anbieten. Sie könnten zum Beispiel hier in Bremen arbeiten oder in unserem Hotel in Berlin. | **Miguel:** Das klingt sehr gut. Und gibt es Weiterbildungsmöglichkeiten nach der Ausbildung? | **Frau Bauer:** Selbstverständlich. Wir möchten, dass sich alle unsere Mitarbeiterinnen und Mitarbeiter weiterbilden. Wir bieten viele interne Weiterbildungen an. Man kann bei uns auch ein duales Studium machen. | **Miguel:** Man kann nach der Ausbildung ein duales Studium machen? Das wusste ich nicht. | **Frau Bauer:** Sie könnten zum Beispiel einen Bachelor in Hotelmanagement machen. Dann würden Sie eine Hochschule besuchen und bei uns arbeiten. Dafür müssten wir natürlich die Voraussetzungen prüfen. Voraussetzungen dafür sind ein Abitur oder mehrere Jahre Berufserfahrung. | **Miguel:** Toll, ein Hotelmanagement-Studium? Das wäre natürlich großartig. Wissen Sie schon, wie schnell Sie sich für einen Azubi entscheiden? Wann kann ich mit einer Entscheidung rechnen? | **Frau Bauer:** Wir führen diese und nächste Woche noch ein paar Vorstellungsgespräche. In zwei Wochen möchten wir uns entscheiden. Sie müssen sich also bis Anfang Mai

gedulden, dann informieren wir Sie über die Entscheidung. Wir melden uns per E-Mail bei Ihnen. | **Miguel:** Ich freue mich schon sehr auf Ihre Nachricht. Und ich hoffe natürlich, dass Sie sich für mich entscheiden. | **Frau Bauer:** Vielen Dank, Herr Sanchez, dass Sie sich heute für das Gespräch Zeit genommen haben. Das war ein sehr informatives Gespräch und wir haben einen guten Eindruck gewonnen. Wie versprochen melden wir uns Anfang Mai mit unserer Entscheidung.

13a **1.** Vollzeitstelle **2.** verschiedenen **3.** Bremen **4.** interne Weiterbildungen **5.** duales Studium **6.** Hotelmanagement **7.** in zwei Wochen

Modul 18

1a **1.** b **2.** a **3.** d **4.** c

1b mündliche Zusage → schriftliche Zusage; meine Arbeitnehmerin → meine Arbeitgeberin; unbefristet → befristet; Arbeitsvertrag → Ausbildungsvertrag; den Vertrag kündigen → den Vertrag unterschreiben

2b **1.** Ausbildungsvertrag **2.** Mobilfunkvertrag **3.** Girokonto

3a **1.** b **2.** c **3.** b **4.** a **5.** c **6.** b

3b **1.** c **2.** f **3.** a **4.** b **5.** d **6.** e

3c **Beispiellösung:** Sehr geehrte Frau Simon, vielen Dank für Ihre E-Mail. Ich freue mich sehr, dass Sie mir einen Ausbildungsplatz anbieten. Sehr gern nehme ich Ihr Angebot an. Ich werde den Vertrag lesen und mich nächste Woche bei Ihnen melden. Dann können wir einen Termin finden, um den Vertag zu unterzeichnen. Mit freundlichen Grüßen Miguel Sanchez

5a c, d

5c führend, lächelnd, folgend, zunehmend, enttäuschend

5d **1.** den lächelnden Personaler **2.** Der zu spät kommende Bewerber **3.** waren bisher leider enttäuschend **4.** Auf der folgenden Internetseite **5.** Ein führendes Unternehmen **6.** Es ist zunehmend schwierig

5e **1.** am funktionierenden Computer **2.** die fehlenden Angaben **3.** dem wartenden Bewerber **4.** die nicht überzeugende Bewerbung **5.** sehr enttäuschend **6.** die anstrengenden Fragen

6a **1.** e **2.** a **3.** b **4.** h **5.** c **6.** d **7.** i **8.** f **9.** g

6b ▶ **Hörtext 84**
Podcaster: Herzlich willkommen zu unserem Podcast *Berufseinstieg leicht gemacht*. Heute ist Martin Wagner zu Gast. Er arbeitet als freiberuflicher Bewerbungscoach. Mit ihm möchte ich über Arbeitsverträge sprechen. Herr Wagner, warum ist ein Arbeitsvertrag wichtig? | **Bewerbungscoach Herr Wagner:** Na ja, ein Arbeitsvertrag ist wichtig, weil er die Rechte und Pflichten des Arbeitsnehmers und des Arbeitgebers regelt. Jeder Arbeitgeber schließt vor Arbeitsbeginn einen Arbeitsvertrag ab. Das ist ein Vertrag zwischen zwei Vertragspartnern … also zwischen dem Arbeitgeber und dem Arbeitnehmer. Im Vertrag sind die Ziele beschrieben. Man könnte auch sagen: Im Vertrag steht der Grund für den Vertrag. Das Ziel ist zum Beispiel eine Ausbildung. | **Podcaster:** In einem Arbeitsvertrag wird aber noch mehr beschrieben. Auch andere Themen werden geregelt. Welche Themen sind das? | **Bewerbungscoach Herr Wagner:** Das sind sehr viele. Die Vertragsdauer zum Beispiel: Ist der Vertrag befristet oder unbefristet? Im Vertrag wird auch das Entgelt geregelt. Das heißt, im Vertrag steht, wie viel man verdient. | **Podcaster:** Und gibt es gesetzliche Regelungen oder kann jeder Arbeitgeber die Regeln selbst bestimmen? | **Bewerbungscoach Herr Wagner:** Selbstverständlich gibt es gesetzliche Regeln. Als Beispiel kann ich die Kündigung nennen. Möchte man einen Arbeitsvertrag beenden, dann gibt es gesetzliche Kündigungsfristen. Das Gesetz regelt, wie schnell man den Vertrag kündigen kann. Es ist auch geregelt, aus welchen Gründen der Arbeitgeber den Vertrag beenden kann.

6b Vertragspartner, Arbeitgeber, Arbeitnehmer, Kündigungsfrist, Vertragsdauer

6c ▶ **Hörtext 85**
Podcaster: Viele Hörerinnen und Hörer unseres Podcasts beginnen ihren Berufsweg mit einer Ausbildung. Ist ein Ausbildungsvertrag das Gleiche wie ein Arbeitsvertrag? | **Bewerbungscoach Herr Wagner:** Nein, das kann man nicht sagen. Ein Arbeitsvertrag und ein Ausbildungsvertrag unterscheiden sich in einigen Punkten. Das sieht man schon bei den Vertragspartnern. Bei einer Ausbildung schließt der Ausbildende – oder auch der Ausbildungsbetrieb – einen Vertrag mit dem Auszubildenden. Bei einem Arbeitsvertrag spricht man hingegen von *Arbeitgeber* und *Arbeitnehmer*. | **Podcaster:** Das ist gut zu wissen. Sie haben vorhin gesagt, dass in jedem Vertrag ein Ziel beschrieben ist. Welches Ziel ist das im Ausbildungsvertrag? | **Bewerbungscoach Herr Wagner:** Das Ziel ist eine Person in einem anerkannten Ausbildungsberuf auszubilden. Beide Vertragspartner haben das gleiche Ziel: Sie möchten, dass die Ausbildung erfolgreich abgeschlossen wird. Der Azubi lernt viel während der Ausbildung und das Unternehmen muss dem Azubi natürlich die Ausbildungsinhalte vermitteln. | **Podcaster:** Wir alle wissen, dass die Ausbildung zwei bis drei Jahre dauert. Ist auch die Vertragsdauer gesetzlich geregelt? | **Bewerbungscoach Herr Wagner:** Es gibt die Ausbildungsordnung. Dort ist alles zum Thema *Ausbildung* geregelt. Auch die Vertragsdauer ist gesetzlich durch die Ausbildungsordnung geregelt. Sie können in der Ausbildungsordnung nachlesen, wie lange zum Beispiel die Ausbildung zum Hotelfachmann dauert. | **Podcaster:** Interessant. Es gibt wirklich einige Unterschiede zwischen einem Ausbildungsvertrag und einem Arbeitsvertrag. | **Bewerbungscoach Herr Wagner:** Das ist richtig. Aber nicht nur Vertragspartner, Vertragsziel und Vertragsdauer unterscheiden sich. Es gibt auch unterschiedliche Bezeichnungen für das Entgelt, also das Geld, das man für seine Arbeit bekommt. Sowohl ein Azubi als auch ein Angestellter verdienen Geld. Als Angestellter bekommt man monatlich Lohn oder Gehalt. Als Azubi bekommt man eine sogenannte Ausbildungsvergütung – so nennt man das Gehalt während der Ausbildung. | **Podcaster:** Verstehe, man muss also auf die richtigen Bezeichnungen achten. Wie sieht es mit der Kündigung aus? Kann man die Ausbildung auch beenden? | **Bewerbungscoach Herr Wagner:** Wenn man die Kündigungsregeln in einem Arbeitsvertrag mit den Regeln in einem Ausbildungsvertrag vergleicht, dann stellt man auch Unterschiede fest. Während der Probezeit gibt es keine Kündigungsfrist. Nach der Probezeit ist das nicht so einfach. Ein Betrieb kann dem Azubi dann nur aus einem wichtigen Grund kündigen. Der Azubi ist besonders geschützt, wenn er einen Fehler macht. Klar, er soll ja den Beruf erlernen. | **Podcaster:** Sehr interessant, dass es so viele vertragliche Unterschiede gibt. Als Nächstes würde mich interessieren …

6c **1.** Ausbildende **2.** Auszubildende **3.** Ausbildungsberuf **§4.** Ausbildungsordnung **5.** Ausbildungsvergütung **6.** Probezeit

7a **§1** Dauer der Ausbildung **§2** Kündigung **§3** Probezeit **§4** Vergütung **§5** Arbeitszeiten **§6** Tätigkeiten **§7** Urlaub **§8** Krankheit

7b **1.** §3 einen Monat **2.** §7 25 Urlaubstage pro Jahr **3.** §9 sich bemühen, das Ausbildungsziel zu erreichen; am Berufsschulunterricht und an Prüfungen außerhalb des Ausbildungsbetriebes teilnehmen **4.** §5 7,5 Stunden pro Tag **5.** §2 keine Kündigungsfrist **6.** §6 Arbeitsabläufe im Hotel planen, Hotelgäste betreuen, Verwaltungsaufgaben **7.** §4 750 Euro im ersten Ausbildungsjahr, 920 Euro im zweiten und 1 150 Euro im dritten **8.** §8 den Ausbildungsbetrieb und die Berufsschule benachrichtigen

7c **Beispiellösung: 1.** Die Probezeit dauert einen Monat. **2.** Sie haben 25 Urlaubstage pro Jahr. **3.** Während der Ausbildung haben Sie die Pflicht, sich zu bemühen, um das Ausbildungsziel zu erreichen. Außerdem verpflichten Sie sich, am Berufsschulunterricht und an Prüfungen außerhalb des Ausbildungsbetriebes teilzunehmen. **4.** Die Ausbildung umfasst 7,5 Stunden pro Tag. **5.** In der Probezeit gibt es keine Kündigungsfrist. **6.** Sie werden z. B. Arbeitsabläufe im Hotel planen, Hotelgäste betreuen und Verwaltungsaufgaben übernehmen. **7.** Die Ausbildungsvergütung beträgt 750 Euro im ersten Ausbildungsjahr, 920 Euro im zweiten und 1 150 Euro im dritten Ausbildungsjahr. **8.** Bei Krankheit müssen Sie dies dem Ausbildungsbetrieb mitteilen. An Berufsschultagen müssen Sie sowohl den Betrieb als auch die Berufsschule benachrichtigen.

8a **1.** richtig **2.** falsch **3.** richtig **4.** richtig

8b **1.** Die Kündigung muss schriftlich erfolgen. **2.** Beginn und Ende der praktischen Arbeitsstunden bestimmt der Ausbildungsbetrieb. **3.** Im ersten Ausbildungsjahr hat der Auszubildende Anspruch auf sieben Urlaubstage. **4.** An Berufsschultagen ist dies sowohl dem Ausbildungsbetrieb als auch der Berufsschule zu melden.

8c **1.** Die Ausbildung endet nach drei Jahren ohne Kündigung. **2.** Bei Krankheit muss man sich sofort krankmelden. **3.** Die Tätigkeiten stehen im Ausbildungsvertrag. **4.** Die Probezeit dauert einen Monat. **5.** In der Ausbildung hat man 25 Urlaubstage. **6.** Man darf nicht über Betriebsgeheimnisse sprechen. **7.** Die regelmäßige Arbeitszeit beträgt 37,5 Stunden. **8.** Man bekommt eine monatliche Vergütung. **9.** Der Ausbildungsbeginn ist am 1. September.

9a a

9c **1.** innerhalb einer Woche **2.** innerhalb einer Stunde **3.** während des Berufsschulunterrichts **4.** außerhalb der Arbeitszeiten **5.** außerhalb der Stadt **6.** innerhalb eines Tages **7.** während des Praktikums **8.** während der Pausenzeiten

10a ▶ **Hörtext 86**

Frau Simon: Hotel Adlerhof, Personalabteilung, Simon. Guten Tag. | **Miguel:** Guten Tag, Frau Simon. Hier spricht Miguel Sanchez. Ich rufe wegen des Ausbildungsvertrags an. Ich habe den Vertrag gelesen und hätte noch ein paar Fragen zum Inhalt. | **Frau Simon:** Guten Tag, Herr Sanchez. Ich freue mich, dass Sie anrufen … Einen Moment, bitte. Ich öffne Ihren Vertragsentwurf, gleich bin ich bereit. Okay, jetzt kann es losgehen. Wie kann ich Ihnen denn behilflich sein? | **Miguel:** Ich hätte eine Frage zur Vergütung. Im Vertrag wird nicht erwähnt, ob die Vergütung brutto oder netto ist. Vielleicht finde ich die Stelle auch nicht. | **Frau Simon:** Im Vertrag nennen wir immer die Bruttovergütung. Die finden Sie in Paragraf 4. Hier steht: „Der Ausbildungsbetrieb zahlt dem Auszubildenden eine angemessene Vergütung. Die Vergütung …“ Halt, warten Sie. Sie haben ja recht. Hier fehlt etwas. Ich ergänze die fehlende Angabe. Jetzt steht im Vertrag: „Die Bruttovergütung beträgt …“ | **Miguel:** Vielen Dank für die Ergänzung. Eine weitere Frage hätte ich noch. Habe ich das richtig verstanden, dass ich am ersten Krankheitstag zum Arzt gehen muss? Also heißt das, dass ich ein Attest brauche? | **Frau Simon:** Ja, das haben Sie richtig verstanden. Das steht im Vertrag in Paragraf 8. | **Miguel:** Gut. Ich habe zuerst gedacht, dass man ein Attest erst am dritten Tag braucht. So steht das in meinem Praktikumsvertrag. | **Frau Simon:** Wir könnten das auch ändern. Wir wissen ja, dass Sie sehr zuverlässig und ehrlich sind. Wäre es Ihnen lieber, wenn wir das ändern? | **Miguel:** Ja, gerne. Hätten Sie einen Vorschlag? | **Frau Simon:** Ich könnte Ihnen folgende Formulierung vorschlagen: „Ab dem dritten Krankheitstag besteht die Pflicht, dem Ausbildungsbetrieb ein ärztliches Attest vorzulegen.“ | **Miguel:** Vielen Dank, ich nehme Ihren Vorschlag sehr gern an. Dann bräuchte ich erst am dritten Tag ein Attest.

10a **1.** richtig **2.** b **3.** richtig **4.** b

10b **1.** Bruttovergütung **2.** Pflicht

10c **1.** Ich rufe wegen des Ausbildungsvertrags an. **2.** Wie kann ich Ihnen denn behilflich sein? **3.** Ich hätte eine Frage zur Vergütung. **4.** Die finden Sie in Paragraf 4. **5.** Vielen Dank für die Ergänzung. **6.** Ja, das haben Sie richtig verstanden. **7.** Wäre es Ihnen lieber, wenn wir das ändern? **8.** Vielen Dank, ich nehme Ihren Vorschlag sehr gern an.

11a **1.** c **2.** a **3.** b **4.** c **5.** b **6.** a

11c **Beispiellösung:** Sehr geehrte Frau Simon, vielen Dank für den neuen Vertrag und die Liste mit den Dokumenten. Momentan habe ich keine weiteren Fragen. Gerne komme ich am 23.05. um 13:00 Uhr zur Unterzeichnung des Vertrags. Mit freundlichen Grüßen Miguel Sanchez

1b **Video: In der Ausbildung *Teil 1***

Hatice: Hallo, ich bin Hatice und ich mache eine Ausbildung zur Friseurin. Ich mag meinen Beruf sehr! Heute darf ich zum ersten Mal einer Kundin die Haare färben. Ich freue mich darauf, später als Friseurin zu arbeiten. Vielleicht mache ich einen Meister und eröffne mein eigenes Friseurstudio. Aber leider bin ich nicht so zufrieden mit meinem Ausbildungsbetrieb. Da stört mich schon einiges.

Louis: Hallo, ich bin Louis. Ich habe lange nicht gewusst, welcher Beruf zu mir passt. Dann habe ich mich auf die Ausbildung zum Fachlageristen beworben. Nach dem Vorstellungsgespräch habe ich eine Zusage bekommen und den Ausbildungsvertrag unterschrieben. Die Ausbildung ist einfach top! Ich hätte keinen besseren Ausbildungsbetrieb finden können. Nach der Ausbildung würde ich sehr gern im Betrieb als Fachlagerist arbeiten. Ich hoffe, die Firma übernimmt mich.

Leander: Ich bin einfach nur froh, dass ich Feierabend habe. Ich heiße Leander und ich arbeite auf einer Baustelle. Die Arbeit als Beton- und Stahlbauer ist körperlich sehr anstrengend. Manche Tage im Ausbildungsbetrieb sind sehr gut, aber manchmal bin ich abends auch einfach nur kaputt. Ich weiß, dass Lehrjahre keine Herrenjahre sind. Das sagt man ja so. Aber ich bin mir wirklich unsicher, ob ich nach der Ausbildung noch in diesem Beruf arbeiten möchte. Vielleicht muss ich mich beruflich nochmal neu orientieren. Aber erst will ich die Abschlussprüfung bestehen …

1b **Hatice:** Friseurin, eigenes Studio eröffnen, Zufriedenheit: 2–3 Sterne; **Louis:** Fachlagerist, als Fachkraft arbeiten, Zufriedenheit: 5 Sterne; **Leander:** Beton- und Stahlbauer, sich beruflich neu orientieren, Zufriedenheit: 1–2 Sterne

2a **Video: In der Ausbildung *Teil 2***

Hatice: Ich freue mich total, dass unser Treffen heute geklappt hat. Seit wir unsere Ausbildungen machen, sehen wir uns leider viel zu selten. Leander, wie läuft es denn bei dir? Du

hattest doch Probleme mit deinem Ausbilder? Habt ihr eine Lösung gefunden? | **Leander:** Ach, Hatice, heute lief es wieder nicht so gut. Herr Dallach ist oft echt unfreundlich zu mir. Immer wenn ich eine Frage stelle, ist er genervt. Ich weiß nicht, warum er immer so schlechte Laune hat. | **Hatice:** Das tut mir leid. Ich verstehe, dass du deshalb unzufrieden bist. Vielleicht solltest du das mal ansprechen. | **Leander:** Ja, das stimmt. Aber ich weiß nicht, wie… Ich habe oft das Gefühl, dass ich ihn gar nicht ansprechen darf. Und das Schlimmste ist: Ich habe Angst, dass ich die Abschlussprüfung nicht bestehe. | **Hatice:** Warum das denn? | **Leander:** Er erklärt mir nur etwas, wenn er es so möchte. Meine Freunde in der Berufsschule lernen viel mehr in ihren Ausbildungsbetrieben. Aber ich will nicht jammern. Hatice, erzähl du doch mal, wie läuft es denn bei dir? | **Hatice:** Die Arbeit mit den Kunden macht mir Spaß und die Kolleginnen sind auch sehr nett. Aber ich bin von meiner Vorgesetzten genervt. Sie kommt ständig zu mir und möchte, dass ich etwas einkaufe oder einen Termin vereinbare. | **Leander:** Sieh es doch mal positiv. Deine Chefin gibt dir viele Aufgaben, weil du so zuverlässig bist. | **Hatice:** Nein, es sind ja keine beruflichen Aufgaben – ich muss private Dinge erledigen. Zum Beispiel sollte ich einen Arzttermin für ihre Tochter vereinbaren oder ein Geburtstagsgeschenk für ihre Freundin kaufen. Das ist doch nicht meine Aufgabe, oder? | **Leander:** Nein, natürlich nicht! Das hat wirklich nichts mit deiner Ausbildung zu tun. | **Hatice:** Ja, finde ich auch. Ich muss das wirklich bald mal ansprechen. Stell dir vor, letzte Woche hatte ich eine Bitte: Ich brauche für meine Ausbildung eine eigene Schere. Aber sie hat gesagt: Nur, wenn ich sie selbst bezahle. | **Leander:** Warte… Du brauchst eine Schere für deine Ausbildung und du sollst sie selbst bezahlen? Hatice, das geht nicht! In der Ausbildung gibt es ein Recht auf kostenfreie Arbeitsmittel. Scheren sind Arbeitsmittel und die muss der Betrieb zur Verfügung stellen. | **Hatice:** Ja, bin ich auch der Meinung. Aber sie versteht das nicht …

2a **1.** falsch **2.** richtig **3.** richtig **4.** falsch **5.** falsch **6.** richtig **7.** richtig **8.** falsch

2b **1.** Problem **2.** Ausbildungsziel **3.** erledigen **4.** privaten **5.** Pause **6.** Arbeitsmittel

3a **Video: In der Ausbildung *Teil 3***

Hatice: Entschuldigen Sie, hätten Sie kurz Zeit für mich? | **Ausbilderin:** Selbstverständlich. Was gibt es denn? | **Hatice:** Leider muss ich in letzter Zeit sehr viele private Dinge für Sie erledigen. Hier liegen schon wieder zwei Pakete, die ich für Sie zur Post bringen soll. Also, ich glaube, dass das eigentlich nicht meine Aufgabe ist. | **Ausbilderin:** Nicht Ihre Aufgabe? Wir helfen uns doch alle im Team, auch bei privaten Sachen. Wenn Sie in der Mittagspause in die Stadt gehen und bei der Post vorbeikommen, dann können Sie doch etwas für mich erledigen, oder? Das ist doch kein Problem. | **Hatice:** Na ja, ich finde das schon problematisch. | **Ausbilderin:** Und wo genau liegt das Problem? | **Hatice:** Also, ähm … Es wäre gut, wenn ich in meiner Pausenzeit wirklich Pause machen könnte. Wenn ich in der Pause etwas für Sie erledigen muss, dann habe ich keine Zeit etwas zu essen. Und dann bekomme ich Hunger und werde müde. | **Ausbilderin:** Hm, das kann ich natürlich verstehen. In der Pause sollen Sie sich eigentlich erholen … | **Hatice:** Ich habe auch noch einmal meinen Vertrag gelesen. Dort steht, dass private Erledigungen nicht zu meinen Aufgaben gehören. | **Ausbilderin:** Ja, da haben Sie natürlich auch recht. | **Hatice:** Und Pakete zur Post zu bringen, ist nicht Teil meiner Ausbildung. | **Ausbilderin:** Na gut, das sehe ich ein. Wir werden das in Zukunft anders regeln. Gut, dass Sie das so offen angesprochen haben.

3a **1.** Zeit **2.** Aufgabe **3.** helfen **4.** erledigen **5.** verstehen **6.** Ausbildung **7.** Zukunft

Modul 19

1a **1.** c **2.** i **3.** b **4.** d **5.** a **6.** g **7.** h **8.** e **9.** f

1b **Beispiellösung: 1.** Gehörschutz, Schmuckverbot **2.** Rutschgefahr, giftige Dämpfe, Schutzhandschuhe **3.** Brandgefahr, Feuerverbot, Schutzbrille

2a ▶ **Hörtext 87**

Herr Meloni: Bilal, gut, dass ich Sie treffe. Ich plane gerade einen neuen Auftrag. Der Umzug findet am Samstag in zwei Wochen statt … Und wir bräuchten Ihre Unterstützung. Könnten Sie bitte später zu mir ins Büro kommen? | **Bilal:** Natürlich, ich bringe noch schnell die neuen Umzugskartons ins Lager, dann habe ich Zeit. | **Herr Meloni:** Machen Sie langsam. Ich bin gleich in meinem Büro und warte dort auf Sie. | **Bilal:** Was möchten Sie denn mit mir besprechen? Geht es um meine Arbeitszeiten? Ich habe am Samstag in zwei Wochen den ganzen Tag Zeit. | **Herr Meloni:** Das ist gut zu wissen. Ich möchte mit Ihnen später über besondere Sicherheitsmaßnahmen sprechen. | **Bilal:** Über Sicherheitsmaßnahmen? Ist das denn noch nötig? Ich weiß schon, welche Gefahren es bei einem Umzug gibt. Sie haben uns gleich am ersten Arbeitstag erklärt, worauf wir bei einem Umzug achten müssen. Und über das Thema *Arbeitssicherheit* im Lager haben wir auch schon gesprochen. | **Herr Meloni:** Ja, aber das ist ein besonderer Auftrag. Wir machen einen Firmenumzug, eine Schlosserei zieht um. Dabei müssen wir noch mehr als sonst auf die Sicherheit achten, gerade beim Transport. | **Bilal:** Wir organisieren den Umzug für eine Schlosserei? Mit all den Maschinen und Arbeitsmitteln? Wow, das ist aber ein großes Projekt. | **Herr Meloni:** Und deshalb müssen wir darüber sprechen. Bitte kommen Sie dann in mein Büro.

2a **1.** falsch **2.** b

2b ▶ **Hörtext 88**

Frau Donner: Meloni Umzüge, Donner, guten Tag. | **Herr Graf:** Guten Tag, Graf hier von der Firma Schlosserei und Metallbau Mack in Bremen. Wir sind auf der Suche nach einem Umzugsunternehmen, das auch Firmenumzüge plant und umsetzt. | **Frau Donner:** Dann sind Sie hier richtig. Wir bieten nicht nur Privatumzüge, sondern auch Firmenumzüge an. Habe ich das richtig verstanden, dass Sie in einer Schlosserei arbeiten? Geht es bei dem Umzug um die komplette Firma? | **Herr Graf:** Ja, es geht um einen Umzug der Schlosserei. Aber nicht um die komplette Firma. Wir würden das Umzugsunternehmen mit dem Umzug des Lagers und unserer Werkstatt beauftragen. Das Büro bleibt hier. | **Frau Donner:** Verstehe. Dann geht es um eine Werkstatt und einen Lagerraum. Und ist der Umzug innerhalb Bremens? | **Herr Graf:** Ja, innerhalb Bremens. Die neue Werkstattadresse ist circa 15 Kilometer von der alten Adresse entfernt. | **Frau Donner:** Danke für die Info. Das habe ich notiert. Wann möchten Sie denn umziehen? | **Herr Graf:** Das ist leider alles sehr kurzfristig. Wir würden gern spätestens in vier Wochen umziehen. Also entweder in der KW 21 oder in der KW 22. Ist das möglich? | **Frau Donner:** Wir brauchen natürlich etwas Zeit, um alles zu planen. Aber das sollte in vier Wochen klappen. Eine Frage zu den Maschinen: Wir bieten nicht nur den Transport, sondern auch die Montage

und Demontage von Maschinen an. Wünschen Sie auch solche Umzugsleistungen? | **Herr Graf:** Nein, das müssen Sie nicht machen. Um die Montage und Demontage kümmert sich der Hersteller der Maschinen. Ich habe schon mit den Herstellerfirmen telefoniert. Sie haben uns Adressen von Monteuren geschickt, die sich mit den Maschinen auskennen. Organisieren Sie auch die Termine mit den Herstellermonteuren? | **Frau Donner:** *Also keine Montage, aber Terminkoordination mit Monteuren …* Sehr gerne können wir uns mit den Monteuren absprechen. Darum müssen Sie sich nicht kümmern. Für den Transport bräuchte ich noch ein paar weitere Informationen über die Maschinen. Dann könnte ich Ihnen ein Angebot erstellen. Ich kann Ihnen gern per E-Mail ein Formular zum Ausfüllen schicken. In das Formular können Sie alle Angaben eintragen, zum Beispiel die Größe oder das Gewicht. Das bräuchten wir, um die Transportmöglichkeiten und das Personal zu planen. | **Herr Graf:** Wäre es auch möglich, dass ein Mitarbeiter von Ihnen die Werkstatt vor dem Angebot besichtigt? Es gibt sehr viel bei dem Transport der Maschinen zu beachten. Dann könnte ich ihm auch alle Informationen zu den Maschinen geben. | **Frau Donner:** Selbstverständlich. Wir sollten auf jeden Fall einen Termin für eine Besichtigung vereinbaren. Am besten gleich diese Woche, wenn Ihnen das passt. Nach dem Termin erstellen wir Ihnen dann sehr gern ein Angebot. Wie wäre es am Mittwoch, um 14:00 Uhr? | **Herr Graf:** Am Mittwoch, um 14:00 Uhr … Ja, das sieht sehr gut aus. Da habe ich Zeit.

2b **Art des Umzugs:** Werkstatt, Lagerraum; **Umzugsort:** innerhalb Bremens; **Entfernung:** circa 15 km; **Wunschtermin:** entweder KW 21 oder KW 22; **gewünschte Leistungen:** Transport von Maschinen, Werkstattbesichtigung, Terminkoordination mit externen Monteuren

2c ▶ **Hörtext 89**

Frau Donner: Wunderbar, Herr Graf. Nach dem Besichtigungstermin erstellen wir Ihnen ein Angebot. Sie können es in Ruhe prüfen und dann entscheiden Sie. | **Herr Graf:** Vielen Dank, ich freue mich sehr auf das Angebot. Wenn alles in Ordnung ist, erteile ich Ihnen den Auftrag. | **Frau Donner:** Alles klar. Wenn wir den Auftrag annehmen, senden wir Ihnen auch eine Bestätigung. | **Herr Graf:** Ach ja, und die Rechnung können Sie dann nach dem Umzug auch direkt an mich per E-Mail schicken. | **Frau Donner:** In Ordnung. Ich schreibe die Rechnung direkt nach dem Umzug. Sie haben dann 21 Tage Zeit, um die Rechnung zu bezahlen. | **Herr Graf:** Herzlichen Dank und auf Wiederhören.

2c **1.** erstellen, prüfen **2.** erteilen, annehmen **3.** schreiben, bezahlen

4 **1.** Anfrage **2.** Angebot **3.** Transport **4.** 15 **5.** 82,50 **6.** Terminkoordination **7.** Auftrag

5a **1.** b **2.** a **3.** e **4.** c **5.** d

6a **1.** a **2.** b

6b **1.** Bitte vereinbaren Sie den Termin heute./Könnten Sie den Termin bitte heute vereinbaren? **2.** Bitte entschuldigen Sie sich bei dem Kunden./Könnten Sie sich bitte bei dem Kunden entschuldigen? **3.** Bitte kommen Sie in fünf Minuten in mein Büro./Könnten Sie bitte in fünf Minuten in mein Büro kommen? **4.** Bitte kaufen Sie jetzt online Druckerpapier./Könnten Sie bitte jetzt online Druckerpapier kaufen?

7a **1.** b **2.** c **3.** d **4.** a

7b **1.** b **2.** a **3.** b

7c **1.** Verstöße **2.** Sicherheitsschulung **3.** Sicherheitsvorschriften **4.** Unterweisungsbogen

8a Information über den richtigen Umgang mit Maschinen und Arbeitsmitteln, regelmäßige Prüfung der Schutzausrüstung, Meldung von sicherheitstechnischen Mängeln an unseren Vorgesetzten

8b **1.** informieren **2.** prüfen **3.** melden

9a ▶ **Hörtext 90**

Frau Lehmann: In unserer heutigen Sicherheitsschulung sprechen wir über drei Themen. Hier auf der ersten Folie bekommen Sie einen Überblick über die Schulung. Zuerst möchte ich über die Schutzausrüstung sprechen. Für die Arbeit an unseren Maschinen ist es verpflichtend, die persönliche Schutzausrüstung zu tragen. Danach werden wir über allgemeine Sicherheitshinweise in unserer Schlosserei sprechen. Achten Sie bitte genau auf die Warnzeichen, wie hier auf die blauen runden Gebotszeichen und hier auf die roten Verbotszeichen. Selbstverständlich werden wir gemeinsam wichtige Betriebsanweisungen besprechen. In den Betriebsanweisungen steht, was man bei der Arbeit, zum Beispiel an der Metallkreissäge, beachten muss … Zum Schluss werden wir über das Verhalten bei Unfällen sprechen.

9a **1.** b **2.** c **3.** a

9b **1.** Tragen **2.** Achten **3.** Beachten

10a ▶ **Hörtext 91**

Frau Lehmann: Hier sehen Sie eine typische Sicherheitsanweisung. Im ersten Abschnitt steht der Anwendungsbereich. Hier finden Sie die Antwort auf diese Fragen: *Für welche Arbeiten gilt die Sicherheitsanweisung? Für welche Tätigkeiten? Und für welche Personen?* An diese Anweisung müssen Sie sich halten, wenn Sie mit einer Schleifmaschine arbeiten. Im zweiten Abschnitt werden die Gefahren beschrieben. Hier können Sie nachlesen, was bei der Arbeit passieren kann. Und natürlich, was gefährlich ist. Sie fragen sich bestimmt: *Welche Regeln muss man einhalten? Welche Pflichten hat man bei der Arbeit?* Dann lesen Sie den dritten Abschnitt. In diesem Abschnitt werden die Schutzmaßnahmen und Verhaltensregeln beschrieben. | **Teilnehmender 1:** Entschuldigen Sie, Frau Lehmann. Bei den Gefahren steht, dass es Augenverletzungen geben kann. Das verstehe ich nicht, wie kann man sich beim Schleifen an den Augen verletzen? | **Frau Lehmann:** Sie schleifen Metall und dabei können Teile wegfliegen. Die wegfliegenden Teile können dann auch die Augen verletzen. | **Teilnehmender 1:** Ach, okay, die wegfliegenden Teile. Jetzt verstehe ich es. | **Frau Lehmann:** Deshalb ist es auch sehr wichtig, dass Sie sowohl eine Schutzbrille als auch eine Schutzmaske tragen. Die Schutzbrille schützt die Augen vor Metallsplittern. Selbstverständlich sollten Sie die Metallsplitter und den Metallstaub auch nicht einatmen. Deshalb tragen Sie die Schutzmaske. | **Teilnehmender 2:** Ich hätte noch eine Frage: Bei den Verhaltensregeln steht, dass man nach der Arbeit sowohl die Hände als auch das Gesicht reinigen soll. Ist das verpflichtend? | **Frau Lehmann:** Ja. Alles, was hier steht, ist verpflichtend. Sie müssen sich an diese Anweisungen halten.

10a **1.** Teile **2.** Schutzbrille **3.** Schutzmaske **4.** Gesicht

10b ▶ **Hörtext 92**

Frau Lehmann: Hier sehen Sie eine typische Sicherheitsanweisung. Im ersten Abschnitt steht der Anwendungsbereich. Hier finden Sie die Antwort auf diese Fragen: *Für welche Arbeiten gilt die Sicherheitsanweisung? Für welche Tätigkeiten? Und für welche Personen?* An diese Anweisung müssen Sie sich halten, wenn Sie mit einer Schleifmaschine arbeiten. Im zweiten

Abschnitt werden die Gefahren beschrieben. Hier können Sie nachlesen, was bei der Arbeit passieren kann. Und natürlich, was gefährlich ist. Sie fragen sich bestimmt: *Welche Regeln muss man einhalten? Welche Pflichten hat man bei der Arbeit?* Dann lesen Sie den dritten Abschnitt. In diesem Abschnitt werden die Schutzmaßnahmen und Verhaltensregeln beschrieben. Links sehen Sie wichtige Warn- und Gebotszeichen.

10b **1.** b **2.** a **3.** c

10c **1.** falsch **2.** richtig **3.** richtig **4.** falsch **5.** richtig

11a **1.** a **2.** b

11c **1.** Er hat zwar die Betriebsanweisung gelesen, aber … **2.** …, aber er missachtet die Verhaltensregeln. **3.** …, aber er verdeckt seine langen Haare nicht. **4.** …, aber nicht das Gesicht.

12a **1.** c **2.** d **3.** a **4.** e **5.** b

12b **2.** Er arbeitet zwar gern mit Metall, aber (er arbeitet) nicht so gern mit Holz. **3.** Er hat zwar die Schutzausrüstung bekommen, aber die Schutzhandschuhe fehlen. **4.** Er trägt zwar privat sehr gern Schmuck, aber er legt auf der Arbeit den Schmuck ab. **5.** Er hat zwar schon oft mit Maschinen gearbeitet, aber die neue Maschine kann er nicht bedienen.

13b b

13c **1.** standen **2.** fielen herab **3.** traf **4.** half **5.** hatte **6.** war **7.** wurde **8.** rief **9.** kam **10.** beendete

13d **Wo?** Der Unfall geschah vor der Schlosserei und Metallbau Mack in der Ringstraße 142 in 28195 Bremen. **Was geschah?** Eine Kiste traf einen Mitarbeiter am Kopf. **Wie viele Personen?** Eine Person ist verletzt. **Welche Verletzungen?** Der Mitarbeiter hat starke Kopfschmerzen. Ihm ist schwindelig und übel.

14a ▶ **Hörtext 93**
Notrufzentrale: Notrufzentrale. | **Leon:** Guten Tag, Leon Winter hier. Mein Kollege braucht ganz dringend einen Krankenwagen. Was sollen wir tun? | **Notrufzentrale:** Bitte bleiben Sie ruhig. Wo sind Sie denn? | **Leon:** In der Firma Schlosserei und Metallbau Mack in der Ringstraße 142, in 28195 Bremen. | **Notrufzentrale:** Und was ist mit Ihrem Kollegen? | **Leon:** Er hustet sehr stark und er kann schwer atmen. Wir haben schon versucht ihm … | **Notrufzentrale:** Was ist passiert? | **Leon:** Er wollte unsere Maschinen reinigen und hat ein chemisches Mittel eingeatmet. | **Notrufzentrale:** Okay, ich schicke Ihnen sofort einen Krankenwagen mit einem Notarzt. Er ist in ein paar Minuten bei Ihnen. | **Leon:** Vielen Dank. | **Notrufzentrale:** Ich bleibe in der Leitung, bis der Krankenwagen bei Ihnen ist. Wissen Sie, welches Mittel Ihr Kollege eingeatmet hat? | **Leon:** Das nennt sich …

14a **1.** c **2.** b

15a a, e, f

15c **a.** In der Arnoldstraße 152 in Bremen. **b.** Mein Kollege hat eine Flasche Reinigungsmittel geöffnet. Ein Tropfen ist in sein rechtes Auge gespritzt. **c.** Das Auge ist rot und brennt. Meinem Kollegen ist schwindelig und er hat starke Kopfschmerzen.

Modul 20

1a **1.** beschweren **2.** umtauschen **3.** beraten **4.** reklamieren

1b ▶ **Hörtext 94**
Kundin: Guten Tag. Hier ist Schmidthuber. Wir sind ein kleiner Malerbetrieb und suchen einen neuen Fachhandel für Malerbedarf. Ein Geschäftspartner hat uns Ihren Fachhandel empfohlen. Deshalb rufe ich an. Ich würde mich gern über Ihre Produkte informieren. | **Verkäuferin:** Sehr gern. Wir bieten alle Arbeitsmittel an, die man als Maler braucht: Farben, Lacke, Pinsel, Rollen … Als Fachhandel beliefern wir ausschließlich Firmen. Soll ich Ihnen einen Katalog mit unseren Produkten und Preisen zuschicken? | **Kundin:** Ja, das wäre toll. | **Verkäuferin:** Wir können gern auch gleich ein Kundenkonto für Ihre Firma eröffnen. Wenn Sie möchten, kann ich die Daten aufnehmen, dann haben Sie eine Kundennummer bei uns. | **Kundin:** Mmh, ich würde mir lieber zuerst den Katalog ansehen. Dann bespreche ich das mit meinen Kolleginnen und Kollegen. Falls wir in Zukunft bei Ihnen bestellen, können wir gern ein Kundenkonto eröffnen. | **Verkäuferin:** Sehr gern. Dann bräuchte ich bitte Ihre Anschrift …

▶ **Hörtext 95**
Kunde: Wir sind schon sehr viele Jahre Kunde bei Ihnen, aber seit ein paar Monaten gibt es bei jeder Bestellung ein Problem. Bei dieser Bestellung haben Sie zwar die richtigen Atemschutzmasken geliefert, aber sie haben alle einen Mangel. Ich muss die Ware leider reklamieren. | **Verkäufer:** Habe ich das richtig verstanden? Sie haben bei uns Atemschutzmasken bestellt und die Masken haben ohne Ausnahme Mängel? | **Kunde:** Ja, genau. Ich habe die Masken ausgepackt und kontrolliert. Es fehlt entweder das Kopfband oder die Masken sind dreckig. | **Verkäufer:** Sie haben auch verschmutzte Masken bekommen? Das tut mir wirklich leid. Ich kann sehr gut verstehen, dass Sie verärgert sind. Uns ist Qualität sehr wichtig und das darf nicht passieren. | **Kunde:** Das sehe ich auch so. | **Verkäufer:** Ich würde Ihnen gern etwas vorschlagen: Wir schicken Ihnen neue Atemschutzmasken zu und der Versand ist selbstverständlich kostenlos. Außerdem möchte ich Ihnen zehn Prozent Rabatt auf Ihre Bestellung geben. | **Kunde:** Und was soll ich mit den kaputten Masken machen? Kann ich diese wegwerfen? | **Verkäufer:** Ich würde Sie bitten, dass Sie uns die kaputten Masken zurückschicken. Gerne schicke ich Ihnen per E-Mail einen Retourenschein. Wir zahlen natürlich das Porto für den Rückversand.

▶ **Hörtext 96**
Verkäuferin: Guten Tag, kann ich Ihnen helfen? |
Kunde: Guten Tag, ich war gestern schon bei Ihnen und habe bei Ihrer Kollegin Farben, Pinsel und Rollen gekauft. Leider muss ich die Pinsel umtauschen. | **Verkäuferin:** Sind die Pinsel kaputt? | **Kunde:** Nein, aber ich habe aus Versehen die falschen Pinsel gekauft. Das sind Farbpinsel, aber ich brauche Lackpinsel. Ich habe die Pinsel noch nicht benutzt. Hier sind sie. | **Verkäuferin:** Das ist kein Problem. Haben Sie auch den Kassenbon dabei? Den bräuchte ich für den Umtausch. | **Kunde:** Ja, hier ist der Kassenbon. Vielen Dank!

▶ **Hörtext 97**
Kunde: Guten Tag, spreche ich mit dem Kundenservice von *bestellschnell*? | **Servicemiterarbeiterin:** Ja, guten Tag. Was kann ich für Sie tun? | **Kunde:** Ich habe leider schlechte Erfahrungen bei meiner letzten Bestellung gemacht. Vergangene Woche habe ich in Ihrem Online-Shop Büromaterial im Wert von über 1 000 Euro bestellt. Nach zwei Tagen kam die Lieferung. Leider fehlten verschiedene Artikel. Auch haben Sie Dinge geliefert, die ich gar nicht bestellt hatte. | **Servicemiterarbeiterin:** Oh, das tut mir leid. | **Kunde:** Ja, kein Problem. Das kann ja mal passieren. Aber was mich wirklich ärgert, ist der Kundenservice. Seit Tagen versuche ich per E-Mail jemanden zu erreichen, aber ich bekomme einfach keine Antwort. Das ist wirklich kein guter Kundenservice. | **Servicemiterarbeiterin:** Entschuldigen Sie bitte. Das wird nicht wieder vorkommen. Ich kümmere mich sofort darum. Können Sie mir bitte Ihre Kundennummer nennen?

1b **1.** falsch **2.** falsch **3.** richtig **4.** falsch

2a ▶ **Hörtext 98**
Herr Meloni: Guten Morgen zusammen. Ich hoffe, Sie haben sich nach dem großen Firmenumzug gut erholt. | **Herr Haas:** Guten Morgen, Herr Meloni. Ja, die zwei freien Tage haben gut getan. | **Herr Meloni:** Fahri Armand ist heute noch krankgeschrieben. Er muss sich nach seinem Unfall erholen. Zum Glück geht es ihm aber den Umständen entsprechend gut. Danke, Herr Saab, dass Sie sofort geholfen haben. | **Bilal:** Selbstverständlich. Ich bin froh, dass es Fahri gut geht. | **Herr Meloni:** Trotz des kleinen Unfalls: Der Umzug war ein voller Erfolg! Dafür möchte ich mich noch einmal bedanken. Sie haben sehr gut im Team zusammengearbeitet! | **Herr Haas:** Vielen Dank. Ja, die Teamarbeit hat perfekt funktioniert. Jeder hatte seine Aufgabe und wir haben uns bei allem gegenseitig unterstützt. So macht die Zusammenarbeit Spaß. | **Herr Meloni:** Das freut mich zu hören. Dieses Mal hat alles besonders gut funktioniert: sowohl die Zusammenarbeit als auch die Organisation vor dem Umzug. Ich schätze Ihre Arbeit sehr. | **Bilal:** Danke, Herr Meloni. Ich finde auch, dass bei diesem Umzug alles perfekt war.

2a c

2b a, b, d, f

3a **1.** Lager **2.** leer **3.** bestellt **4.** Idee

3b **1.** falsch **2.** richtig **3.** richtig **4.** falsch

3c **Beispiellösung:** Herr Haas wollte alles für den nächsten Umzug vorbereiten, aber es fehlen viele Arbeitsmittel. Wir müssen den Bestellprozess optimieren, damit wir keine Probleme mit den Aufträgen bekommen. LG Bilal

3d **1.** Im Lager müssen immer alle Arbeitsmittel vorrätig sein. **2.** Eine Person ist ab sofort für den Lagerbestand zuständig. **3.** Sie kontrolliert regelmäßig den Lagerbestand. **4.** Fehlende Waren werden in eine Liste eingetragen. **5.** Jeden Dienstag bestellt eine andere Person telefonisch alle Waren/alle Waren telefonisch. **6.** Man kann ihr auch per E-Mail schreiben. **7.** Was soll bestellt werden?

3e ▶ **Hörtext 100**
Herr Haas: Wir haben zurzeit sehr viele Aufträge, deshalb müssen immer alle Arbeitsmittel im Lager vorrätig sein. Ich würde vorschlagen, dass wir regelmäßig beim Fachhändler bestellen. | **Herr Meloni:** Das ist eine sehr gute Idee. Wir können einen festen Tag für die Bestellungen vereinbaren. Für Bestellungen ist unsere neue Büromitarbeiterin Frau Klein zuständig. Sie könnte jeden Dienstag telefonisch beim Fachhändler bestellen. | **Herr Haas:** Sehr gut. Dann kontrollieren wir das Lager und geben Frau Klein Bescheid. | **Bilal:** Ich habe auch einen Vorschlag. Wir könnten eine Liste ins Lager hängen. Dann könnten alle Mitarbeiter in diese Liste eintragen, was im Lager fehlt. | **Herr Haas:** Der Vorschlag gefällt mir sehr gut. Kümmern Sie sich um die Liste, Herr Saab? | **Bilal:** Ja, sehr gern. Ich drucke sie später aus. | **Herr Meloni:** Danke, Herr Saab. Sie sind also ab sofort für die Kontrolle der Lagerbestände zuständig. Sie kontrollieren das Lager regelmäßig. Jeden Montagabend schicken Sie Frau Klein die Liste und sie bestellt dann die Ware. | **Herr Haas:** Noch eine Frage. Was machen wir, wenn zum Beispiel etwas im Umzugstransporter fehlt? Letzte Woche habe ich gesehen, dass ein Sicherheitsgurt kaputt ist. Gehe ich dann ins Lager und schreibe das auch auf die Liste? | **Herr Meloni:** Mmh, das ist eine gute Frage. In diesem Fall können Sie Frau Klein auch direkt eine E-Mail schreiben. Das geht schneller. | **Herr Haas:** Sehr gut. Das klingt nach einer unkomplizierten Lösung.

3e **1.** Bilal Saab **2.** Frau Klein

4a **1.** Zwar…, aber **2.** weder … noch **3.** zwar …, aber **4.** nicht nur …, sondern auch **5.** sowohl … als auch

4b **1.** richtig **2.** falsch **3.** falsch **4.** falsch **5.** richtig

5a **2.** 15 Rollen Klebeband, leise abrollend **3a.** 3 × Wasserwaage **3b.** 5 × Zollstock **4a.** 1 Packung (50 Stück) Sechskantschrauben, Gewinde M12 **4b.** 1 Packung (50 Stück) Sechskantmuttern **5a.** 10 × Abdeckplane, transparent, 4 × 2,5 m **5b.** 3 × Spanngurt, 6 m, direkt an Kunden schicken

5b ▶ **Hörtext 101**
Kundenservice: Fachhandel für Umzugsbedarf Wolter. Sie sprechen mit Frau Stadler. Was kann ich für Sie tun? | **Frau Klein:** Guten Tag, hier spricht Frau Klein von der Firma Meloni Umzüge GmbH. Ich möchte gern etwas bei Ihnen bestellen. | **Kundenservice:** Sehr gern, Frau Klein. Bestellen Sie zum ersten Mal bei uns oder sind Sie schon länger Kundin? | **Frau Klein:** Unsere Firma bestellt schon viele Jahre bei Ihnen. Ich gebe Ihnen gern unsere Kundennummer. Sie lautet: 3841273. | **Kundenservice:** Vielen Dank für die Nummer. Hier sehe ich Ihr Kundenkonto. Was darf es denn sein? | **Frau Klein:** Ich bräuchte eine Alu-Klapptrittleiter. Sie sollte dreistufig sein. Hätten Sie eine Empfehlung für uns? | **Kundenservice:** Ich würde Ihnen eine Leiter für 79,99 Euro empfehlen. Unsere anderen Kunden sind sehr zufrieden mit dieser Leiter und die Qualität ist top. | **Frau Klein:** Das klingt gut. Dann nehme ich diese einmal … Außerdem bräuchte ich bitte 15 Klebebandrollen. Das leise abrollende, bitte. Das haben wir schon oft bestellt. Was kostet eine Rolle aktuell? | **Kundenservice:** Aktuell liegt der Preis bei 1,49 Euro pro Rolle. Was darf es denn noch sein? | **Frau Klein:** Bitte drei Wasserwaagen. Ich gebe Ihnen die Bestellnummer durch. Das ist die 14935. Im Online-Katalog steht, dass das Stück 12,99 Euro kostet. Ist das richtig? | **Kundenservice:** Ja, das ist richtig. Okay, ich habe die Wasserwaagen hinzugefügt. Darf es noch etwas sein? | **Frau Klein:** Ja, wir brauchen bitte noch fünf Zollstöcke. | **Kundenservice:** Sehr gern. Dann also noch fünfmal den Zollstock für je 7,81 Euro. | **Frau Klein:** Außerdem bräuchte ich noch ein Set Sechskantschrauben mit einem M12-Gewinde. Gibt es ein Set mit 50 Schrauben? | **Kundenservice:** Einen Moment, bitte. Ja, wir haben ein Set mit 50 Schrauben. Das kostet 36,79 Euro. Passend dazu haben wir momentan ein Set Sechskantmuttern mit 50 Stück im Angebot. Das kostet aktuell nur 23,99 Euro. Wäre das etwas für Sie? | **Frau Klein:** Das ist toll, dass die Muttern im Angebot sind. Das Set bräuchten wir bitte auch einmal. Leider habe ich im Online-Katalog keine transparenten Abdeckplanen gefunden. Wir bräuchten Planen mit einer Abmessung von 4 × 2,5 Metern. | **Kundenservice:** Die haben wir auf Lager und können Sie sofort verschicken. Das Stück kostet 2,35 Euro. Wie viele möchten Sie denn bestellen? | **Frau Klein:** 10 Stück, bitte. | **Kundenservice:** 10 Stück, alles klar. Haben Sie noch einen Wunsch? | **Frau Klein:** Ja, bitte. Als Letztes bräuchte ich noch drei Spanngurte mit 6 Metern Länge. Können Sie bitte schauen, welche wir das letzte Mal bestellt haben? Diese würden wir wieder nehmen. | **Kundenservice:** Sie bestellen immer die Spanngurte mit Spitzhaken. Der Preis beträgt 7,69 Euro pro Stück. Dann füge ich drei Stück für Sie hinzu. Zur Information: Die aktuelle Lieferzeit beträgt drei Tage. Wie möchten Sie denn bezahlen? | **Frau Klein:** Ich glaube, wir bezahlen die Ware normalerweise per Lastschrift. Ist das im Kundenkonto gespeichert? | **Kundenservice:** Hier sehe ich, dass die letzte Bestellung ein Kauf auf Rechnung war. Wenn Sie die Ware haben, können Sie innerhalb von 14 Tagen

bezahlen. | **Frau Klein:** Dann bezahlen wir auch dieses Mal per Rechnung. | **Kundenservice:** Alles klar, ich sende Ihnen gleich noch einmal eine Bestätigung per E-Mail. Dort finden Sie auch den Gesamtbetrag und die Rechnungsnummer. Der Versand ist wie immer kostenfrei. | **Frau Klein:** Vielen Dank, auf Wiederhören.

5b **1.** 79,99 € **2.** 1,49 € **3a.** 12,99 € **3b.** 7,81 € **4a.** 36,79 € **4b.** 23,99 € **5a.** 2,35 € **5b.** 7,69€ **Gesamt:** 287,71 €

5c **1.** c **2.** a **3.** b **4.** e **5.** d

6a a, c, f

7a **1.** die Zusammenfassung **2.** die Sendungsverfolgung **3.** der Versand **4.** die Überweisung **5.** die Bestellung **6.** die Lieferung **7.** der Erhalt der Ware

7b **1.** bestellt **2.** versendet **3.** bestätigt **4.** überweisen **5.** erhalten

8a **a.** Holzbohrer **b.** Kombizange **c.** Cuttermesser **d.** Möbelroller **e.** Holzleim

8b **2.** Denken Sie bitte diesmal an die neuen Cuttermesser, auf die ich schon so lange warte. **3.** Könnten Sie bitte den Möbelroller mitbestellen, über den wir gesprochen haben? **4.** Ich bräuchte sieben Holzbohrer, mit denen man zwischen vier und zwölf Millimeter große Löcher bohren kann. **5.** Ich finde leider meine Kombizange nicht, nach der ich überall gesucht habe.

9a **1.** d **2.** b **3.** a **4.** e **5.** c

10a **2.** Sie stellt einen Mangel fest. **3.** Sie meldet ihrem Kollegen den Schaden **4.** Die Lieferung wird kontrolliert.

10b **1.** b **2.** c **3.** d **4.** a

11a **1.** a **2.** b

11c **1.** gelobt hatte **2.** geschickt hatten **3.** bestellt hatte

12 **1.** hatte eingepackt, fehlten **2.** erhalten hatte, kontrollierte **3.** hatte festgestellt, schrieb **4.** bearbeitet hatte, verschickte **5.** angekommen waren, bezahlte

13a **1.** b **2.** c **3.** c **4.** b **5.** b **6.** a

13b **1.** die Betreffzeile **2.** die Anrede **3.** die Rechnungsnummer nennen **4.** den Mangel beschreiben **5.** um einen Lösungsvorschlag bitten **6.** der Gruß

14a ▶ **Hörtext 102**

Frau Weitz: Guten Tag, Frau Klein. Hier spricht Frau Weitz vom Fachhandel Wolter für Umzugsbedarf. Ich habe Ihre E-Mail erhalten. Es tut uns leid, dass die Lieferung unvollständig war. Wir werden die fehlende Ware so schnell wie möglich kostenlos nachliefern. Das Paket wird heute noch versandt. Ich hoffe, dass Sie in Zukunft weiterhin bei uns bestellen. Gern möchten wir Ihnen für Ihre nächste Lieferung einen Preisnachlass von zehn Prozent gewähren. Ich habe den Rabattcode in Ihrem Kundenkonto gespeichert.

Herr Perko: Hier spricht Herr Perko vom Kundenservice. Ich rufe wegen Ihrer Reklamation an. Wir bedauern sehr, dass Sie mit Ihrer Lieferung unzufrieden sind. Leider kommt es manchmal vor, dass ein Artikel beschädigt ist. Wir haben uns bereits um eine Lösung gekümmert. Die beschädigte Ware müssen Sie nicht an uns zurückschicken. Sie erhalten die neue Ware innerhalb eines Tages per Expressversand. Ich schicke Ihnen jetzt noch eine Sendungsverfolgung per E-Mail.

14a **1.** Herr Perko **2.** Frau Weitz **3.** Frau Weitz **4.** Frau Weitz **5.** Herr Perko

14b **1.** a **2.** a

14c **Beispiellösung:** Wir bedauern sehr, dass Sie mit Ihrer Lieferung unzufrieden sind. Wir haben uns bereits um eine Lösung gekümmert. Das falsche Produkt müssen Sie nicht an uns zurückschicken. Sie erhalten die gewünschte Ware innerhalb eines Tages per Expressversand. Mit freundlichen Grüßen

Modul 21

1a **1.** Lärm **2.** Zimmerkarte **3.** Handtücher **4.** Frühstück

1b **1.** c **2.** a **3.** d **4.** b

2a ▶ **Hörtext 103**

Soraya: Herzlichen Glückwunsch, Miguel. Ich freue mich für dich, dass du im Herbst eine Ausbildung hier im Hotel beginnen kannst. Ich bin ja jetzt im zweiten Ausbildungsjahr und kann mir keinen besseren Ausbildungsbetrieb vorstellen. Die Arbeit hier im Team ist einfach toll. | **Miguel:** Danke, Soraya. Ich freue mich wirklich auf die Ausbildung. Ich mag das Team hier im Hotel auch sehr und weiß, dass ich von euch sehr viel lernen werde. | **Soraya:** Oh ja, ich habe hier auch viel gelernt. Es ist sehr wichtig, dass man mit den Kolleginnen und Kollegen offen und ehrlich sprechen kann. Vor allem in der Hotellerie ist das wichtig. | **Miguel:** Vor allem in der Hotellerie? Was meinst du damit? | **Soraya:** Na ja, gerade bei Beschwerden müssen alle im Team gut zusammenarbeiten. Wenn sich zum Beispiel ein Gast an der Rezeption über schmutzige Handtücher beschwert, dann müssen wir zusammen mit dem Zimmerservice das Problem beheben. Und wir müssen im Team darüber sprechen, warum es dazu kam. | **Miguel:** Du hast recht. Dafür ist es sehr wichtig, dass man mit allen gut zusammenarbeitet. Aber trotzdem bin ich immer so aufgeregt, wenn sich ein Gast beschwert. Das macht mich total nervös und … manchmal weiß ich einfach nicht, was ich sagen soll. | **Soraya:** Ach, Miguel. Du musst doch nicht aufgeregt sein. Ich kann dir gern ein paar Tipps geben. Dann weißt du, wie du mit Beschwerden erfolgreich umgehen kannst.

2a **1.** falsch **2.** richtig **3.** richtig **4.** falsch

2b **2.** e **3.** d **4.** a **5.** c

2c **1.** richtig **2.** falsch **3.** richtig **4.** falsch **5.** falsch **6.** richtig **7.** falsch **8.** richtig **9.** falsch **10.** richtig

3a **1.** entschuldigen **2.** notieren **3.** reagieren **4.** finden **5.** vorschlagen **6.** dokumentieren

3b **Beispiellösung:** Hallo Maria, du musst nicht aufgeregt sein, wenn sich ein Gast beschwert. Aber es ist wichtig, dass du den Gast im Gespräch nicht unterbrichst. Du solltest dich für den Fehler entschuldigen und gemeinsam mit dem Gast eine Lösung finden. Außerdem musst du die Beschwerde dokumentieren, damit man herausfinden kann, wie es zu dem Fehler kam. In Zukunft sollte das nämlich nicht noch einmal passieren.

5a ▶ **Hörtext 104**

Miguel: Guten Tag, was kann ich für Sie tun? | **Gast:** Ich komme einfach nicht in mein Zimmer. Ich brauche Ihre Hilfe. Gestern gab es das gleiche Problem. Die Kollegin hat sich dann darum gekümmert … | **Miguel:** Entschuldigen Sie bitte. Was ist denn genau passiert? | **Gast:** Na ja, die Tür geht wieder nicht auf. Ich habe die Schlüsselkarte an das Lesegerät gehalten und es piept und piept, aber die Tür öffnet sich nicht. Da tut sich einfach nichts. Ich will doch einfach nur in mein Zimmer. | **Miguel:** Und gestern ging das auch nicht? Ich kann sehr gut verstehen, dass Sie verärgert sind. Könnte ich bitte kurz Ihre Schlüsselkarte haben? | **Gast:** Ja, selbstverständlich. Hier ist sie. | **Miguel:** Ich bitte um Entschuldigung. Ich kann die Karte nicht überprüfen. Es gibt ein technisches Problem … | **Gast:** Ein technisches Problem? Das wird jetzt

wohl etwas länger dauern, oder? | **Miguel:** Ich kümmere mich selbstverständlich sofort darum. Ich muss aber noch einmal den Computer neu starten. Das dauert hoffentlich nicht so lange. | **Gast:** Ja, hoffentlich dauert das nicht so lange … Soll ich hier warten oder was schlagen Sie vor? | **Miguel:** Wollen Sie vielleicht im Restaurant warten? Sie können sich ein Getränk bestellen – kostenlos. Sobald die Zimmerkarte wieder funktioniert, gebe ich Ihnen Bescheid. Wären Sie damit einverstanden? | **Gast:** Eigentlich habe ich keine Zeit, aber gut, vielen Dank für das Getränk. Sie geben mir aber bitte sofort Bescheid, wenn die Schlüsselkarte wieder funktioniert, ja? | **Miguel:** Selbstverständlich.

5a **1.** b **2.** a **3.** f **4.** c **5.** d **6.** e

5b **1.** a **2.** b **3.** a

7a **1.** habe bekommen **2.** konnte **3.** war **4.** wollte **5.** klingelte **6.** hatte gebucht **7.** habe bearbeitet **8.** habe sortiert **9.** gebracht hatte **10.** ist zurückgekommen **11.** hat beschwert **12.** hat gehalten **13.** aufgefüllt hatte **14.** musste **15.** entschuldigt hatte **16.** habe geschenkt

8a **2.** Selbstverständlich, was gibt es denn? **3.** Heute hat sich ein Gast über mich beschwert, … **4.** Ja, das habe ich mitbekommen. … **5.** Dafür möchte ich mich entschuldigen. … **6.** Ich finde gut, dass … **7.** Ich verspreche Ihnen, dass … **8.** Ich kann mir vorstellen, dass … **9.** Versprochen, das werde ich tun.

9 **Beispiellösung:** … Alle großen Handtücher wurden bereits in den Zimmern verteilt. Auf dem Zimmerservicewagen lagen nur noch kleine Handtücher. Ich musste also frische Handtücher in der Wäscherei holen. Auf dem Weg zur Wäscherei traf ich eine Kollegin. Sie sagte, ich solle sofort den Flurteppich saugen und dann weitere Zimmer reinigen. Das habe ich gemacht und dann leider die Handtücher vergessen. Der Gast hat sich über mich beschwert.

10a **1.** d **2.** a **3.** f **4.** b **5.** c **6.** e

10b **1.** richtig **2.** falsch **3.** falsch **4.** richtig **5.** richtig **6.** falsch

10c **1.** geliefert **2.** gemacht **3.** gewaschen **4.** repariert **5.** geputzt **6.** gereinigt **7.** erledigt

10e **1.** Die zuständige Mitarbeiterin ist informiert. **2.** Das Zimmer ist reserviert. **3.** Der Föhn ist repariert. **4.** Das Essen ist bestellt. **5.** Das Bad ist sauber gemacht. **6.** Der Mülleimer ist geleert. **7.** Die Bettlaken sind gewaschen.

11a **1.** Andreas Meier **2.** a **3.** b **4.** b, c, d

11b **1.** b **2.** b **3.** a **4.** b

11c **1.** b **2.** d **3.** a **4.** e **5.** c

13a ▶ **Hörtext 106**

Frau Kahn: Miguel, ich möchte mit Ihnen noch einmal kurz über Herrn Meiers Beschwerde sprechen. Wenn sich ein Kunde beschwert, ist es sehr wichtig, dass wir die Gründe für die Probleme herausfinden. Ich habe deshalb mit den zuständigen Kollegen und Kolleginnen gesprochen. Alle Infos finden Sie im Beschwerdeprotokoll. | **Miguel:** Ach, ja, das Beschwerdeprotokoll … Leider ist noch nicht alles ausgefüllt. | **Frau Kahn:** Wir gehen das Protokoll einmal der Reihe nach durch, ja? Punkt 1: *Das Zimmer ist nicht geputzt.* Um die Reinigung kümmert sich der Zimmerservice. Ich habe daher gleich mit dem Zimmerservice gesprochen. Er sagt, es war ein Missverständnis. Es war nicht klar, welche Reinigungskraft das Zimmer putzen soll. Am Ende hat es niemand geputzt. Das darf natürlich nicht passieren. In Zukunft achtet der Zimmerservice besser darauf, dass alle Zimmer gereinigt werden. Das wäre also erledigt. Wir können diesen Punkt abhaken. | **Miguel:** Alles klar, dann mache ich hier einen Haken. | **Frau Kahn:** Gut. Der Gast hat sich auch über die dreckigen Fenster beschwert. Das ist Punkt 2 auf der Liste: *Die Fenster sind verschmutzt.* Sie wissen ja, dass eine externe Reinigungsfirma für die Fenster zuständig ist, oder? | **Miguel:** Ja, das weiß ich. Also, bei Punkt 2 schreibe ich *extern*, oder? | **Frau Kahn:** Genau. Diesen Punkt können wir aber noch nicht abhaken. Ich muss später die Reinigungsfirma anrufen und nachfragen, warum die Fenster so dreckig waren. | **Miguel:** Ich bin auch gespannt, was der Grund war. Dann gibt es noch den dritten und letzten Punkt: *Die Fernbedienung ist nicht repariert.* Für die kaputte Fernbedienung ist unser Haustechniker zuständig. Das ist ein interner Prozess. Haben Sie den Haustechniker schon gefragt, warum die Fernbedienung nicht repariert wurde? | **Frau Kahn:** Nein, das mache ich als Nächstes. Ich werde gleich mit ihm sprechen.

13a **1.** Zimmerservice **2.** Reinigungsfirma, extern, nicht erledigt **3.** Haustechniker, intern, nicht erledigt

13b **1.** geputzt, beschwert **2.** verschmutzt, gereinigt **3.** repariert

14a **1.** Zimmer **2.** Fenster **3.** Fernbedienung

14c **1.** geschlossen, das geschlossene Geschäft **2.** bezahlt, die bezahlte Rechnung **3.** verloren, das verlorene Ticket **4.** verletzt, der verletzte Mann **5.** geputzt, die geputzten Schuhe

14e **1.** Die beschädigte Vase **2.** Die versprochene Lieferzeit **3.** Das bestellte Essen **4.** das gelieferte Essen **5.** Das angebrannte Fleisch **6.** an die vereinbarte Frist **7.** Die erhaltene Rechnung **8.** das gewünschte Zimmer

15a ▶ **Hörtext 107**

Mitarbeiter Gebäudereinigung: Gebäudereinigung Hoffmann, guten Tag. | **Frau Kahn:** Guten Tag, hier spricht Frau Kahn vom Hotel Adlerhof. Wir haben Sie mit der Reinigung unserer Fenster beauftragt. Ich weiß, dass Sie normalerweise sehr zuverlässig sind. Leider haben wir aber vor Kurzem eine Beschwerde eines Gastes erhalten. Darüber würde ich gerne mit Ihnen sprechen. | **Mitarbeiter Gebäudereinigung:** Ein Gast hat sich beschwert? Worüber denn genau? Über die Fensterreinigung? Haben wir ihn bei der Reinigung gestört? | **Frau Kahn:** Nein, das haben Sie nicht. Er war am 08.05. zu Gast und hat sich darüber beschwert, dass die Fenster stark verschmutzt waren. | **Mitarbeiter Gebäudereinigung:** Ich erinnere mich, dass die Fenster im Mai besonders stark verschmutzt waren. Wir haben, glaube ich, Ihre Hotelfenster am 10.05. geputzt. Das hat dieses Mal sehr lange gedauert. Leider hatte es die Tage davor sehr viel geregnet. Und Sie wissen ja: Wenn das Wetter schlecht ist, dann sind die Fenster auch sehr dreckig und man putzt länger. | **Frau Kahn:** Das stimmt. Für das Wetter können Sie nichts. Verstehe ich das richtig? Sie haben zwei Tage nach der Abreise des Gastes die Fenster geputzt? | **Mitarbeiter Gebäudereinigung:** Einen Moment, bitte. Ich schaue gerade noch einmal nach, ob das stimmt … Ja, genau. Zwei Tage später haben wir die Fenster gereinigt. So wie es vertraglich geregelt ist. Im Vertrag steht, dass wir einmal pro Monat die Fenster putzen. Wir haben ja einen festen Termin vereinbart. Immer am Zehnten des Monats. | **Frau Kahn:** Verstehe. Dann haben Sie alles richtig gemacht. Mmh, aber in Zukunft sollten wir das vielleicht ändern. Sagen Sie: Wäre es möglich, dass Sie die Fenster auch öfter putzen? | **Mitarbeiter Gebäudereinigung:** Wenn Sie das wünschen, dann können wir das gern machen. Wir putzen die Fenster so oft Sie möchten. Einmal pro Woche, zweimal wöchentlich … So oft, wie es Ihnen passt. | **Frau Kahn:** Ich denke, zweimal pro Monat reicht das. | **Mitarbeiter Gebäudereinigung:** Das denke ich auch. Ich kann Ihnen sehr gern ein neues Angebot erstellen und zuschicken. | **Frau Kahn:** Vielen Dank, ich werde

das Angebot prüfen und wenn alles passt, erteile ich Ihnen den Auftrag. Auf Wiederhören.

15a **1.** falsch **2.** richtig **3.** falsch **4.** falsch **5.** richtig

15b **1.** Frau Kahn spricht mit einem Mitarbeiter der Gebäudereinigungsfirma. **3.** Die verschmutzten Fenster wurden zwei Tage nach der Abreise des Gastes geputzt. **4.** Die Reinigungsfirma hat alles richtig gemacht.

15c **1.** ja **2.** zwei Tage, am 10.05. **3.** sehr schlechtes Wetter, dreckig, einmal pro Monat **4.** zweimal pro Monat

15d **1.** sehr zuverlässig **2.** sprechen **3.** richtig **4.** Wäre es möglich

Modul 22

1a **1.** sozialen Beruf **2.** Pflegefachkräfte **3.** ambulanten Dienst **4.** Pflegeheim

1b **1.** b **2.** a **3.** c

2 **1.** richtig **2.** falsch **3.** richtig

3a **1.** Mahlzeiten **2.** Medikamente **3.** Verbände **4.** Freizeitprogramm **5.** Pflegemaßnahmen

3b **1.** falsch **2.** falsch **3.** richtig

3c **1. pflegerisch-medizinische Aufgaben:** Bewohner/innen mit Mahlzeiten versorgen, Medikamente verabreichen, Verbände wechseln **2. soziale Aufgaben:** Freizeitprogramm organisieren, sich mit den Bewohnerinnen und Bewohnern unterhalten, Ansprechpartner/in für Sorgen und Probleme sein **3. Verwaltungsaufgaben:** Pflegemaßnahmen planen und dokumentieren, Pflegeberichte schreiben

4a **1.** verabreichen **2.** wechseln **3.** helfen **4.** organisiert **5.** unterhalte mich **6.** dokumentiere

4b **1.** a **2.** b **3.** a

5a ▶ **Hörtext 108**

Herr Götz: Es riecht hier so gut im Speisesaal. Ist das unser Mittagsessen? Wie spät ist es denn? | **Rania:** Es ist 12:00 Uhr, Herr Götz. Es gibt gleich Mittagessen. Sind Sie schon hungrig? | **Herr Götz:** Oh ja, ich freue mich schon sehr auf das Mittagessen. | **Rania:** Dann setzen Sie sich gern. Ich bringe Ihnen gleich das Essen. | **Herr Götz:** Könnten Sie mir bitte auch noch meine Medikamente bringen? Ich glaube, die muss ich immer mittags nehmen. Es ist doch schon Mittag. | **Rania:** Sie wissen doch, dass ich Ihnen keine Medikamente geben darf. Dafür ist Frau Kern zuständig. Sie bringt Ihnen die Medikamente nach dem Essen. Sie nehmen Ihre Tabletten immer nach dem Essen. | **Herr Götz:** Nach dem Mittagessen, ich verstehe. | **Rania:** So, hier ist Ihre Suppe. Heute gibt es als Vorspeise eine Tomatencremesuppe, bitteschön. | **Herr Götz:** Vielen Dank. Mmh, es schmeckt heute aber gut.

Frau Albrecht: Hallo Herr Messmer! Es ist schön, dass Sie mal wieder hier sind. | **Reza:** Grüße Sie, Frau Albrecht. Schön, Sie hier auf dem Flur zu treffen. Ich wollte gerade zu Ihnen. | **Frau Albrecht:** Sie waren lange nicht hier. Hatten Sie einen schönen Urlaub? Es war ja sehr sonnig und warm in den letzten Wochen. Sie waren während des Urlaubs bestimmt viel draußen. | **Reza:** Ja, das Wetter war wirklich sehr schön. Aber ich hatte keinen Urlaub. Ich konnte das Wetter leider nur am Wochenende genießen, weil ich Unterricht an der Pflegeschule hatte. | **Frau Albrecht:** Ah, dann hatten Sie gar nicht frei. | **Reza:** Leider nicht. Ich arbeite die nächsten zwei Wochen hier auf der Station und dann habe ich ein paar Tage frei. | **Frau Albrecht:** Schön. Und warum wollten Sie zu mir? | **Reza:** Sie haben sich doch gewünscht, dass Ihnen jemand beim Haarewaschen hilft. Deshalb habe ich Sie gesucht. | **Frau Albrecht:** Das freut mich. Dann wollen wir mal.

Frau Lechner: Herein! | **Agnes:** Guten Morgen, Frau Lechner. Na, was machen Sie Schönes? Ach, Sie lesen. Steht etwas Spannendes in der Zeitung? | **Frau Lechner:** Nein, nicht wirklich. Es gibt nichts Neues. | **Agnes:** Aber später gibt es vielleicht ein paar interessante Neuigkeiten. Sie bekommen heute doch Besuch. | **Frau Lechner:** Oh ja, ich freue mich sehr auf meine Enkelin. Sie kommt jeden Dienstag und sie hat immer etwas zu erzählen … | **Agnes:** Es freut mich, dass Sie regelmäßig Besuch bekommen. Ich höre Sie immer viel lachen, wenn Ihre Enkelin hier ist. | **Frau Lechner:** Das stimmt. Es ist immer lustig, wenn sie mich besucht. | **Agnes:** Ich wollte mir kurz Ihr Bein ansehen. Haben Sie noch Schmerzen? | **Frau Lechner:** Ja, leider. | **Agnes:** Wo tut es denn weh? | **Frau Lechner:** Genau hier. Da, wo der Verband ist. Sehen Sie, hier ist es auch etwas geschwollen und rot. | **Agnes:** Ich schaue mir das einmal an. Zuerst entferne ich Ihren Verband und creme Sie mit einer Schmerzsalbe ein. Dann lege ich Ihnen einen neuen Verband an.

5a **1.** c, c **2.** a, a, b **3.** c, b, a

5c **1.** c **2.** b **3.** a

6a **1.** verständnisvoll **2.** einfühlsam **3.** geduldig **4.** empathisch

7a **1.** riecht **2.** ist **3.** gibt **4.** schmeckt **5.** ist **6.** war **7.** gibt **8.** gibt **9.** freut **10.** ist

7c **Beispiellösung: 1.** Wie geht es Ihnen heute? **2.** Es hat gestern nicht geschmeckt. **3.** Es ist kalt und es ist Winter. **4.** Wo tut es Ihnen weh? **5.** Im Pflegeheim gibt es viel zu tun. **6.** Es freut mich, Sie zu sehen. **7.** Es ist wichtig, den Verband zu wechseln. **8.** Gefällt es Ihnen hier?

10a **1.** c **2.** a **3.** b **4.** c **5.** a **6.** c

10b **1.** falsch **2.** falsch **3.** richtig **4.** richtig

11a **1.** Es gibt drei Schichten: Frühschicht, Spätschicht und Nachtschicht. **2.** Die Frühschicht geht von 6:30 bis 15:30 Uhr. **3.** Die Nachtschicht beginnt um 21:00 Uhr und endet um 6:45 Uhr. **4.** Die Spätschicht endet um 21:30 Uhr. **5.** Anna und Reza arbeiten am Montagmorgen. **6.** Anna hat am Dienstag frei.

11d ▶ **Hörtext 109**

Anna: Und Rania, wie war der Dienst heute? | **Rania:** Ganz entspannt. Ich konnte alles erledigen. Ich hoffe, dein Dienst wird jetzt auch entspannt. | **Anna:** Das hoffe ich auch. Hast du schon den neuen Dienstplan für die KW 24 gesehen? Frau Jäger hat ihn heute per E-Mail geschickt. | **Rania:** Ja, ich habe vorhin einen kurzen Blick darauf geworfen. Frau Jäger hat unsere Wünsche berücksichtigt. Das ist toll. | **Anna:** Bei mir hat sie dieses Mal leider etwas durcheinandergebracht. Ich habe am Montag Frühdienst und das geht nicht, weil ich doch vormittags den Deutschkurs besuche. Keine Ahnung, warum Frau Jäger dieses Mal nicht daran gedacht hat. | **Rania:** Das ist ärgerlich. Ich denke, sie hat dich aus Versehen falsch eingetragen. Vielleicht findest du ja jemanden, der mit dir tauscht? | **Anna:** Könntest du vielleicht montags mit mir tauschen? Ich übernehme deinen Spätdienst und du übernimmst meinen Frühdienst? | **Rania:** Wenn ich Zeit habe, gern. Lass mich kurz in meinen Kalender schauen. Mmh, oh nein, das geht leider nicht. Ich habe Frau Jäger extra geschrieben, dass ich diesen Montagvormittag einen wichtigen Arzttermin habe und deshalb nicht arbeiten kann. | **Anna:** Schade, aber der Arzttermin geht natürlich vor. Dann frage ich die anderen, ob jemand mit mir tauschen kann.

11d **1.** Montag **2.** b **3.** c

12a **1.** Angestellte **2.** Änderung für **3.** erledigen **4.** Zum Glück **5.** flexibel **6.** Urlaubstag **7.** Angebote

12b **1.** richtig **2.** falsch **3.** falsch

13a **Elena:** Frühdienst; **Anna:** Spätdienst

13b **Beispiellösung: 1.** meinen Deutschkurs **2.** mit mir den Dienst tauschen **3.** übernehme am Montag den Spätdienst **4.** wird den Frühdienst übernehmen

14a **1.** b **2.** a

14b **1.** b **2.** c **3.** a **4.** f **5.** d **6.** e

14c **Aufgaben der Mitarbeiter/innen:** alle Aufgaben dokumentieren, erledigte und geplante Aufgaben eintragen, Dokumente nach jeder Schicht aktualisieren, mit der Software eine Übergabe versenden; **Aufgaben der Stationsleitung:** Pflegedokumente regelmäßig kontrollieren, Fehler sofort korrigieren

15a ▶ **Hörtext 110**
Rania: Hallo Anna, ich wünsche dir einen angenehmen Spätdienst. Ich erstelle gerade die Übergabe. Wenn ich fertig bin, bekommst du diese ja automatisch geschickt. Also, Herr Götz wurde heute von mir geduscht. Er hat sehr gut beim Duschen mitgeholfen. Das hat mich sehr gefreut. Außerdem habe ich für morgen einen Termin mit seinem Hausarzt vereinbart. Der Arzt sollte sich unbedingt sein Bein ansehen. Danach musste ich mich um die neue Bewohnerin kümmern. Ich habe es leider nicht mehr geschafft, das Bett von Herrn Götz zu beziehen. Könntest du das bitte während des Spätdienstes erledigen? Danke!

15a **1.** nicht erledigt **2.** erledigt **3.** erledigt

15b **1.** Bett neu beziehen **2.** bei der Rasur helfen **3.** Verband (Bein) wechseln **4.** Verband (Bein) wechseln

Modul 23

1a **1.** d **2.** c **3.** a **4.** b

1b **1.** sich beim Arbeitgeber krankmelden **2.** einen Termin in der Arztpraxis vereinbaren **3.** die Symptome nennen **4.** vom Hausarzt/von der Hausärztin untersucht werden **5.** krankgeschrieben werden **6.** den Arbeitgeber über die Dauer der Krankschreibung informieren **7.** das elektronische Rezept in der Apotheke einlösen **8.** die Medikamente bekommen

2b ▶ **Hörtext 111**
Frau Wiebke: Haus Johannes, Personalabteilung, Wiebke. | **Anna:** Guten Morgen, Frau Wiebke, hier ist Anna Navickas von der Station 2. Ich fühle mich heute nicht gut und muss mich leider deshalb krankmelden. | **Frau Wiebke:** Das tut mir leid, Frau Navickas. Welchen Dienst hätten Sie denn heute? | **Anna:** Ich bin für die Spätschicht eingeteilt. Es wäre gut, wenn Sie die Stationsleitung über meine Krankmeldung informieren. | **Frau Wiebke:** Selbstverständlich. Wissen Sie denn schon, wie lange Sie voraussichtlich nicht arbeiten können? | **Anna:** Das weiß ich leider noch nicht. Ich gehe davon aus, dass ich voraussichtlich auch morgen noch nicht wieder gesund bin. | **Frau Wiebke:** Oje, waren Sie denn schon beim Arzt? | **Anna:** Die Arztpraxis öffnet um 9:00 Uhr. Danach melde ich mich bei Ihnen. Die elektronische Arbeitsunfähigkeitsbescheinigung erhalten Sie von der Krankenkasse, richtig? | **Frau Wiebke:** Ja, genau. Und wir brauchen das Attest ab dem ersten Arbeitstag. Geben Sie mir bitte Bescheid, sobald Sie Genaueres wissen. Frau Navickas, ich wünsche Ihnen gute Besserung. | **Anna:** Vielen Dank, auf Wiederhören. | **Frau Wiebke:** Auf Wiederhören.

2b **1.** 2 **2.** Spätdienst **3.** morgen **4.** um 9:00 Uhr **5.** nach dem Termin in der Arztpraxis

2c **1.** krank **2.** Spätdienst **3.** morgen **4.** 9:00 Uhr **5.** Arztpraxis

2d **1.** b **2.** c **3.** a **4.** c **5.** b **6.** b

3a **Beispiellösung:** Sehr geehrte Frau …/Sehr geehrter Herr …, leider bin ich heute Morgen mit starken Kopfschmerzen aufgewacht und fühle mich krank. Deshalb kann ich heute nicht zum Deutschkurs B1 um 9:00 Uhr in die Sprachschule kommen. Mein Hausarzt hat ab 13:00 Uhr Sprechstunde. Ich gehe dorthin und melde mich danach noch einmal bei Ihnen. Mit freundlichen Grüßen

3b **Beispiellösung:** … und hoffen, dass Sie bald wieder gesund sind. Ich informiere Ihre Kursleiterin, dass Sie heute nicht zum Deutschkurs kommen können. Bitte geben Sie mir Bescheid, sobald Sie wissen, wie lange Sie krankgeschrieben sind. Herzliche Grüße

4a ▶ **Hörtext 112**
Arzthelferin: Hausarztpraxis Dr. Schillinger, hier spricht Angela Brauer. Guten Morgen. | **Anna:** Guten Morgen, hier ist Anna Navickas. Ich fühle mich heute gar nicht gut. Ich bin sehr müde und habe starke Kopfschmerzen. Gerade habe ich mich bei meinem Arbeitgeber krankgemeldet. Könnte ich heute in Ihre Sprechstunde kommen? | **Arzthelferin:** Selbstverständlich, Frau Navickas. Sind Sie bei uns Patientin oder kommen Sie zum ersten Mal zu uns? | **Anna:** Nein, ich bin schon Patientin bei Ihnen. Frau Dr. Schillinger ist meine Hausärztin. | **Arzthelferin:** Stimmt, jetzt habe ich Sie in unserer Datenbank gefunden. Wir haben heute Vormittag offene Sprechstunde und für die Sprechstunde brauchen Sie keinen Termin. Sie können gleich um 9:00 Uhr kommen. | **Anna :** Sehr gut, dann komme ich heute Vormittag in die Sprechstunde. Wäre es auch okay, wenn ich etwas später komme? | **Arzthelferin:** Wenn Sie nicht zu lange warten wollen, dann sollten Sie spätestens bis 10:00 Uhr kommen. Danach gibt es oft längere Wartezeiten. Unsere Sprechstunde ist heute von 9:00 bis 12:00 Uhr. | **Anna:** Alles klar, dann komme ich doch gleich um 9:00 Uhr vorbei. | **Arzthelferin:** Und Frau Navickas, bitte vergessen Sie Ihre Krankenversicherungskarte nicht. Heute beginnt ein neues Quartal. Wir brauchen unbedingt Ihre Chipkarte. | **Anna:** Vielen Dank für die Erinnerung. Die Chipkarte bringe ich mit. Bis gleich. | **Arzthelferin:** Auf Wiederhören.

4a **1.** a **2.** b **3.** b **4.** b **5.** b

4b ▶ **Hörtext 113**
Ärztin Schillinger: Guten Morgen, Frau Navickas. Was fehlt Ihnen denn? | **Anna:** Ach, ich fühle mich heute gar nicht gut. Ich habe die ganze Nacht nicht geschlafen und habe seit gestern Abend starke Kopfschmerzen. Eigentlich tut nicht nur mein Kopf weh, sondern auch mein Nacken. | **Ärztin Schillinger:** Ist gestern etwas Besonderes passiert? | **Anna:** Nein, gestern war ein ganz normaler Tag. Ich habe meine Kinder zur Schule gebracht und bin dann zum Sprachkurs gefahren. Danach bin ich zur Arbeit gegangen. | **Ärztin Schillinger:** Und haben Sie noch weitere Beschwerden? | **Anna:** Ja, ich habe seit ein paar Tagen Bauchkrämpfe. | **Ärztin Schillinger:** Und wann haben Sie die Bauchkrämpfe? Nach dem Essen? | **Anna:** Das ist unterschiedlich. Manchmal am Morgen und manchmal während der Arbeit. | **Ärztin Schillinger:** Haben Sie im Moment sehr viel Stress, Frau Navickas? | **Anna:** Ehrlich gesagt, ja. Ich mache mir zurzeit große Sorgen, weil ich in einem Monat meine Sprachprüfung schreibe. Manchmal fühle ich mich überlastet. Die Kinder, der Sprachkurs, meine Arbeit und jetzt muss ich auch noch für die

Prüfung lernen. Das ist mir oft zu viel. | **Ärztin Schillinger:** Das verstehe ich sehr gut. Ich würde Sie jetzt kurz untersuchen. Könnten Sie sich bitte hier auf die Liege legen? | **Anna:** Ja, natürlich. | **Ärztin Schillinger:** Könnten Sie bitte Ihre Jacke ausziehen? Ich messe jetzt zuerst Ihren Blutdruck.

4b **1.** Ist gestern etwas Besonderes passiert? **2.** Und haben Sie noch weitere Beschwerden? **3.** Und wann haben Sie die Bauchkrämpfe? Nach dem Essen? **4.** Haben Sie im Moment sehr viel Stress, Frau Navickas? **5.** Das verstehe ich sehr gut. Ich würde Sie jetzt kurz untersuchen. Können Sie sich bitte hier auf die Liege legen? **6.** Könnten Sie bitte Ihre Jacke ausziehen? Ich messe jetzt zuerst Ihren Blutdruck.

4c **1.** fühle mich, starke Kopfschmerzen, mein Nacken **2.** ganz normaler Tag, zur Schule gebracht **3.** seit ein paar Tagen **4.** unterschiedlich **5.** große Sorgen, überlastet, zu viel

5a **1.** Stress **2.** Ruhe **3.** Attest **4.** Physiotherapeuten **5.** Massage **6.** Vorgesetzten

5b **1.** b **2.** a **3.** d **4.** f **5.** c **6.** e

5c **Beispiellösung: 1.** Annas Kopfschmerzen kommen vom Stress. **2.** Anna ist drei Tage lang krankgeschrieben **3.** Anna soll zu einem Physiotherapeuten gehen. **4.** Anna soll mit ihrem Vorgesetzten sprechen.

7a **1.** g **2.** e **3.** a **4.** d **5.** f **6.** c **7.** b

7b **medizinische Aufgaben:** Praxisräume vorbereiten, eine Blutentnahme durchführen; **Verwaltungsaufgaben:** Patientinnen und Patienten empfangen, Termine koordinieren, Rezepte im Auftrag des Arztes ausgeben, neue Patientinnen und Patienten in die Datenbank aufnehmen

8a ▶ **Hörtext 114**

Ansage: Guten Tag, Sie sind mit der Hausarztpraxis Dr. Schillinger verbunden. Leider rufen Sie außerhalb unserer Sprechzeiten an. Bitte hinterlassen Sie eine Nachricht nach dem Signalton. Wir rufen Sie gern zurück.

Anruferin 1: Guten Tag, hier spricht Alina Markov. Ich bin erst vor Kurzem nach Bremen gezogen und ich bin auf der Suche nach einer Hausarztpraxis. Eine Arbeitskollegin hat mir Ihre Arztpraxis empfohlen. Kann ich einfach in Ihre Sprechstunde kommen oder muss ich einen Termin vereinbaren? Und wie funktioniert das, wenn ich bei Ihnen Patientin werden möchte? Sie haben bestimmt sehr viel zu tun, daher müssen Sie mich nicht zurückrufen. Ich rufe Sie heute Nachmittag noch einmal an. Auf Wiederhören.

Anrufer 2: Guten Tag, hier ist Tom Bergmann. Ich war gestern bei Frau Dr. Schillinger und sie hat mich an einen Hautarzt überwiesen. Sie hat mir auch einen medizinischen Begriff für meine Beschwerden genannt. Leider habe ich den Begriff vergessen. Ich weiß nicht, was ich sagen soll, wenn ich einen Termin mit der Hautarztpraxis vereinbare. Woher weiß die Hautarztpraxis über meine Beschwerden Bescheid? Informieren Sie die Praxis vorher? Es tut mir sehr leid, dass ich so viele Fragen habe, aber ich habe das gestern nicht richtig verstanden. Könnten Sie mich bitte zurückrufen? Vielen Dank. Meine Telefonnummer ist die 0172-54391268.

Anruferin 3: Hier ist Angela Kindermann. Wie Sie wissen, verschreibt mir Frau Dr. Schillinger regelmäßig Medikamente wegen meines Bluthochdrucks. In der Packung sind immer 30 Stück. Jetzt ist die Tablettenpackung leer und ich würde gern eine neue in der Apotheke holen. Sagen Sie, muss ich dafür extra in die Sprechstunde kommen und mit der Ärztin sprechen? Oder kann ich auch bei Ihnen an der Rezeption ein Rezept abholen? Ich habe nämlich in den nächsten Tagen sehr wenig Zeit. Es wäre sehr nett, wenn Sie mich kurz informieren würden. Hier noch meine Nummer: 0161-28765432.

8a **A: 1.** falsch **2.** b **B: 1.** falsch **2.** a **C: 1.** falsch **2.** a

8b **1.** x **2.** A **3.** C **4.** B

9a **1.** b **2.** a **3.** f **4.** c **5.** d **6.** e

9b **1.** …, indem wir Ihnen jeden Untersuchungsschritt erklären. **2.** Sie bekommen Ihr Medikament, indem Sie das Rezept in der Apotheke abgeben. **3.** Sie können auch einen Online-Termin buchen, indem Sie unsere Internetseite besuchen. **4.** Sie können uns bei der Terminplanung helfen, indem Sie uns Ihr Anliegen vor dem Termin mitteilen. **5.** Wir sind fachlich auf dem neuesten Stand, indem wir regelmäßig Weiterbildungen absolvieren. **6.** Wir helfen Ihnen auch außerhalb der Sprechzeiten, indem wir eine telefonische Beratung anbieten.

10a **1.** b **2.** c **3.** b **4.** b **5.** a

10c ▶ **Hörtext 115**

Herr Cara: Schön, dass es Ihnen wieder besser geht, Frau Navickas. Wir haben uns schon Sorgen gemacht. | **Anna:** Ja, mir ging es leider nicht so gut. Deshalb habe ich Ihnen auch gleich am ersten Tag meiner Krankmeldung eine E-Mail geschrieben und Sie um ein Gespräch gebeten. | **Herr Cara:** Das rechne ich Ihnen hoch an. Vielen Dank für Ihr Vertrauen. Sie haben geschrieben, dass Sie über Ihre momentane Arbeitssituation mit mir sprechen möchten. Was bedrückt Sie denn? | **Anna:** Ich arbeite sehr gerne hier im Pflegeheim und bin rundum zufrieden. Allerdings habe ich privat zurzeit sehr viel um die Ohren. Sie wissen ja, dass ich zwei Kinder habe und wir in einem großen Haus wohnen. Bis jetzt habe ich immer alles gut unter einen Hut gebracht. Auch dass ich den Sprachkurs vormittags besuche, war kein Problem. | **Herr Cara:** Sie leisten wirklich sehr viel und das ist bemerkenswert. | **Anna:** Dankeschön. In einem Monat habe ich meine Abschlussprüfung des Deutschkurses und jetzt muss ich auch noch zusätzlich viel lernen. Ich habe das Gefühl, dass ich in Arbeit ersticke. | **Herr Cara:** Ich verstehe das. Das ist eine sehr belastende Zeit für Sie. Sie sollten auf jeden Fall auf Ihre Gesundheit achten. Es bringt nichts, wenn Sie durch den Stress krank werden. | **Anna:** Ich weiß nur nicht, wie ich das alles schaffen soll. Ich möchte weder meine Arbeitsstelle kündigen noch durch die Prüfung durchfallen. | **Herr Cara:** Ich bin ganz Ihrer Meinung. Die Sprachprüfung ist sehr wichtig für Ihre Zukunft, aber wir möchten Sie hier im Pflegeheim auch nicht verlieren. | **Anna:** Ich sehe, dass Sie mein Problem verstehen. Was sollte ich jetzt Ihrer Meinung nach am besten tun? | **Herr Cara:** Da hätte ich einen Vorschlag. Wir könnten Ihnen mit der Arbeitszeit entgegenkommen. Sie könnten zum Beispiel Ihre Arbeitszeiten reduzieren. Also ein paar Stunden weniger arbeiten. | **Anna:** Wäre das möglich? Dann könnte ich im nächsten Monat weniger arbeiten und hätte mehr Zeit zum Lernen. Sobald ich die Prüfung bestanden habe, würde ich dann wieder mehr arbeiten. Geht das wirklich? | **Herr Cara:** Ich spreche mit der Stationsleitung, ob wir genug Personal haben und ob das funktioniert. Aber ich denke, dass das eine gute Lösung wäre. | **Anna:** Vielen Dank, Herr Cara. Das würde mir sehr helfen.

10c **2.** ihre Krankheit **3.** fühlt sich bei der Arbeit nicht mehr wohl **4.** kann Annas Problem nicht verstehen. **5.** kündigen und sich lieber auf die Sprachprüfung konzentrieren **6.** hat eine andere Meinung

10d **1.** b **2.** d **3.** c **4.** a

11a **1.** b **2.** g **3.** a **4.** c **5.** d **6.** e **7.** h **8.** f

12d **1.** dich **2.** mir **3.** dir **4.** sich **5.** sich **6.** sich **7.** mir **8.** mich

13a **1.** Ihnen **2.** uns **3.** mich **4.** dir **5.** mir **6.** sich **7.** mir **8.** sich **9.** mich **10.** dir **11.** dir **12.** mich

Modul 24

1a **1.** a Mutterschutz **2.** d Kündigung **3.** b Elternzeit **4.** c Rente

1b ▶ **Hörtext 116**
Frau Jäger: Guten Morgen Anna, hier spricht Frau Jäger. Bald steht ja eine interne Teambesprechung an. Sie haben sicher mitbekommen, dass es viele Veränderungen in unserem Team gibt. Wir bekommen neue Kollegen und Kolleginnen, manche verlassen uns, und Sie z. B. werden ja in den nächsten Monaten auch weniger Stunden arbeiten. Deshalb gibt es eine Besprechung mit dem Team der Station 2 und dem Team der Station 3. Wir treffen uns, wie immer, im Stationszimmer 2.30. Die Besprechung findet am 25.06. um 11:00 Uhr statt. Dann können wir ganz in Ruhe über die Veränderungen in unserem Team sprechen. Ich hätte eine Bitte an Sie. Könnten Sie bitte in meinem Auftrag eine Einladung schreiben?

1b **1.** Veränderungen im Team **2.** am 25.06. um 11:00 Uhr **3.** im Stationszimmer 2.30 **4.** Team der Station 2 und Team der Station 3

2a **1.** falsch **2.** richtig **3.** richtig **4.** falsch **5.** falsch

2b **1.** Anna Navickas **2.** Konflikte **3.** wie Sie das Thema finden **4.** freiwillig **5.** Sagen Sie kurz per E-Mail ab **6.** pünktlich kommen **7.** Anwesenheit

3a **1.** verpflichtend **2.** absagen **3.** Abwesenheit

3b **Beispiellösung:** Liebe Kolleginnen und Kollegen, im Auftrag von Frau Jäger möchte ich Sie zu unserer Teambesprechung zum Thema digitale Pflegedokumentation einladen. Frau Jäger möchte wissen, ob Sie gut mit der Software arbeiten können. Bitte beachten Sie, dass die Teilnahme an der Besprechung verpflichtend ist. Bestätigen Sie kurz per E-Mail, dass Sie die Einladung bekommen haben. Wenn Sie nicht teilnehmen können, dann geben Sie bitte Bescheid und teilen Sie uns den Grund für Ihre Abwesenheit mit. Viele Grüße

4a **1.** die Unterlagen **2.** die Technik **3.** die Materialien

4b **1.** d **2.** g **3.** i **4.** f **5.** c **6.** b **7.** e **8.** a **9.** h

4c ▶ **Hörtext 117**
Anna: Frau Jäger, ich habe gestern die Einladung für die Besprechung verschickt. Die ersten Kolleginnen und Kollegen haben bereits zugesagt. | **Frau Jäger:** Vielen Dank, Frau Navickas, dass Sie die Einladung geschrieben haben. Das hat mir sehr geholfen. | **Anna:** Sehr gern. Ich habe auch eine Teilnehmerliste erstellt. In die Liste trage ich ein, wer die Einladung bestätigt hat. Und ich notiere natürlich auch, wenn jemand absagt. Ich schicke Ihnen die Liste, sobald alle geantwortet haben. | **Frau Jäger:** Ach, Frau Navickas. Toll, dass Sie immer so strukturiert arbeiten. Sie haben also schon eine Teilnehmerliste erstellt. Das spart mir Vorbereitungszeit. Wunderbar. Gab es auch schon Themenwünsche für die Besprechung? | **Anna:** Ja, die Themenwünsche sammle ich auch in einer Liste. Kann ich sonst noch etwas tun? | **Frau Jäger:** Eine Sache könnten Sie noch für mich erledigen. Sie kennen sich doch gut mit der Technik aus. Könnten Sie vor der Besprechung noch den Beamer überprüfen? | **Anna:** Sehr gern. Ich schaue gleich nach, ob er funktioniert. | **Frau Jäger:** Danke, dann kümmere ich mich um den Rest. Mal sehen, welche Materialien wir zusätzlich bereitstellen. | **Anna:** Oh, wir müssen zusätzlich Materialien bereitstellen? Welche Materialien brauchen wir denn noch für die Besprechung? | **Frau Jäger:** Schreibmaterialien, also Stifte, habe ich hier im Büro. Ich bräuchte aber noch andere Sachen, zum Beispiel Moderationskarten.

4c **1.** falsch **2.** richtig **3.** richtig **4.** falsch

5a **1.** Termin **2.** Unterlagen **3.** Getränke **4.** Besprechungsraum **5.** Einladung

5c **1.** sich **2.** sich **3.** uns **4.** mir **5.** sich **6.** mir **7.** mich **8.** mir **9.** sich **10.** uns **11.** uns

5d **1.** sich bedanken für **2.** sich freuen über **3.** sich unterhalten über **4.** sich Zeit nehmen für **5.** sich kümmern um **6.** sich konzentrieren auf

7a **1.** richtig **2.** falsch **3.** richtig

7b **1.** Ordnungssystem **2.** ca. 15 Min. **3.** – **4.** nimmt teil **5.** Urlaubsplanung

8a **Beispiellösung:** Sehr geehrte Frau Jäger, liebe Anna, vielen Dank für die Einladung zur Teambesprechung. Ich nehme gern teil und komme pünktlich um 11:00 Uhr. Wie Sie wissen, bekommt unsere Kollegin Ria Laubitz ein Kind. Wir sollten circa zehn Minuten Zeit während der Besprechung einplanen, um über ein Geschenk zu sprechen. Vielen Dank und viele Grüße Reza Messmer

8b **1.** nimmt teil **2.** Geschenk für Ria Laubitz

9a ▶ **Hörtext 118**
Frau Jäger: Guten Tag zusammen. Ich glaube, wir sind jetzt vollzählig. Frau Kern lässt sich für den Anfang entschuldigen. Sie wird eine Viertelstunde später kommen. Bitte unterschreiben Sie alle in der Teilnehmerliste. Vielen Dank, dass Sie alle pünktlich gekommen sind. Ich möchte Ihnen zu Beginn unsere Tagesordnungspunkte vorstellen.
Wir werden heute über vier Themen sprechen. Wir beginnen mit der *Sortierung der Unterlagen*. Dieser Themenvorschlag kam von Frau Fomin. Ich möchte Ihnen heute ein neues Ordnungssystem vorstellen. Anschließend können wir darüber diskutieren, ob das System sinnvoll ist. Dafür habe ich eine Viertelstunde eingeplant. TOP 2 ist das Thema *Urlaubsanträge im zweiten Halbjahr*. Das Thema Urlaubsplanung sollte etwa 20 Minuten dauern. Danach möchte ich Sie über personelle Veränderungen im Team informieren. Das ist TOP 3. Ich informiere Sie zuerst, wer unser Team verlässt und welches neue Personal wir eingestellt haben. Das dauert circa zehn Minuten. Anschließend bleiben ungefähr fünf Minuten Zeit für Ihre Fragen. Wir sollten nach insgesamt 15 Minuten zu TOP 4 kommen. Damit beenden wir die Besprechung. In den letzten 15 Minuten können wir über Geschenkideen für Frau Laubitz sprechen. Ich bin gespannt auf Ihre Vorschläge. Wenn Sie keine Fragen zum Programm haben, dann möchte ich Ihnen jetzt …

9a **1.** Sortierung der Unterlagen **2.** Urlaubsanträge im zweiten Halbjahr **3.** personelle Veränderungen im Team **4.** Geschenk organisieren

9b **1.** a **2.** a **3.** b **4.** a **5.** b

10a ▶ **Hörtext 119**
Frau Jäger: Es gab viele erfreuliche Neuigkeiten in letzter Zeit. Wie Sie wissen, bekommt Ria Laubitz, unsere Pflegekraft auf Station 3, in zwei Wochen ein Kind. Sie ist deshalb seit vier Wochen freigestellt und in Mutterschutz. Auch unser Pflegedienstleiter auf Station 3, Herr Voigt, wird erst wieder … einen Moment bitte … ab voraussichtlich Ende Juli bei uns arbeiten. Seine Frau hat ein Kind bekommen und er hat Elternzeit genommen. Herr Voigt und seine Frau haben sich dazu entschieden, dass sie arbeiten geht und er sich um ihre Tochter

kümmert. Für unser Team heißt das, dass wir weniger Personal haben. Frau Navickas, bei Ihnen gibt es auch eine Änderung. Möchten Sie uns kurz davon berichten? | **Anna:** Genau, ich habe mich dazu entschieden, meine Arbeitszeit zu reduzieren. Zwei Monate werde ich nur noch einen Tag pro Woche arbeiten. Nach zwei Monaten werde ich wieder mehr Stunden übernehmen. Darauf habe ich mich mit der Heimleitung geeinigt. | **Frau Bauer:** Entschuldigen Sie bitte, dass ich Sie unterbreche … | **Frau Jäger:** Ja, gern, Frau Bauer. Möchten Sie etwas dazu sagen? | **Frau Bauer:** Wir sprechen gerade über so viele Veränderungen. Deshalb möchte ich Sie auch noch einmal daran erinnern, dass mein letzter Arbeitstag am 31.08. ist. Ich gehe nämlich in Rente. | **Frau Jäger:** Vielen Dank für den Hinweis, Frau Bauer. Sie haben sich eine entspannte Rentenzeit verdient. Wir werden Sie vermissen. Weniger Personal heißt mehr Arbeit für die anderen. Aber keine Sorge. Wir haben uns bereits um neues Personal gekümmert. Folgende Stellen wurden neu besetzt: Auf Station 2 haben wir eine Pflegehilfskraft in Teilzeit eingestellt. Herr Höhne beginnt am …

10b **1.** a **2.** d **3.** b **4.** c

11a **1.** falsch **2.** richtig **3.** richtig **4.** falsch

11b **1.** Elternzeit kann von der Mutter und vom Vater beantragt und genommen werden. **2.** Das Gehalt während des Mutterschutzes bezahlt der Arbeitgeber. **3.** Nein, als Schwangere ist man vor einer Kündigung geschützt. **4.** Ja, man kann während der Elternzeit in Teilzeit arbeiten **5.** Ria kommt spätestens nach drei Jahren Elternzeit wieder zur Arbeit. **6.** Der Arbeitgeber muss die Gesundheit der Schwangeren am Arbeitsplatz schützen.

12a **der Mutterschutz: 1.** … nicht für Selbstständige **2.** wenn man den Arbeitgeber über die Schwangerschaft informiert **3.** bis acht Wochen nach der Geburt **4.** ja **5.** ja, bis sechs Wochen vor der Geburt; **die Elternzeit: 1.** Mutter und Vater **2.** nach Ende des Mutterschutzes **3.** bis zu drei Jahre **4.** nein, aber man kann Elterngeld beantragen **5.** ja, man kann in Teilzeit arbeiten

13b **1.** Gutschein für ein Abendessen **2.** ein persönliches Geschenk **3.** Gutschein für einen Babysitter **4.** etwas Gesundes **5.** Obstkorb

13d **1.** echt **2.** überhaupt **3.** ziemlich **4.** ja **5.** eigentlich **6.** besonders **7.** total **8.** richtig **9.** absolut **10.** einfach **11.** zumindest **12.** einigermaßen

14a **1.** ziemlich **2.** echt **3.** absolut **4.** wirklich **5.** eigentlich **6.** überhaupt **7.** echt **8.** ja **9.** Total

1a **1.** Arbeitszeiten **2.** Frühdienst **3.** Krankmeldung **4.** Urlaubsanträge

2a **Video: Eine Teambesprechung *Teil 1***

Frau Wange: Gut, wenn es keine weiteren Fragen mehr zur digitalen Krankmeldung gibt, dann würde ich diesen Punkt jetzt gerne abschließen. Falls Ihnen später noch Fragen einfallen, dann können Sie mir diese auch gerne noch nach der Besprechung stellen. Sie wissen ja, wo Sie mich finden. Also, dann kommen wir jetzt zu TOP 4: Urlaubsanträge. Mehrere von Ihnen haben sich ja über die letzte Urlaubsplanung geärgert. Ich weiß, dass es da ein paar Missverständnisse gab. Leider können wir nicht immer jeden Urlaubswunsch berücksichtigen. Ich kann verstehen, dass Sie enttäuscht sind. Sie haben daher vorgeschlagen, dass wir die Urlaubspläne besprechen – und zwar bevor Sie Ihre Urlaubsanträge einreichen. Das hat mir sehr gut gefallen … | **Silvia:** Das Problem sind nicht unsere Urlaubswünsche, sondern, dass einige ihre Wünsche nochmals geändert haben. Das geht doch nicht. Man kann nicht heute eine Woche im Mai wollen und morgen dann eine im August. Sag doch auch mal was dazu, Maria. | **Maria:** Also, ich … ich weiß jetzt gar nicht, was ich dazu sagen soll. Entschuldige Silvia, aber warum sprichst du mich jetzt an? Was soll ich denn jetzt dazu sagen? | **Silvia:** Man muss sich doch an die Vereinbarungen halten. Wenn man für das Frühjahr einen Urlaub geplant hat, kann man nicht einfach plötzlich im Sommer Urlaub nehmen. | **Maria:** Ich verstehe nicht, warum ich jetzt etwas dazu sagen soll … Ich habe meinen Urlaub doch nicht geändert … | **Elias:** Hört doch jetzt auf zu streiten! Das bringt doch nichts. | **Frau Wange:** Entschuldigen Sie bitte, aber so geht das nicht. So kommen wir keinen Schritt weiter. Es redet bitte immer nur eine Person zur gleichen Zeit. Lassen Sie die anderen immer ausreden. Und es ist wichtig, dass wir ein Thema nach dem anderen besprechen. Wir können nicht alle Probleme auf einmal lösen. Na gut, zurück zum Thema …

2a **1.** d **2.** e **3.** a **4.** b **5.** c

2c **1.** ausreden **2.** zuhören **3.** besprechen **4.** verstehen **5.** achten

2d **Video: Eine Teambesprechung *Teil 2***

Frau Wange: Also, ich möchte Sie noch einmal darauf hinweisen, dass ich im August maximal zwei Personen gleichzeitig Urlaub genehmigen kann. Es ist leider gerade nicht möglich, dass drei Personen gleichzeitig Urlaub nehmen. Frau Kern, Sie haben im August einen besonderen Urlaubswunsch, richtig? | **Silvia:** Ja, genau. Mein Ehemann und ich haben am 3. August Hochzeitstag. Es ist unser 2. Hochzeitstag und wir planen gerade eine kleine Reise. Und deshalb würde ich gerne fünf Tage Urlaub nehmen. Vom 1. bis zum 5. August. Das wäre mir sehr wichtig und ich würde mich freuen, wenn das klappt. | **Frau Wange:** Frau Kern, ich denke, dass wir dafür alle Verständnis haben. So einen besonderen Tag sollten Sie genießen und Urlaub nehmen. Frau Dahl, Sie melden sich. Bitte. | **Maria:** Ja, ähm, wäre es möglich, dass ich auch zwischen dem 1. und 10. August frei bekomme? Mein Mann hat bis zum 10. August Urlaub und ich bräuchte bitte drei freie Tage. Mir wäre aber egal, ob mein Urlaub am 1. oder am 8. August beginnt. | **Frau Wange:** Wie gesagt, zwei Personen können gleichzeitig Urlaub nehmen. Dann können Sie und Frau Kern gern Ihren Urlaubsantrag stellen. Gibt es denn sonst noch weitere Wünsche? | **Elias:** Entschuldigung, ich hätte noch einen Wunsch. Ich plane schon länger, eine Freundin zu besuchen und das ist natürlich nicht so ein wichtiger Grund wie ein Hochzeitstag. Aber es gibt nur zwei Termine, an denen ich sie besuchen könnte. Entweder vom 1. bis zum 4. August oder vom 7. bis zum 10. August. Also, ja, vier Tage. Bei der letzten Urlaubsplanung habe ich auf alle Rücksicht genommen. Es wäre nur fair, wenn ich nun als erster meinen Urlaubsantrag einreichen könnte. | **Frau Wange:** Okay, dann müssen wir einmal schauen, wie wir das lösen. Mmh, alle Urlaubswünsche liegen zwischen dem 1. und dem 10. August. Könnten Sie das bitte später zu dritt klären? Wir haben jetzt leider nicht mehr so viel Zeit. Vielleicht finden Sie eine Möglichkeit, wie ich alle Urlaubswünsche erfüllen kann. Falls nicht, können wir das gerne morgen noch einmal in meinem Büro besprechen. Ist das okay?

2d **Beispiellösung:** Maria meldet sich, weil sie etwas sagen möchte. Alle hören zu und lassen die anderen ausreden. Alle bleiben bei einem Thema.

3a Drei Personen wollen zwischen dem 1. und dem 10. August Urlaub nehmen. Leider dürfen nur zwei Personen gleichzeitig in den Urlaub. Die drei Teilnehmenden sollen nach der Besprechung klären, ob man alle Urlaubswünsche erfüllen kann.

3b **Silvia Kern:** 5 Tage, vom 1. bis zum 5. August; **Maria Dahl:** 3 Tage, ab dem 1. oder ab dem 8. August; **Elias Kahnwald:** 4 Tage, vom 1. bis zum 4. August oder vom 7. bis zum 10. August

4a **Video: Eine Teambesprechung *Teil 3***
Frau Wange: Ich würde mich freuen, wenn Sie mir zum Schluss noch eine kurze Rückmeldung geben. Wie zufrieden sind Sie mit der Urlaubsplanung? Vielleicht gibt es Dinge, die wir in Zukunft noch verbessern können. Herr Kahnwald, bitte. | **Elias:** Also, klar ist es schwierig, alle Wünsche zu erfüllen. Manchmal diskutieren wir auch sehr viel und das kostet dann sehr viel Zeit. Bei meinem letzten Arbeitgeber hatte ich einen sehr strengen Vorgesetzten. Wenn wir nicht gleich eine Lösung gefunden haben, dann hat er für uns die Entscheidung getroffen. Das fand ich nicht so gut. Ich finde es besser, wenn das Team gemeinsam eine Lösung findet – auch wenn das manchmal etwas länger dauert. | **Maria:** Also, früher habe ich mich manchmal geärgert, als Sie gesagt haben: Mitarbeiter und Mitarbeiterinnen mit Kindern dürfen ihren Urlaubsantrag zuerst stellen. Warum muss man sie bevorzugen? Ich habe zwar keine Kinder, aber ich habe auch Termine, Pläne und Urlaubswünsche. Ich habe das lange Zeit nicht verstanden. Heute weiß ich, dass Eltern von Schulkindern nur in den Ferien Urlaub machen können. | **Silvia:** Klar, wir arbeiten als Team gut zusammen. Im Arbeitsalltag lösen wir Konflikte problemlos und sind sehr kollegial. Aber bei der Urlaubsplanung sind manche Kollegen und Kolleginnen wirklich unfair. Sie diskutieren und diskutieren so lange, bis sie die Urlaubstage bekommen, die sie wollen. Ich habe oft das Gefühl, dass meine Wünsche da weniger berücksichtigt werden. Und das ärgert mich sehr! | **Frau Wange:** Vielen Dank für Ihre ehrlichen Rückmeldungen.

4a **1.** falsch **2.** richtig **3.** richtig **4.** falsch **5.** richtig

Modul 25

1a **1.** c **2.** b **3.** a

1b **1.** BU **2.** BA **3.** FA **4.** BA **5.** FA **6.** BU **7.** BU **8.** BA **9.** FA

2b **1.** 01.06.2024 **2.** Gahlbeck **3.** Gehaltsabrechnung **4.** Juni **5.** Bankverbindung **6.** Krankenkasse **7.** Steuerklasse **8.** Steuer-ID **9.** Sozialversicherungsnummer

2c ▶ **Hörtext 122**
Hediye: Hallo Jascha, wie war dein Tag? | **Jascha:** Also, im Büro war heute alles sehr entspannt. Aber ich bin trotzdem froh, dass ich jetzt Feierabend habe. Und wie war's bei dir? Du siehst so fröhlich aus. | **Hediye:** Das bin ich auch. Ich habe heute meine erste Gehaltsabrechnung von der Kanzlei erhalten. Ich hätte nicht gedacht, dass ich so viel Geld bekomme … | **Jascha:** Das freut mich. Wie viel hat die Kanzlei denn überwiesen? | **Hediye:** 964,55 Euro. Schau, hier ist die Abrechnung. Mein Bruttogehalt beträgt 1 300 Euro. Das haben wir ja vor Arbeitsbeginn besprochen. Und ganz unten steht der Auszahlungsbetrag: 964,55 Euro. Dieser Betrag ist so hoch wie mein Nettogehalt. | **Jascha:** Stimmt. Aber schau mal, hier oben auf der Abrechnung, unter dem Bruttogehalt, da steht noch ein Zuschlag in Höhe von 100 Euro. Wofür hast du denn einen Zuschlag bekommen? | **Hediye:** Na ja, ich habe ein paar Stunden am Wochenende gearbeitet. Deshalb die 100 Euro. Du weißt doch, dass wir samstags die Akten im Büro sortieren mussten. Für die Arbeit am Wochenende habe ich einen Wochenendzuschlag bekommen. | **Jascha:** Ach, stimmt ja, es gibt auch Zuschläge für die Arbeit am Wochenende oder zum Beispiel auch für Nachtdienste. Also hast du diesen Monat ein Gesamt-Brutto von 1 400 Euro. Und schau mal hier… Du kannst froh sein, dass du keine Kirchensteuer bezahlen brauchst. Du musst nur die Lohnsteuer bezahlen: 150,90 Euro. | **Hediye:** Ja, 150,90 Euro. Die Lohnsteuer ist abhängig vom Gehalt. Je niedriger das Bruttogehalt, desto niedriger die Lohnsteuer. Deshalb sind es nur 150,90 Euro. | Wegen der Kirchensteuer habe ich vor Kurzem mit einer Kollegin gesprochen. Sie ist Christin und ich glaube, sie hat gesagt, dass die Kirchensteuer neun Prozent der Einkommensteuer beträgt. Aber das betrifft ja nur Mitglieder einer evangelischen, katholischen oder jüdischen Gemeinde. | **Jascha:** Da hast du recht. Okay, dann gehen bei dir noch 131,95 Euro für die Rentenversicherung weg. | **Hediye:** Genau, 131,95 Euro für unsere Altersvorsorge, also die Rente. Insgesamt betragen meine Sozialabgaben 284,55 Euro. Ich habe gestern mit meiner Schwester telefoniert und wir haben auch über Sozialabgaben gesprochen. Bei mir zahlt ja die Kanzlei, also der Arbeitgeber, einen Teil der Sozialabgaben. Weil meine Schwester aber jetzt selbstständig ist, muss sie alles selbst bezahlen. | **Jascha:** Ja, wenn man selbstständig ist, muss man alle Sozialabgaben alleine bezahlen. Stimmt. Also Hediye, ich bin stolz auf dich. Toll, dass du einen so erfolgreichen ersten Monat in der Kanzlei hattest.

2c **1.** 100,00 EUR **2.** 1 400,00 EUR **3.** 150,90 EUR **4.** 131,95 EUR **5.** 964,55 EUR

3a **1.** a **2.** b **3.** a **4.** c **5.** c

4a **1.** Nachdem **2.** denn **3.** wenn **4.** um … zu **5.** bevor **6.** nicht nur …, sondern auch **7.** damit **8.** wenn **9.** wie

4b **1.** falsch **2.** falsch **3.** richtig **4.** richtig

6a **1.** ein neues Überweisungsformular **2.** meinen Dauerauftrag **3.** meine erste Steuererklärung **4.** der Steuerklasse

6b **1.** der Strom **2.** die Freizeit **3.** die Gesundheit **4.** die Versicherungen **5.** die Weiterbildung **6.** die Fahrtkosten **7.** der Mobilfunk **8.** die Reisen **9.** die Miete **10.** die Heizung **11.** die Unterkunft **12.** die Körperpflege **13.** die Kleidung **14.** die Ernährung

7b ▶ **Hörtext 124**
Hediye: Ich denke sehr viel an meine Zukunft. Manchmal mache ich mir auch Sorgen. Was passiert, wenn man krank wird? Plötzlich kann man nicht mehr arbeiten und hätte weniger Geld. Oder was ist, wenn man alt ist? Wie können ich und mein Mann dann unseren Lebensunterhalt bezahlen? Hat man als Rentner und Rentnerin genug Geld? Klar, es gibt finanzielle Unterstützung, aber man sollte trotzdem auch selbst für das Alter vorsorgen. Wir haben ein Sparkonto bei der Bank eröffnet. Das Geld, das am Monatsende übrig ist, überweise ich auf dieses Konto. Im letzten Monat konnten wir leider weniger sparen, weil vieles teurer wurde.

7b b

7c ▶ **Hörtext 125**
Anna: Ein Sparkonto bei der Bank ist eine gute Idee. Aber ich habe noch einen anderen Tipp. Wir versuchen Geld im Haushalt zu sparen. Wir waschen zum Beispiel unsere Wäsche immer nur bei 30 Grad. Das spart Energie. Und wir schalten auch alle elektronischen Geräte aus, die wir nicht brauchen. Denn auch im Standby-Modus verbraucht zum Beispiel der Fernseher Strom. So kann man mit wenig Aufwand Geld im Haushalt sparen.

7c **1.** Haushalt **2.** Wäsche

8a **1.** Ich habe mein Auto verkauft, da die Kfz-Versicherung und das Tanken viel zu teuer waren. **2.** Als ich krank wurde, habe

ich sofort mit dem Rauchen aufgehört. **3.** Ich spare nicht an Lebensmitteln, sondern (ich spare) an der Kleidung. **4.** Ich kann nicht sparen, obwohl mein Gehalt gut ist. **5.** Ich habe sehr wenig Geld zum Leben, seitdem ich arbeitslos bin.

8b **a.** 3 **b.** 5 **c.** 2 **d.** 1 **e.** 4

9a **1.** Pflegeversicherung **2.** Arbeitslosenversicherung **3.** Unfallversicherung **4.** Rentenversicherung **5.** Krankenversicherung

9b **a.** Arbeitslosenversicherung **b.** Rentenversicherung **c.** Unfallversicherung **d.** Pflegeversicherung **e.** Krankenversicherung

9c ▶ **Hörtext 126**
Kunde: Vielen Dank, dass ich so schnell einen Termin bekommen habe. Wissen Sie, das hier ist meine erste Gehaltsabrechnung in Deutschland. Auf Ihrer Website habe ich gelesen, dass man diese überprüfen soll. Leider kenne ich mich mit dem Thema *Sozialabgaben* nicht gut aus. | **Steuerberater:** Das ist verständlich und wir beraten Sie sehr gern. Würden Sie mir bitte zuerst einmal die Abrechnung zeigen? | **Kunde:** Natürlich, hier. Bitteschön. Bevor wir über die Zahlen sprechen, hätte ich noch ein paar allgemeine Fragen. | **Steuerberater:** Sehr gern. Was möchten Sie denn wissen? | **Kunde:** Ich möchte gern wissen, ob die Sozialversicherungen für Angestellte verpflichtend oder freiwillig sind. | **Steuerberater:** Die Sozialversicherungen sind in Deutschland verpflichtend. Alle zahlen Sozialversicherungen und Personen in schwierigen Situationen bekommen finanzielle Unterstützung. | **Kunde:** Aber die Unfallversicherung bezahlt nur der Arbeitgeber, oder? | **Steuerberater:** Ja, das ist korrekt. Um die Unfallversicherung kümmert sich der Arbeitgeber und nicht Sie. Die Beitragshöhe ist dabei unterschiedlich. Arbeitgeber bezahlen höhere Beiträge, wenn die versicherten Berufe gefährlich sind. Ein Handwerker hat ein höheres Risiko als eine Bürokraft. Also muss der Arbeitgeber des Handwerkers auch höhere Beiträge bezahlen. | **Kunde:** Verstehe. Und könnten Sie mir kurz erklären, wann man Unterstützung von der Pflegeversicherung bekommt? | **Steuerberater:** Wenn man aufgrund des Alters oder einer Krankheit pflegebedürftig ist, dann bekommt man Unterstützung durch diese Versicherung. | **Kunde:** Ach, die Versicherung ist also auch für jüngere Pflegebedürftige zuständig. Das wusste ich nicht. Eine letzte Frage hätte ich noch. Sagen Sie, müssen Selbstständige auch Arbeitslosenversicherung bezahlen? | **Steuerberater:** Nein. Während diese Versicherung für Angestellte verpflichtend ist, ist sie für Selbstständige freiwillig. Ich würde aber allen eine Arbeitslosenversicherung empfehlen. Man weiß nie, was im Leben passiert … Gut, dann schauen wir uns jetzt Ihre Gehaltsabrechnung an.

9c **1.** verpflichtend **2.** Nein, die Beiträge sind höher, wenn die versicherten Berufe gefährlich sind. **3.** Man bekommt Unterstützung von der Pflegeversicherung, wenn man aufgrund des Alters oder einer Krankheit pflegebedürftig ist. **4.** Nein, die Arbeitslosenversicherung für Selbstständige ist freiwillig.

11a **Marianna Richter: 1.** gearbeitet hatte **2.** habe verloren **3.** hatte bemerkt **4.** sind gekommen **5.** hat gekündigt **6.** habe erhalten; **Fernando Silva: 1.** abgeschlossen hatte **2.** habe gearbeitet **3.** hat geändert **4.** verletzt habe **5.** habe gelegen **6.** habe gesprochen **7.** haben gesagt **8.** habe verloren **9.** habe informiert **10.** habe gefunden **11.** gemacht hatte; **Matthias Baumgartner: 1.** habe geträumt **2.** hat umgebaut **3.** hat gekostet **4.** bezahlt hatte **5.** gefunden habe

11b **Frau Richter:** bekommt finanzielle Unterstützung während der Arbeitslosigkeit; **Herr Silva:** hatte einen Arbeitsunfall, Unfallversicherung; **Herr Baumgartner:** hatte einen Autounfall und sitzt seitdem im Rollstuhl, ein Teil der Kosten für den Hausumbau wurde bezahlt, Pflegeversicherung

12 **Frage 1: 1.** b **2.** c **3.** d **4.** a
Frage 2: a, c, f
Frage 3: Beispiellösung: 1. Elterngeld beantragen **2.** Wohnung mieten
Frage 4: 1. richtig **2.** falsch **3.** falsch **4.** richtig
Frage 5: a, e, f
Frage 6: c

Modul 26

1a **1.** b **2.** d **3.** e **4.** a **5.** c

1c **1.** c **2.** e **3.** d **4.** a **5.** b

2a **1.** richtig **2.** richtig **3.** falsch

2b ▶ **Hörtext 128**
Podcast Moderator: Herzlich willkommen zu unserem Podcast „Berufseinstieg leicht gemacht“. Heute geht es weniger um den Einstieg, sondern eher um den Ausstieg. Unser Thema heute ist *die Kündigung*. Wir möchten darüber sprechen, aus welchen Gründen Angestellten gekündigt wird … aber auch darüber, aus welchen Gründen Angestellte ihren Job wechseln und selbst kündigen. Unser heutiger Gast, Anneli Müller, ist Personal-Expertin und kennt sich besonders gut mit rechtlichen Themen rund um die Kündigung aus. Anneli, wir müssen also unterscheiden, wer die Kündigung erstellt – Arbeitgeber oder Arbeitnehmer? | **Anneli Müller:** Ganz genau. Ein Vertrag wird immer von zwei Parteien geschlossen. Bei einem Arbeitsvertrag sind das Arbeitgeber und Arbeitnehmer. Selbstverständlich können auch beide Seiten einen Vertrag beenden. | **Podcast Moderator:** Und können Arbeitgeber einfach einen Vertrag beenden? | **Anneli Müller:** Arbeitgeber müssen natürlich ein paar Punkte beachten. Zuerst gibt es Fristen, an die man sich halten muss. Begehen Arbeitnehmer einen besonders schweren Vertragsbruch, dann gibt es auch die außerordentliche Kündigung. Das heißt, Arbeitnehmern kann sofort gekündigt werden. | **Podcast Moderator:** Ein besonders schwerer Vertragsbruch? Was heißt das? | **Anneli Müller:** Na ja, wenn ein Angestellter oder eine Angestellte zum Beispiel Arbeitsmaterial stiehlt. Das ist eine Straftat und man kann dafür sofort gekündigt werden. | **Podcast Moderator:** Verstehe. Und aus welchen Gründen wird Arbeitnehmern am häufigsten gekündigt? Gibt es dazu Zahlen? | **Anneli Müller:** Ja, dazu gibt es auch Zahlen. Die Mehrheit der Arbeitnehmer erhält aus betriebsbedingten Gründen die Kündigung. Schaut man eine aktuelle Grafik an, dann sieht man: 73,2 Prozent wird aus betriebsbedingten Gründen gekündigt. Das sind fast Dreiviertel. | **Podcast Moderator:** Eine betriebsbedingte Kündigung erhält man zum Beispiel aus wirtschaftlichen Gründen, richtig? | **Anneli Müller:** Genau, zum Beispiel, wenn ein Unternehmen insolvent ist. 24,4 Prozent wird aus verhaltensbedingten Gründen gekündigt. Das heißt, der oder die Angestellte verhält sich falsch. Im Vertrag wurde zum Beispiel vereinbart, dass Arbeitnehmer ihren Vorgesetzten einen Nebenjob melden müssen. Wenn man das nicht gemacht hat und trotz Abmahnung weiter im Nebenjob arbeitet, na ja, dann kann das zu einer Kündigung führen. | **Podcast Moderator:** Und welche Gründe sind auf Platz drei der Kündigungsgründe? | **Anneli Müller:** Auf dem dritten Platz sind personenbedingte Gründe. Das sind Gründe, die mit der Person zusammenhängen. Es kann zum Beispiel eine Kündigung wegen einer sehr langen Krankheit sein. Oder eine

Arbeitserlaubnis ist nicht mehr gültig. Oder man braucht für die Arbeit Fremdsprachenkenntnisse und man hat diese nicht. Das sind nur ein paar Beispiele. | **Podcast Moderator:** Verstehe, die personenbedingten Gründe sind auf Platz drei – mit nur 2,4 Prozent. Das finde ich überraschend.

2b **1.** a **2.** a **3.** b

2c **1.** b **2.** a **3.** c **4.** b **5.** c **6.** a

2d **1.** 72,3 % **2.** 24,4 % **3.** 2,4 %

3a **1.** b **2.** b **3.** a **4.** b

3b **1.** Bezahlung **2.** Aufstiegsmöglichkeiten **3.** Weiterbildungschancen **4.** Arbeitsweg

3c **1.** b **2.** a **3.** d **4.** c **5.** f **6.** e

4a **So beschreibt man ein Diagramm:** Mehr als ein Drittel der Befragten gibt … an./Ungefähr ein Viertel …/… ist nur für … Prozent ein Grund für …; **So interpretiert man die Ergebnisse:** Hier sieht man, dass …/… kann ich sehr gut nachvollziehen./… überrascht mich.

5a **1.** außerhalb **2.** beenden **3.** bei **4.** kann

5c **1.** AN **2.** AN **3.** AG **4.** AG **5.** AN

5d **1.** … hiermit kündige ich meinen Arbeitsvertrag, den ich am 01.02.2024 mit Ihnen geschlossen habe. Ich kündige meinen Arbeitsvertrag fristgerecht zum nächstmöglichen Zeitpunkt. **2.** Bitte bestätigen Sie mir den Erhalt des Kündigungsschreibens schriftlich. **3.** Für die sehr gute Zusammenarbeit bedanke ich mich herzlich. **4.** … mit diesem Schreiben kündigen wir den mit Ihnen geschlossenen Arbeitsvertrag vom 01.07.2023 fristgerecht zum 01.07.2025. Die Kündigung erfolgt aus betriebsbedingten Gründen. Ihr letzter Arbeitstag wird am 30.06.2025 sein. **5.** Bitte beachten Sie, dass Sie sich spätestens drei Monate vor dem Ende des Arbeitsverhältnisses bei der Agentur für Arbeit melden müssen. **6.** Wir bedanken uns für die gute Zusammenarbeit und wünschen Ihnen für die Zukunft alles Gute.

5e **1.** falsch **2.** richtig **3.** falsch **4.** falsch **5.** richtig

6a **Beispiellösung:** Sehr geehrter Herr Larsen, hiermit kündige ich meinen Arbeitsvertrag, den ich am 01.03.2024 mit Ihnen geschlossen habe. Ich kündige meinen Arbeitsvertrag fristgerecht zum Monatsende. Bitte bestätigen Sie mir den Erhalt des Kündigungsschreibens schriftlich. Für die sehr gute Zusammenarbeit möchte ich mich herzlich bedanken. Mit freundlichen Grüßen

6c **1.** für eine **2.** wegen des **3.** über die **4.** Während des **5.** mit der **6.** mit der **7.** Über die **8.** um die

7a ▶ **Hörtext 129**

Bilal: Vielen Dank, dass Sie sich Zeit nehmen, Herr Meloni. | **Herr Meloni:** Das mache ich doch gern. Was möchten Sie denn besprechen? | **Bilal:** Es geht um unser Arbeitsverhältnis. Sie wissen doch, dass ich schon lange einen Ausbildungsplatz suche. | **Herr Meloni:** Ja, deshalb habe ich Ihnen auch angeboten, dass Sie eine Ausbildung bei uns beginnen können. | **Bilal:** Vielen Dank für das Angebot. Das weiß ich sehr zu schätzen. Eine Ausbildung als Fachkraft für Umzugsservice in Ihrem Unternehmen wäre eine tolle berufliche Chance. Aber … | **Herr Meloni:** … aber ich weiß. Sie würden gern eine Ausbildung zum Kfz-Mechatroniker machen. Diese Ausbildung bieten wir leider nicht an. Wollten Sie deshalb mit mir sprechen? | **Bilal:** Ja, ich habe eine Zusage von einer Kfz-Werkstatt erhalten. Ich könnte ab September eine Ausbildung in meinem Traumberuf beginnen. Ich habe lange darüber nachgedacht, wie ich mich entscheiden soll. Jetzt habe ich eine Entscheidung getroffen. Leider muss ich meinen Arbeitsvertrag kündigen. | **Herr Meloni:** Natürlich bedauere ich es sehr, dass Sie uns verlassen. Aber ich freue mich sehr, dass Sie einen Ausbildungsplatz bekommen haben. Herzlichen Glückwunsch! | **Bilal:** Vielen Dank. Ich finde es auch sehr schade, dass wir nicht mehr lange zusammenarbeiten werden. | **Herr Meloni:** Sie wissen ja, dass es Kündigungsfristen gibt. Die Frist beginnt, sobald ich Ihre schriftliche Kündigung erhalten habe. | **Bilal:** Ja, wenn ich den Vertrag richtig verstanden habe, dann habe ich eine Kündigungsfrist von vier Wochen. Ich kündige zum 31. August. | **Herr Meloni:** Zum 31. August … Das ist okay. Dann weiß ich jetzt, dass ich bald Ihre schriftliche Kündigung erhalte. | **Bilal:** Ich hätte noch eine Bitte. Würden Sie mir ein Zeugnis erstellen? | **Herr Meloni:** Aber selbstverständlich. Ich stelle Ihnen gern ein Arbeitszeugnis aus. Unsere Zusammenarbeit war immer sehr gut. Ihr neuer Arbeitgeber kann sich freuen, dass er so einen zuverlässigen Mitarbeiter bekommt. | **Bilal:** Ich möchte mich auch für die Zusammenarbeit bedanken und für alles, was ich hier lernen durfte. | **Herr Meloni:** Schön, dass Sie nicht gekündigt haben, ohne mich vorher zu informieren. Ich würde mich freuen, wenn wir nach der Kündigung in Kontakt bleiben. Sie können jederzeit wieder bei uns anfangen, wenn Sie nach der Ausbildung Geld dazuverdienen möchten. | **Bilal:** Das ist sehr freundlich von Ihnen, Herr Meloni. Dann bekommen Sie nächste Woche die schriftliche Kündigung von mir. Danke für das Gespräch.

7a **1.** Ausbildungsbeginn **2.** 31. August **3.** Arbeitszeugnis **4.** nächste Woche

7b **1.** B **2.** B **3.** B **4.** M **5.** B **6.** M **7.** M **8.** B **9.** M **10.** M **11.** B

8b **Beispiellösung:** … Das finde ich sehr schade, denn ich habe immer gern mit dir zusammengearbeitet. Ich wünsche dir alles Gute für die Zukunft und würde mich freuen, wenn wir in Kontakt bleiben. Liebe Grüße

8c **Beispiellösung:** … Ich würde mich auch sehr freuen, wenn wir nach meiner Kündigung in Kontakt bleiben. Vielleicht können wir ja mal zusammen einen Kaffee trinken gehen. Liebe Grüße

9b Sozialverhalten, Vertragsbeginn, Vertragsende, Jobbezeichnung, Tätigkeiten, Zukunftswünsche, Kündigungsgrund, Arbeitsweise

9c **1.** Vertragsbeginn **2.** Vertragsende **3.** Jobbezeichnung **4.** Tätigkeiten **5.** Arbeitsweise **6.** Sozialverhalten **7.** Kündigungsgrund **8.** Zukunftswünsche

10 **1.** Bilal ist am 17.04.1998 in Ramadi geboren. **2.** Er war vom 01.02.2024 bis zum 31.08.2024 im Umzugsunternehmen tätig. **3.** Er hat als Umzugshelfer gearbeitet. **4.** Er hat Möbel abgebaut, verpackt und transportiert. Außerdem hat er bei der Organisation von Umzügen unterstützt und war für die Bestellung von Werkzeugen und Materialien zuständig. **5.** Er hat sehr selbstständig, zielgerichtet und sorgfältig gearbeitet. **6.** Er war sehr freundlich und teamorientiert. Sein Verhalten war stets vorbildlich. **7.** Er hat auf eigenen Wunsch gekündigt. **8.** Ja, sein Arbeitgeber war sehr zufrieden.

11a ▶ **Hörtext 130**

Podcast Moderator: Wir sind schon fast am Ende, Anneli. Unsere Hörerinnen und Hörer haben heute sehr interessante Infos zum Thema *Kündigung* von dir erhalten. Am Ende des Gesprächs stelle ich unseren Gästen immer noch ein paar Fragen von unseren Hörerinnen und Hörern. Sie haben uns vor dem Gespräch Fragen geschickt. Die erste Frage einer Hörerin lautet: „Ich habe ein Arbeitszeugnis bekommen. Für mich klingt das Zeugnis gut, aber eine Bekannte meinte, dass das Zeugnis nicht gut wäre. Woran kann ich das erkennen?“ | **Anneli**

Müller: Das ist eine gute Frage. Personaler wissen genau, wie Arbeitnehmer arbeiten und sich am Arbeitsplatz verhalten, wenn sie ein Zeugnis lesen. Doch wie erkennen Arbeitnehmer, ob das Zeugnis gut ist? Es gibt ein paar Hinweise, worauf sie bei der Formulierung achten sollten. | **Podcast Moderator:** Interessant, das klingt nach einer geheimen Zeugnissprache. | **Anneli Müller:** Ja, so könnte man das sagen. Wenn Arbeitgeber die Arbeitsweise oder das Verhalten beschreiben, dann kommen dort kleine Wörter vor. Die Wörter *stets* und *besonders* sind ein Hinweis auf ein sehr gutes Arbeitszeugnis. Es stehen ja keine Noten im Zeugnis, deshalb hier ein Beispiel: *Der Mitarbeiter war freundlich*. Eine solche Beurteilung ohne *stets* ist eher die Note Drei. Aber *Der Mitarbeiter war stets freundlich* klingt nach einer Eins. | **Podcast Moderator:** Kleine Wörter mit viel Bedeutung … | **Anneli Müller:** Ja, genauso ist es. Beim Sozialverhalten sollte man darauf achten, von wem die Mitarbeiterin oder der Mitarbeiter geschätzt wurde. Steht dort nur: *Sie wurde von den Vorgesetzten geschätzt*, dann könnte das bedeuten*: Die Kolleginnen und Kollegen fanden sie unfreundlich*. Oder: *Sie ist nicht teamfähig.* Auch die Zukunftswünsche sind wichtig. Am Ende sollte der Arbeitgeber den Jobwechsel bedauern und sich für die Zusammenarbeit bedanken. Wenn das nicht am Ende steht, könnte man denken: Der Arbeitgeber ist über die Kündigung froh. | **Podcast Moderator:** Das klingt logisch. Danke für die Hinweise, Anneli.

11a **1.** stets **2.** besonders **3.** sehr gutes **4.** achten **5.** bedauern **6.** bedanken

11b **1.** – **2.** + **3.** – **4.** – **5.** – **6.** +

11c **Beispiellösung:** sehr selbstständig, besonders zielgerichtet, großes Engagement, sehr sorgfältig, stets zu unserer vollsten Zufriedenheit, sehr freundlicher und besonders teamorientierter Mitarbeiter, stets vorbildlich, Wir bedauern dies sehr und danken ihm

12a **1.** Herr Klein erfüllte seine Aufgaben meist mit Engagement. **2.** Er arbeitete sich relativ schnell in neue Aufgabengebiete ein. **3.** Er erledigte Aufgaben gut und zuverlässig. **4.** Sein direktes Verhalten schätzten seine Kolleginnen und Kollegen sehr. **5.** Wir wünschen ihm viel Erfolg.

12c **Beispiellösung: 1.** Herr Klein erfüllte seine Aufgaben stets mit großem Engagement. **2.** Er arbeitete sich sehr schnell und sorgfältig in neue Aufgabengebiete ein. **3.** Er erledigte alle ihm übertragenen Aufgaben stets sehr gut und zuverlässig. **4.** Sein Verhalten war stets vorbildlich und wurde von Vorgesetzten sowie Kolleginnen und Kollegen sehr geschätzt. **5.** Wir bedanken uns für die gute Zusammenarbeit wünschen ihm für die Zukunft viel Erfolg und alles Gute.

13a **1.** Der Betriebsrat wurde gewählt. **2.** Der Betriebsrat wird alle vier Jahre gewählt. **3.** Die Anzahl der Betriebsräte hängt von der Anzahl der Angestellten ab.

13b **1.** Urlaubsanspruch **2.** Abmahnung **3.** Kündigung **4.** Arbeitsschutz **5.** Lohn und Gehalt **6.** Arbeitszeiten **7.** Pausenregelungen **8.** Konflikte am Arbeitsplatz

Modul 27

3a **1.** Technischer Zeichner (m/w/d) **2.** Vollzeitstelle **3.** Ausbildung als technischer Zeichner **4.** Englisch **5.** teamfähig **6.** sorgfältig arbeiten **7.** technische Unterlagen **8.** technische Berechnungen

3b **Jobbezeichnung:** Technischer Zeichner (m/w/d); **Arbeitszeiten:** Vollzeit; **Voraussetzungen:** abgeschlossene Ausbildung als technischer Zeichner, fließende Englischkenntnisse; **Arbeitsweise:** sorgfältig, teamfähig; **Tätigkeiten:** technische Unterlagen erstellen, technische Berechnungen durchführen

3c 1

4a **1.** b **2.** a

5a **1.** Führerscheinkontrolle **2.** Führerschein **3.** gültige Fahrerlaubnis **4.** jährlich

5b **1.** b **2.** a

6a richtig

6b **1.** Anna muss ihre Tochter pünktlich abholen. **2.** Anna bleibt immer gern länger.

Prüfungstraining: Lesen *Teil 1*

1. c **2.** d **3.** b **4.** a **5.** g

Prüfungstraining: Lesen *Teil 2*

6. c **7.** a **8.** b **9.** b

Prüfungstraining: Lesen *Teil 3*

10. b **11.** a **12.** b **13.** a

Prüfungstraining: Lesen *Teil 4*

14. falsch **15.** falsch **16.** richtig **17.** falsch **18.** richtig

7a ▶ **Hörtext 131**

Prüferin Frau Schmidt: Also, bevor ich Ihnen den Aufbau der Prüfung erkläre, teile ich Ihnen Ihren Antwortbogen aus. Auf dem Antwortbogen müssen Sie Ihre persönlichen Daten eintragen. Die Daten auf dem Antwortbogen und Ihrem Ausweis müssen identisch sein. Es ist sehr wichtig, dass Sie alles korrekt schreiben. Bitte schreiben Sie alles mit Bleistift und in Großbuchstaben. In jedes Kästchen einen Buchstaben. In die erste Zeile schreiben Sie bitte in Großbuchstaben Ihren Familiennamen, in die Zeile darunter Ihren Vornamen und in der dritten Zeile tragen Sie Ihr Geburtsdatum ein. Achtung: Das ist ganz wichtig: Erst das Jahr, dann der Monat, dann der Tag. Also zuerst das Jahr, z. B. 1980, dann der Monat, z. B. 03 für März und dann der Tag, z. B. 19. Bitte schreiben Sie in die nächste Zeile Ihren Geburtsort: nicht das Land, nur die Stadt. Dann tragen Sie bitte drei Ziffern ein. Die Nummer steht für Ihre Sprache. Sie sehen auf dem Antwortbogen, welche Sprache welche Nummer hat. Bitte kreuzen Sie jetzt auf dem Formular Ihr Geschlecht an. In der vorletzten Zeile kommt der Name Ihres Prüfungszentrums. Schreiben Sie hier bitte den Namen Ihrer Sprachschule. Haben Sie das? Dann schreiben Sie bitte in der letzten Zeile das heutige Datum. Bitte wieder zuerst das Jahr, dann den Monat und dann den Tag. Wir kontrollieren jetzt noch einmal, ob Sie alles richtig ausgefüllt haben.

9a **1.** b **2.** c **3.** b

Modul 28

1a **1.** f **2.** d **3.** b **4.** a **5.** g **6.** c **7.** e

2a **1.** b **2.** b

2b **Beispiellösung: 1.** Der Kunde heißt Emil Kaspari. **2.** Der Kunde schreibt an die Mitarbeiterinnen und Mitarbeiter der Konzertkasse. **3.** Der Kunde ärgert sich darüber, dass seine Plätze doppelt verkauft wurden. **4.** Der Kunde beschwert sich über das Personal. **5.** Der Kunde erwartet eine Wiedergutmachung und möchte sein Geld zurück.

2c **1.** e **2.** c **3.** d **4.** a **5.** b

2d **Beispiellösung:** Sehr geehrter Herr Kaspari, selbstverständlich können wir Ihren Unmut verstehen und bedauern sehr, dass Ihre reservierten Plätze nicht frei waren. Uns haben heute

noch andere Beschwerden erreicht. Anscheinend gab es bei vielen Besuchern das gleiche Problem. Im Moment versuchen wir herauszufinden, wie es zu dem Fehler kam. Anscheinend gab es an der Konzertkasse ein Problem mit der Buchungssoftware. Selbstverständlich erstatten wir Ihnen die 50 Euro. Wenn Sie eine Überweisung wünschen, dann teilen Sie uns bitte Ihre Bankverbindung mit. Wir möchten uns für den Fehler, aber auch für das unfreundliche Verhalten des Personals entschuldigen. Wir hoffen, Sie bald wieder in unserer Konzerthalle begrüßen zu dürfen. Mit freundlichen Grüßen …

3a **1.** a **2.** c **3.** b **4.** c **5.** c **6.** a

4b c

4d **a: 1.** Leider hat mein erster Termin etwas länger gedauert. **2.** Es gab einen Notfall in der Schillerschule. **3.** Aber jetzt bin ich auf dem Weg. **4.** In zehn Minuten bin ich bei der Kundin.
b: 1. Oh, das ist mir jetzt wirklich unangenehm. **2.** Ich habe den Termin einfach vergessen. **3.** Heute war in der Werkstatt so viel los. **4.** Ich werde mich natürlich bei Frau Weiler entschuldigen.

Prüfungstraining: Lesen und Schreiben

19. b **20.** b
21. Beispiellösung: Sehr geehrte Frau Schreinert, selbstverständlich verstehen wir Ihren Unmut und bedauern sehr, dass Sie mit der Lieferung der Ware nicht mehr zufrieden sind. Leider wird uns wegen einiger Betriebsschließungen derzeit weniger Ware geliefert und wir sind daher auf der Suche nach neuen Partnern. Außerdem haben wir leichten Personalmangel und werden einige neue Mitarbeitende einstellen. Wir bemühen uns, die bestehenden Probleme umgehend zu lösen, um in Kürze wieder Ware in gewohnter Qualität ausliefern zu können. Als Entschädigung für die entstandenen Unannehmlichkeiten sind die nächsten drei Lieferungen für Sie gratis. Wir erstatten Ihnen den bereits bezahlten Betrag auf das uns bekannte Konto. Wir hoffen, Sie bleiben uns weiterhin als treue Kundin erhalten. Mit freundlichen Grüßen …

Prüfungstraining: Sprachbausteine

46. a **47.** b **48.** a **49.** c **50.** b **51.** c

Prüfungstraining: Schreiben

52. Beispiellösung: Ich habe heute um 15:30 Uhr einen Arzttermin, deshalb muss ich pünktlich gehen. Können wir das vielleicht morgen besprechen? Ich bin ab 7:30 Uhr im Büro.

Modul 29

2a ▶ **Hörtext 133**
Prüferin Frau Schmidt: Der Prüfungsteil *Hören* hat vier Teile. Zusätzlich gibt es den Teil *Hören und Schreiben*. Beispielaufgabe A ist *Hören Teil 1*: Sie hören vier Gespräche. Diese hören Sie nur einmal. Danach folgt Beispielaufgabe B, also *Hören Teil 2*. Hier hören Sie drei Meinungen zu einem Thema und Sie müssen sechs Aussagen lesen. Dann müssen Sie die richtige Aussage zuordnen. Auch diesen Teil hören Sie nur einmal. Danach, im Prüfungsteil 3, hören Sie drei Gespräche. Diese hören Sie ebenfalls nur einmal. Ein Beispiel dafür ist die Aufgabe C. Beispielaufgabe D ist Hören Teil 4. Hier hören Sie fünf Mitteilungen, ebenfalls nur einmal. Diese vier Teile dauern insgesamt circa 20 Minuten. Der Teil *Hören und Schreiben* dauert circa fünf Minuten. Sie hören eine Mitteilung. Ein Beispiel für diesen Prüfungsteil ist Aufgabe E in Ihrem Kursbuch. Diese Mitteilung hören Sie aber zweimal, da Sie etwas markieren und Informationen notieren müssen.

2a **1.** drei Meinungen **2.** drei Gespräche **3.** fünf Mitteilungen **4.** eine Mitteilung

2b **1.** Ist die Aussage richtig oder falsch? **2.** Welcher der Sätze a bis f passt zu den Aussagen? **3.** Wählen Sie die richtige Lösung (a oder b). **4.** Welche Lösung (a, b oder c) passt am besten? **5.** Schreiben Sie eine Notiz.

3a ▶ **Hörtext 134**
Hediye: Frau Schmidt, in der ersten Prüfungsaufgabe hören wir vier Gespräche. Was ist das Thema der Gespräche? | **Prüferin Frau Schmidt:** Sie hören vier Gespräche am Arbeitsplatz. Das können Gespräche mit Kolleginnen und Kollegen, also interne Gespräche sein. Es können aber auch Gespräche mit Kundinnen oder Kunden sein, also externe Gespräche. | **Hediye:** Oh, also typische Gespräche am Arbeitsplatz mit Kollegen oder Kunden. Und wie löse ich die Aufgabe am besten? | **Prüferin Frau Schmidt:** Sie haben einen Satz und Sie müssen markieren, ob der Satz richtig oder falsch ist. Dafür müssen Sie die Gesprächssituation verstehen. Es ist wichtig, dass Sie die gesamte Situation verstehen. Achten Sie darauf, wer spricht, also wer die Personen sind. Manchmal hilft es auch, darauf zu achten, wie die Personen sprechen. Also verärgert oder freundlich. | **Hediye:** Okay, also muss man die Situation verstehen. Wenn man die Situation versteht, versteht man dann auch, welche Antwort richtig ist, also a oder b? | **Prüferin Frau Schmidt:** Leider nicht. Die Antwort a oder b können Sie beantworten, wenn Sie auf die Details achten. Es gibt eine Information im Gespräch, die Sie genau überprüfen müssen. Die Information kann am Anfang des Gesprächs kommen. Vielleicht kommt die Lösung aber auch erst am Ende. | **Hediye:** Das klingt kompliziert. Also muss man ganz genau hinhören? | **Prüferin Frau Schmidt:** Ganz so schwierig ist das nicht. Wir üben das gleich einmal.

3a **1.** richtig **2.** b

3b **1.** b **2.** a **3.** a

4a **Meinung 1:** a **Meinung 2:** d

4b ▶ **Hörtext 136**
Aussage: In den letzten Wochen habe ich sehr viel für die Prüfung wiederholt. Ich habe alle Prüfungsaufgaben trainiert, vor allem die Teile *Sprechen* und *Schreiben*. Vor diesen Teilen hatte ich am Anfang etwas Angst, aber jetzt fühle ich mich sicher. Es hat mir sehr geholfen, mich mit Freunden zu treffen und mit ihnen zusammen den Teil *Sprechen* zu üben. Bei den Treffen habe ich wirklich viel gelernt. Jetzt bin ich fit für die Prüfung.

4b 5

5a ▶ **Hörtext 137**
Gespräch 1
Mann: Guten Tag, was kann ich für Sie tun? | **Frau:** Guten Tag, ich hatte Ihnen vorgestern per E-Mail einen Entwurf für ein Plakat und für Flyer geschickt. Jetzt würde ich sie gern abholen. Sind die Plakate und Flyer schon gedruckt? | **Mann:** Ja, genau. Die müssten fertig sein. Es ging um die Neueröffnung Ihres Ladens, richtig? | **Frau:** Das ist richtig. Nächste Woche eröffne ich mein Kosmetikstudio. Deshalb habe ich Werbung bei Ihnen drucken lassen.
Gespräch 2
Frau: Guten Abend, wie kann ich Ihnen behilflich sein? | **Mann:** Guten Abend, ich bin ein paar Tage geschäftlich in der Stadt und habe gesehen, dass gerade die Kultur- und Theatertage stattfinden.Hätten Sie ein Programm für mich? | **Frau:** Selbstverständlich, hier, bitteschön. Vielleicht kann ich Ihnen etwas empfehlen. | **Mann:** Ja, sehr gern. | **Frau:** Wofür interessieren Sie sich denn? | **Mann:** Ich interessiere mich sehr

für Literatur. Und ins Theater gehe ich auch sehr gern, aber ich mag nur klassische Theaterstücke.

5a **Gespräch 1:** a **Gespräch 2:** b

5b **1.** b **2.** a

5c **1.** a **2.** b

6a ▶ **Hörtext 138**

Mann: Hallo, hier ist Leon. Wir haben gestern Abend besprochen, dass du heute erst um 13:00 Uhr anfängst. Aber jetzt ist hier im Laden so viel los und ich bin ganz alleine. Könntest du vielleicht doch etwas früher kommen? Nur falls das möglich ist. Ich könnte deine Unterstützung wirklich gut gebrauchen. Gib mir gern Bescheid.

6a c

7a **1.** Grund für den Anruf **2.** Name **3.** Firma **4.** Kontakt (Telefon) **5.** Weitere Informationen

7b ▶ **Hörtext 139**

Frau: Guten Tag, hier ist noch mal Frau Umberto vom Fotostudio Klein. Leider habe ich noch nichts von Ihnen gehört. Ich würde in einer Stunde hier losfahren. Wenn Sie den Termin heute doch verschieben möchten, dann müssten Sie sich bis spätestens 14:00 Uhr melden. Wenn Sie sich nach 14:00 Uhr melden und den Termin verschieben möchten … na ja, dann müssen wir Ihnen den Termin leider in Rechnung stellen. Bis 14:00 Uhr ist eine Terminverschiebung kostenlos möglich. Hier noch einmal mein Name und die Telefonnummer: Ich heiße Umberto, U-M-B-E-R-T-O, und Sie erreichen mich unter: 0-1-7-4-3-5-2-7-5-5-0-9. Vielen Dank!

7b Frau Umberto, Fotostudio Klein, 01743 5275509, fährt in einer Stunde los, nach 14:00 Uhr: Termin wird in Rechnung gestellt

Prüfungstraining: Hören *Teil 1*

▶ **Hörtext 140**

Gespräch 1

Mann: Frau Hildebrand, Sie sehen heute wieder viel gesünder aus. Wie fühlen Sie sich denn? | **Frau:** Danke, Herr Wolfert. Ja, mir geht es heute schon wieder viel besser. Gestern hatte ich noch starkes Fieber und konnte nicht aus dem Bett. Aber jetzt fühle ich mich schon viel besser. Gestern hatte Ihre Kollegin Dienst – die neue Pflegehelferin Frau Sommer. Und wissen Sie, sie hat mir Medikamente von meinem Hausarzt gebracht. | **Mann:** Ach, dann haben die Medikamente von Ihrem Hausarzt schon geholfen. Das ist ja erfreulich. | **Frau:** Ja, aber er hat mir noch ein Medikament verschrieben. Das habe ich leider noch nicht bekommen. Können Sie kurz schauen, ob das schon geliefert wurde? | **Mann:** Leider noch nicht. Die Apotheke hat uns heute noch keine Medikamente geliefert. Ich denke, dass die Medikamente erst gegen 11:00 Uhr geliefert werden. | **Frau:** Das ist ja schon in einer Stunde. Dann warte ich, bis die Tabletten da sind. Soll ich dann noch einmal zu Ihnen ins Stationszimmer kommen? Oder legen Sie mir die Packung in mein Zimmer? | **Mann:** Wie Sie möchten. Ich kann Ihnen die Tabletten sehr gern ins Zimmer legen. Aber wie gesagt, das dauert noch mindestens eine Stunde. | **Frau:** Vielen Dank, nein, nein … Das hat keine Eile. Ich gehe ein bisschen in den Speisesaal und schaue einmal, welche Bewohnerinnen dort sind. Dann vergeht die Zeit ganz schnell. | **Mann:** Dann viel Spaß und bis gleich, Frau Hildebrand. | **Frau:** Bis gleich.

Gespräch 2

Mann: Guten Morgen Simone, bist du gut in den Tag gestartet? | **Frau:** Guten Morgen Manfred. Ja, das bin ich. Aber ich freue mich auch schon sehr auf das Wochenende. Nur noch heute, dann ist ja schon Samstag. | **Mann:** Oh ja, ich freue mich auch schon. Und heute gehen wir pünktlich. Um 17:00 Uhr schließen wir das Büro ab. Aber sag mal, hast du schon die Hotelzimmer in Wien für die Monteure gebucht? | **Frau:** Ähm, nein. Der Termin ist doch erst in drei Wochen. Ich wollte das nächste Woche erledigen. Oder ist das zu spät? | **Mann:** Nein, das sollte reichen. Ich habe nur gerade eine E-Mail vom Chef bekommen, dass sich etwas geändert hat. Deshalb frage ich nach. | **Frau:** Ach so, deshalb fragst du. Was hat sich denn geändert? Der Termin oder die Anzahl der benötigten Handwerker? | **Mann:** Warte, ich muss noch einmal genau lesen … Also der Termin scheint gleich zu bleiben. Seltsam, hier schreibt der Chef, dass drei Monteure geschickt werden. Wie viele hatten wir denn geplant? Kannst du kurz nachschauen? | **Frau:** Hier steht: drei Monteure. Seltsam, das war so auch geplant. Was hat sich denn dann geändert? | **Mann:** Ich weiß auch nicht. Im Betreff steht zwar Änderung des Auftrags, aber … Ach hier, ganz am Ende schreibt er: „Es sollen andere Reparaturen durchgeführt werden." Der Kunde wünscht also eine zusätzliche Leistung. | **Frau:** Ach so, das ist die Änderung. Wenn die Monteure mehr Reparaturen durchführen sollen, dann ist das wichtig für die Buchhaltung. Sie müssen dann das Angebot ändern. Aber für uns ist das unwichtig. Wir sind ja nur für die Buchung der Übernachtung und für die Anreise und Abreise zuständig. | **Mann:** Stimmt. Dann vergiss bitte, was ich gesagt habe. Du kannst alles in Ruhe nächste Woche buchen. Wie geplant.

Gespräch 3

Frau 1: Elli, herzlich willkommen zurück. Hier bei uns im Chaos … | **Frau 2:** Hallo Emra! Ich freue mich so sehr, dass wir uns jetzt wieder hier bei der Arbeit sehen. Seit unsere Kleine auf der Welt ist, ist alles anders. Das ist ganz schön viel Arbeit. | **Frau 1:** Das glaube ich dir gern. Und wer kümmert sich um eure Tochter, wenn du arbeitest? Wie habt ihr das geregelt? | **Frau 2:** Mein Mann und ich haben lange überlegt. Dann haben wir uns entschieden: Es ist sinnvoller, wenn mein Mann zu Hause bleibt und ich arbeiten gehe. Deshalb hat er Elternzeit beantragt. Aber sag mal, was hat sich denn hier in den letzten Wochen verändert? Muss ich etwas wissen? | **Frau 1:** Es ist eigentlich alles wie immer. Nur du hast gefehlt. Diese Woche kam die neue Sommerkollektion. Das mag ich ja immer total gern, wenn wir neue Kleidungsstücke bekommen. | **Frau 2:** Oh, ich bin gespannt, was man diesen Sommer trägt. Wollen wir gleich einmal zusammen im Lager nachschauen? | **Frau 1:** Super gern, aber wir müssten zuerst noch die Regale hier im Kassenbereich aufräumen. Du weißt doch … | **Frau 2:** Ja, sonst gibt es Ärger mit unserer Chefin. | **Frau 1:** Ganz genau. | **Frau 2:** Ach, es ist wirklich alles beim Alten geblieben.

Gespräch 4

Mann: Ich bin richtig genervt. Das gibt es doch nicht. Ich habe jetzt schon keine Lust mehr auf den Workshop morgen. | **Frau:** Oje, was ist denn los, Thorsten? | **Mann:** Ich habe mir viel Mühe gegeben, den Workshop perfekt vorzubereiten. Die Einladungen habe ich schon vor Wochen verschickt. | **Frau:** Ich weiß, du hast dich ja auch schon sehr auf den Workshop gefreut. Und ich bin mir sicher, dass sich die Teilnehmerinnen und Teilnehmer auch sehr freuen. | **Mann:** Das glaube ich nicht. Über die Hälfte hat kurzfristig abgesagt. Stell dir das mal vor … Vier Tage vorher sagen sie ab. Einer hat einen wichtigen Geschäftstermin, der andere hat jetzt doch keine Lust, ein anderer ist krankgeschrieben … | **Frau:** Na ja, wenn man krank ist, ist man krank. Da kann man nichts machen. Aber ich verstehe, dass du verärgert bist. Und willst du den Workshop verschieben? Oder findet er auch statt, wenn nur so wenige teilnehmen? |

Mann: Gute Frage. Das bespreche ich später mit der Teamleiterin. Sie soll entscheiden, was wir machen. Mir ist das jetzt egal. | **Frau:** Ach, Thorsten. Sei doch nicht so. Manchmal kommt halt ein wichtiger Termin dazwischen. Der Workshop wird auch mit weniger Teilnehmenden gut. Da bin ich mir sicher.

22. falsch **23.** a **24.** falsch **25.** b **26.** richtig **27.** b **28.** falsch **29.** a

Prüfungstraining: Hören *Teil 2*

▶ **Hörtext 141**

Beispiel: Ich habe mir mein Leben so eingerichtet, dass ich neben der Arbeit auch Zeit für mein soziales Engagement habe. Vormittags gehe ich ins Büro und nachmittags unterstütze ich die Nachbarschaftshilfe. Einmal pro Woche gebe ich auch ehrenamtlich Nachhilfe. Ich unterrichte Kinder, deren Eltern sich keine teuren Nachhilfestunden leisten können. | **Person 1:** Na ja, das wäre ein Traum. Einen halben Tag arbeiten und die andere Hälfte hätte ich Zeit für meine Familie, Freunde und Hobbys. Aber das geht halt nicht! Ich brauche das Geld. Manchmal ist es am Ende des Monats knapp, obwohl ich in Vollzeit arbeite. Ich frage mich wirklich, wie das mit einer Teilzeitstelle funktionieren soll. | **Person 2:** Wenn man wie ich zwei verschiedene Jobs hat, dann muss man manchmal ein Organisationstalent sein. Viele meiner Freunde verstehen das nicht. Sie sagen immer: Warum tust du dir den Stress an? Such dir eine richtige Vollzeitstelle und alles ist gut. Aber ich brauche die Abwechslung. 40 Stunden am selben Arbeitsplatz zu sitzen und die selben Kollegen zu sehen – das wäre nichts für mich.

30. c **31.** f

Prüfungstraining: Hören *Teil 3*

▶ **Hörtext 142**

Gespräch 1

Mann: Guten Tag, was kann ich für Sie tun? | **Frau:** Guten Tag, ich hatte Ihnen vorgestern per E-Mail einen Entwurf für ein Plakat und für Flyer geschickt. Jetzt würde ich sie gern abholen. Sind die Plakate und die Flyer schon gedruckt? | **Mann:** Ja, genau. Die müssten fertig sein. Es ging um die Neueröffnung Ihres Ladens, richtig? | **Frau:** Das ist richtig. Nächste Woche eröffne ich mein Kosmetikstudio. Deshalb habe ich Werbung bei Ihnen drucken lassen. | **Mann:** So, hier sind sie. In den Rollen sind Ihre 15 Plakate. Schauen Sie, so sieht das dann fertig aus. | **Frau:** Super, wow, die Farben sehen toll aus! Richtig kräftig und bunt. Noch schöner, als ich sie mir vorgestellt habe. | **Mann:** Das Plakat sticht auf jeden Fall ins Auge. Und hier in der Kiste sind Ihre Flyer. | **Frau:** Ach, die sehen auch echt schön aus. Ihre Druckqualität ist wirklich gut. Ich werde Sie weiterempfehlen. | **Mann:** Ich lege Ihnen die Auftragsbestätigung hier hin. Die brauchen Sie ja sicherlich. | **Frau:** Ja, danke. Aber, mmh, hier ist ein Fehler auf der Bestätigung. Hier steht: 150 Stück. Ich hatte doch nur 100 Flyer bestellt … Könnten Sie das vielleicht noch korrigieren? | **Mann:** Das ist kein Fehler auf der Bestätigung. Hier in der Kiste sind 150 Stück. So viele Flyer haben wir für Sie gedruckt. Sind Sie sicher, dass Sie weniger bestellt haben? | **Frau:** Eigentlich schon … Einen Moment, ich suche noch einmal die E-Mail mit der Auftragsbestätigung. Die habe ich hier auf meinem Smartphone gespeichert … Hier ist sie. Schauen Sie, ich habe 100 bestellt und in Ihrem Angebot stehen auch 100 Stück. | **Mann:** Sie haben recht. Ich weiß jetzt leider auch nicht, wie es zu dem Fehler kam. | **Frau:** Das ist ja ärgerlich. Jetzt haben Sie zu viele Flyer gedruckt. Ich werde die 50 Stück aber auf keinen Fall bezahlen. Was machen wir denn jetzt? | **Mann:** Wenn das unser Fehler war, dann müssen Sie natürlich nicht alle Drucke bezahlen. Warten Sie ganz kurz, ich frage noch einmal bei meinem Kollegen nach.

Gespräch 2

Frau: Guten Abend, wie kann ich Ihnen denn behilflich sein? | **Mann:** Guten Abend, ich bin ein paar Tage geschäftlich in der Stadt und habe gesehen, dass gerade die Kultur- und Theatertage stattfinden. Hätten Sie ein Programm für mich? | **Frau:** Selbstverständlich, hier, bitteschön. Vielleicht kann ich Ihnen etwas empfehlen. | **Mann:** Ja, sehr gern. | **Frau:** Wofür interessieren Sie sich denn? | **Mann:** Ich interessiere mich sehr für Literatur. Und ins Theater gehe ich auch sehr gern, aber ich mag nur klassische Theaterstücke. | **Frau:** Ab Seite 40 sehen Sie im Programmheft die Lesungen. Hier finden Sie alle Informationen über die Autorinnen und Autoren und natürlich die Termine. | **Mann:** Ah ja, hier … Und sollte man für die Lesungen vorab eine Eintrittskarte kaufen oder geht das auch direkt an der Abendkasse? | **Frau:** Das ist ganz unterschiedlich. Manche Angebote sind auch kostenlos. Die kostenlosen Lesungen erkennen Sie an diesem Symbol … Da sollten Sie natürlich etwas früher kommen. Es gibt ja nur eine begrenzte Anzahl an Plätzen. | **Mann:** Und was würden Sie empfehlen? Wie viel früher sollte man kommen? | **Frau:** Meiner Erfahrung nach reichen 30 Minuten. | **Mann:** Diese Lesung hier klingt sehr interessant. Eine junge Autorin liest aus ihrem neuen Roman. | **Frau:** Die Lesung findet morgen Abend hier bei uns im Haus statt, im kleinen Saal. Es gibt insgesamt 50 Plätze. Es wäre schön, wenn Sie morgen vorbeikommen würden. Ich werde auch da sein. | **Mann:** Nur 50 Plätze? Dann würde ich gleich eine Karte kaufen. Kann ich auch mit Karte bezahlen? | **Frau:** Das müssen Sie nicht. Die Lesung morgen kostet nichts. | **Mann:** Stimmt, hier steht: freier Eintritt. Jetzt sehe ich es auch. Vielen Dank für die Informationen. Dann sehen wir uns morgen. | **Frau:** Sehr gern. Einen schönen Abend Ihnen und bis morgen.

32. a **33.** b **34.** b **35.** a

Prüfungstraining: Hören *Teil 4*

▶ **Hörtext 143**

Sprachnachricht 1

Frau: Hallo, hier ist Yvette. Ich sitze schon im Bus und bin auf dem Weg nach Hause. Mir fällt gerade noch etwas ein: Frau Heinrich bestellt ja morgen. Wir haben zwar den Bestellschein schon fertig gemacht, aber ich habe vergessen, ihn auf ihren Schreibtisch zu legen. Könntest du den Bestellschein bitte noch rüber auf Frau Heinrichs Schreibtisch legen, bevor du Feierabend machst? Das wäre wirklich wichtig! Danke und einen schönen Abend.

Sprachnachricht 2

Mann: Guten Morgen Ursula, hier spricht Goran. Ausgerechnet heute habe ich eine Panne. Ich weiß nicht, was los ist, aber mein Auto springt nicht mehr an. Der Pannendienst kommt gleich, aber ich befürchte, dass das noch etwas dauert. Bitte fangt mit der Teambesprechung schon an und wartet nicht auf mich. Bis später.

Sprachnachricht 3

Frau: Guten Tag, hier spricht Marisol Umberto. Ich rufe wegen Ihres Fototermins an. Leider ist das Wetter heute nicht so gut. Ich denke, dass es deshalb besser wäre, wenn wir die Fotos doch im Büro machen und nicht, wie geplant, draußen. Was denken Sie? Falls Sie das nicht wünschen, dann könnten wir den Termin auch gern verschieben. Ich richte mich ganz nach Ihren Wünschen. Rufen Sie mich gern zurück.

Sprachnachricht 4

Mann: Hallo Mareike, hier ist Christoph. Ich glaube, da ist irgendetwas schiefgelaufen. Hier im Buchungssystem steht, dass nächsten Samstag zwei Veranstaltungen im Tagungsraum

3 stattfinden. Beide von 10:00 bis 14:00 Uhr und beide im Raum 3. Das geht doch nicht! Ist das ein Systemfehler oder haben wir aus Versehen zwei Veranstaltungen zugesagt? Kannst du das bitte schnell klären? Danke dir!

Sprachnachricht 5

Frau: Guten Morgen, hier spricht Annalena. Viele Grüße aus dem Zug nach Köln. Ich bin gerade auf dem Weg zu unserem Geschäftspartner und habe mir im Zug deine Präsentation angesehen. Die Präsentation, die du für mich erstellt hast, ist toll! Das hast du wirklich perfekt gemacht. Ich wusste gar nicht, wie gut eine Präsentation aussehen kann. Also, ich glaube, das sind die professionellsten Präsentationsfolien, die ich jemals gesehen habe. Danke für deine Hilfe und wir sehen uns nächsten Montag, wenn ich wieder zurück bin.

36. c **37.** b **38.** c **39.** b **40.** a

Prüfungstraining: Hören und Schreiben

▶ **Hörtext 144**

Frau: Guten Tag, hier spricht Rosa Wagner vom Reisebüro Groß. Ich rufe wegen Ihrer Flugtickets nach Wien an. Sie haben ja zwei Flugtickets reserviert. Leider haben Sie die Rechnung noch nicht bezahlt, obwohl Sie normalerweise immer pünktlich bezahlen. Sie hätten die Tickets bis gestern bezahlen müssen. Da Sie das noch nicht gemacht haben, sind die Tickets ab sofort nicht mehr für Sie reserviert. Könnten Sie mich bitte zurückrufen? Dann können wir das in Ruhe klären. Zur Sicherheit hier noch einmal mein Name: Ich heiße Wagner, W-A-G-N-E-R. Sie erreichen mich unter folgender Nummer: 0-1-6-2-7-8-3-8-2-9-2-1. Vielen Dank und auf Wiederhören!

41. b **42.** Rosa Wagner **43.** Reisebüro Groß **44.** 0162 78382921 **45.** Rechnung für Flugtickets ist noch nicht bezahlt, Tickets sind jetzt nicht mehr reserviert, Bitte um Rückruf

9 **22.** g **23.** h **24.** f **25.** d **26.** b **27.** c **28.** a **29.** e

12a **36.** c **37.** e **38.** a **39.** b **40.** d

Modul 30

1a **1.** b **2.** a **3.** d **4.** c

2a ▶ **Hörtext 145**

Prüferin Frau Schmidt: Herzlich willkommen zu Ihrer mündlichen Prüfung, Frau Navickas. Ich möchte Ihnen kurz den ersten Teil erklären. Hier haben Sie zwei Themen. Bitte entscheiden Sie sich schnell für ein Thema. Sie haben jetzt zwei Minuten Zeit. In diesen zwei Minuten sollen Sie bitte über das gewählte Thema sprechen. Im Anschluss stelle ich Ihnen ein paar Fragen. Für welches Thema entscheiden Sie sich?

2a **1.** b **2.** a **3.** b

2b ▶ **Hörtext 146**

Anna: Vielen Dank. Ich darf mich also zwischen diesen beiden Themen entscheiden. Thema 1: „Stellen Sie Ihre beruflichen Stationen vor." Hier muss ich also über meine Entwicklung und meinen Lebenslauf sprechen. Oder Thema 2: „Beschreiben Sie, wie die Jobsuche funktioniert." Ah, ich verstehe. Ich könnte auch über die Jobsuche in Deutschland sprechen. Ich entscheide mich für das erste Thema. Ich möchte über meine beruflichen Stationen sprechen. | **Prüferin Frau Schmidt:** Dann dürfen Sie jetzt beginnen.

2b Thema 1

2c **1.** b **2.** a **3.** a **4.** b **5.** b **6.** a **7.** b **8.** b **9.** a

2d **1.** Beruf **2.** Produkt **3.** Vorbild **4.** Arbeitgeber **5.** Jobsuche **6.** Entwicklung

2e **1.** berufliche Entwicklung **2.** Arbeitgeber **3.** Jobsuche **4.** Produkt **5.** Vorbild **6.** Beruf

3a ▶ **Hörtext 147**

Anna: Ich werde jetzt über meine berufliche Entwicklung sprechen. Zuerst werde ich erklären, warum ich mich für meinen Beruf entschieden habe. Anschließend erzähle ich Ihnen von meinen beruflichen Stationen in Litauen und in Deutschland. Danach werde ich kurz von meinen beruflichen Zielen berichten. Schon als Kind wusste ich, dass ich in einem sozialen Beruf arbeiten möchte. Ich habe mich schon immer gern um andere Menschen gekümmert. Als meine Großmutter älter wurde, habe ich ihr im Alltag geholfen. Da wusste ich, ich möchte Krankenpflegerin werden. Nach meinem Abitur habe ich in Litauen eine schulische Ausbildung zur Krankenpflegerin begonnen und erfolgreich abgeschlossen. In Litauen macht man während der Ausbildung mehrere Praktika und sammelt praktische Erfahrung. Nach der Ausbildung habe ich mehrere Jahre als Pflegefachkraft in Vollzeit in einem Krankenhaus gearbeitet. Schnell habe ich gemerkt, dass die pflegerische Arbeit nicht nur körperlich, sondern auch psychisch sehr herausfordernd ist. Das ist natürlich ein Nachteil. Auch die Arbeit im Schichtdienst ist sehr anstrengend. Manchmal würde ich mir regelmäßige Arbeitszeiten wünschen. Es gibt aber nicht nur Nachteile, sondern auch Vorteile. Die Menschen sind sehr dankbar und die Arbeit ist sinnvoll. Und es ist auch ein sicherer Beruf. Pflegekräfte braucht man immer und überall. In Deutschland wollte ich auch in meinem Beruf arbeiten. Aber um in Deutschland als Pflegefachkraft zu arbeiten, muss ich meinen Abschluss anerkennen lassen. Ich habe den Abschluss noch nicht anerkennen lassen. Na ja, das geht noch nicht. Deshalb darf ich zurzeit nur als Pflegehilfskraft arbeiten. Seit fast acht Monaten arbeite ich in Teilzeit in einem Seniorenwohnheim hier in Bremen und unterstütze dort die Pflegefachkräfte. Das ist eine gute Möglichkeit, um Berufserfahrung in Deutschland zu sammeln. In Zukunft möchte ich meinen Abschluss anerkennen lassen, damit ich bald als Pflegefachkraft arbeiten darf. Das war meine berufliche Entwicklung in Kürze. Wenn Sie Fragen haben, dann beantworte ich diese jetzt sehr gern.

3a **1.** Zuerst werde ich erklären, warum ich mich für meinen Beruf entschieden habe. **2.** Danach werde ich kurz von meinen beruflichen Zielen berichten. **3.** Da wusste ich, ich möchte Krankenpflegerin werden. **4.** Schnell habe ich gemerkt, dass die pflegerische Arbeit nicht nur körperlich, sondern auch psychisch sehr herausfordernd ist. Das ist natürlich ein Nachteil. **5.** Es gibt aber nicht nur Nachteile, sondern auch Vorteile. **6.** Das war meine berufliche Entwicklung in Kürze. **7.** Wenn Sie Fragen haben, dann beantworte ich diese jetzt sehr gern.

3b **Einleitung:** Ich werde jetzt über … sprechen. **Vorteile und Nachteile nennen:** Das ist natürlich ein Nachteil. **Überleitungen:** Anschließend …, Danach … **Abschluss:** Wenn Sie Fragen haben, dann beantworte ich diese jetzt sehr gern.

4b ▶ **Hörtext 148**

Prüferin Frau Schmidt: Vielen Dank für Ihren Vortrag. Schön, dass Sie auch auf die Zeit geachtet haben. Ich habe ein paar abschließende Fragen. Sie haben gesagt, dass Schichtarbeit anstrengend ist. Könnten Sie das etwas näher erklären? | **Anna:** Ja, gern. Im Pflegebereich arbeitet man in verschiedenen Schichten. Manche Pflegeheime arbeiten in zwei und manche in drei Schichten. Ich arbeite zurzeit entweder im Frühdienst oder im Nachtdienst. Das wechselt oft. Es ist schwierig, den Alltag zu planen. Hätte ich jeden Tag die gleichen Arbeitszeiten, dann wäre das einfacher. Aber das gehört

zur Arbeit als Pflegekraft dazu. | **Prüferin Frau Schmidt:** Sie haben berichtet, dass Sie in Bremen als Pflegehilfskraft arbeiten. Wie unterscheidet sich die pflegerische Arbeit in Litauen von der in Deutschland? Könnten Sie Unterschiede und Gemeinsamkeiten nennen? | **Anna:** Ich finde, dass die Arbeit in Deutschland und Litauen sehr ähnlich ist. Es gibt kaum Unterschiede. Sowohl die pflegerischen als auch die sozialen Aufgaben sind gleich. Aber einen Unterschied gibt es: Im Vergleich zu Litauen gibt es in Deutschland viel mehr Verwaltungsaufgaben. Ich weiß nicht, ob sich das in Litauen verändert hat. Aber damals mussten wir nicht so viele Berichte schreiben. Das kostet sehr viel Zeit. | **Prüferin Frau Schmidt:** Sie haben Ihre Ausbildung noch nicht anerkennen lassen. Sie haben gesagt, dass das noch nicht geht. Warum geht das nicht? Das würde mich sehr interessieren. | **Anna:** Das ist auch ein sehr interessantes Thema. Man muss Voraussetzungen für die Anerkennung erfüllen. Für den Pflegeberuf muss man zum Beispiel ein Ausbildungszeugnis und Berufserfahrung nachweisen. Ich habe meine Zeugnisse auch schon offiziell übersetzen lassen, also beglaubigen lassen. Aber mir fehlt noch ein Sprachnachweis auf Niveau B2. Sobald ich diesen habe, stelle ich den Antrag auf Anerkennung. | **Prüferin Frau Schmidt:** Dafür wünschen wir Ihnen alles Gute. Vielen Dank für Ihre Erklärung.

4b **1.** b **2.** b **3.** a

5a ▶ **Hörtext 149**

Ilyana: Bilal, guten Morgen. Was machst du denn hier? Wir haben uns ja schon lange nicht mehr gesehen – seit unserem Deutschkurs nicht mehr. | **Bilal:** Ilyana, schön dich zu sehen. Ich bin gerade auf dem Weg zur Arbeit. Ich habe doch einen Ausbildungsplatz zum Kfz-Mechatroniker gefunden. Hier drüben in der Werkstatt arbeite ich seit einer Woche. Und du? | **Ilyana:** Du arbeitest auch hier bei der Firma Reitner? Das gibt es doch nicht! So ein Zufall! Ich arbeite auch hier … | **Bilal:** Echt? Das wusste ich nicht. Das ist ja wirklich eine Überraschung. | **Ilyana:** Ich war letzte Woche im Urlaub. Meine Chefin hatte uns erzählt, dass ein neuer Azubi in der Firma anfängt. Aber ich hätte nicht gedacht, dass du das bist. | **Bilal:** Das ist ja lustig. | **Ilyana:** Und hast du noch Kontakt zu Miguel und Hediye?

5a **1.** a **2.** b **3.** a

5b ▶ **Hörtext 150**

Gespräch Teil 1

Bilal: Du trägst gar keine Arbeitskleidung. Ziehst du deine Arbeitskleidung immer erst in der Firma an? | **Ilyana:** Meine Arbeitskleidung? Nein, ich arbeite doch im Büro, da brauche ich keine Arbeitskleidung. | **Bilal:** Ach so, ich dachte, dass du auch in der Werkstatt arbeitest. Dann musst du während der Arbeit nur ein T-Shirt der Firma tragen, oder? | **Ilyana:** Ja, genau. Der Chef möchte, dass wir ein T-Shirt mit dem Firmenlogo tragen. Und in der Werkstatt müsst ihr immer eure Arbeitskleidung tragen? | **Bilal:** Ja, das ist verpflichtend. Schau, den Blaumann trage ich immer. Aber meine Schutzhandschuhe und die anderen Sachen liegen in der Werkstatt.

Gespräch Teil 2

Bilal: Kurz eine andere Frage: Wann machst du denn heute Mittagspause? | **Ilyana:** Ich versuche immer, um 12:00 Uhr Mittagspause zu machen. Manchmal wird es aber auch etwas später. Wie ist das bei dir? | **Bilal:** Das hängt immer davon ab, wie viel Arbeit wir haben. Wollen wir vielleicht heute zusammen Pause machen? | **Ilyana:** Oh ja, sehr gern. Wir haben ja viel zu reden. Treffen wir uns im Pausenraum? Dann können wir zusammen zum Imbiss um die Ecke laufen. | **Bilal:** Ich kenne den Imbiss noch gar nicht. Aber toll, dass du ihn mir zeigst. Das machen wir so. Dann treffen wir uns um 12:00 Uhr im Pausenraum.

Gespräch Teil 3

Ilyana: Super, ich freue mich darauf. Ach übrigens, manchmal gehen wir auch nach Feierabend mit dem Team dort noch etwas trinken. Das ist immer sehr nett. Vielleicht möchtest du ja auch mal mitkommen? | **Bilal:** Trefft ihr euch an einem festen Tag dort? | **Ilyana:** Immer am Dienstagabend. Hast du da Zeit? | **Bilal:** Oh nein, dienstags gehe ich immer nach der Arbeit zum Schwimmtraining. Schade, dann klappt das leider nicht.

5b **a: 1.** gar **2.** doch **3.** Ach so **4.** oder **5.** genau **6.** Schau
b: 1. Kurz **2.** denn **3.** vielleicht **4.** Oh ja **5.** noch **6.** toll **7.** so
c: 1. Super **2.** mal **3.** da **4.** Oh nein **5.** Schade

5c **a.** Arbeitskleidung **b.** Mittagspause **c.** Feierabend

6a Sprechen Sie, Machen Sie Vorschläge, begründen Sie, Reagieren Sie, zustimmen oder einen Gegenvorschlag machen, Einigen Sie sich

7a ▶ **Hörtext 151**

Bilal: Ilyana, hast du auch eine E-Mail von unserer ehemaligen Sprachschule erhalten? Frau Hermann, die Sekretärin, hat mir gestern geschrieben. | **Ilyana:** Eine E-Mail? Von der Sekretärin? Nein, was hat sie denn geschrieben? | **Bilal:** In der Sprachschule gibt es einen Informationstag für die Teilnehmenden der Berufssprachkurse. Dort sollen ehemalige Teilnehmende Vorträge halten. Frau Hermann hat gefragt, ob wir einen Vortrag vorbereiten wollen. | **Ilyana:** Einen Vortrag vorbereiten? Worüber sollen wir denn sprechen? | **Bilal:** Sie hat vorgeschlagen, dass wir unseren Arbeitgeber präsentieren. | **Ilyana:** Ach so. Na ja, das ist doch eine sehr gute Idee. Wir können den Teilnehmenden erzählen, welche Berufsmöglichkeiten es bei unserem Arbeitgeber gibt. Also gut, dann lass uns zusammen den Vortrag planen.

7a b

7c ▶ **Hörtext 152**

Ilyana: Ich schlage vor, dass wir für die Präsentation den Laptop der Sprachschule nutzen. Die Sprachschule stellt sicher einen Laptop bereit. Was denkst du, Bilal? | **Bilal:** Das können wir machen. Ich fände es aber besser, wenn wir meinen Laptop mitbringen. Dann können wir auch vorher überprüfen, ob alles funktioniert. | **Ilyana:** Du hast recht. Stell dir vor, wir stehen im Klassenraum und dann können wir die Präsentation nicht öffnen. Dann nehmen wir lieber deinen Laptop mit. So können wir prüfen, ob alles funktioniert. Ach, mir fällt noch etwas ein. Wir sollten noch kurz über Informationsmaterialien für die Zuhörer und Zuhörerinnen sprechen. Wollen wir ein Arbeitsblatt über die Firma erstellen? | **Bilal:** Wir sollten auf jeden Fall Informationsmaterialien mitnehmen. Sehr gut, dass du daran denkst. Wir müssen aber nichts vorbereiten. Wir können die offiziellen Broschüren und Flyer der Werkstatt mitbringen. Dort stehen alle wichtigen Informationen über die Firma drin.

7c **1.** c **2.** a **3.** b **4.** e **5.** d

7d **einen Vorschlag machen:** Wollen wir vielleicht …? Vielleicht möchtest du ja auch …? **einen Gegenvorschlag machen:** – **zustimmen:** Oh ja, sehr gern. **sich einigen:** Das machen wir so.

10a **1.** fasse zusammen **2.** geeinigt **3.** helfen **4.** anbieten **5.** kontaktieren **6.** übernimmst **7.** kümmere mich **8.** vergessen