



Name:

Leseverstehen

insgesamt 90 Minuten

Aufgabe 1 | Blatt 1

10 Punkte

Lesen Sie zuerst den folgenden Text und lösen Sie dann die 5 Aufgaben auf Blatt 3.

Verdammtes Misstrauen

Wie viel Misstrauen herrscht in deutschen Unternehmen? Wie viele Vorgesetzte spionieren heimlich ihren Mitarbeitern hinterher?

Keine, wäre die Antwort, wenn sich alle Unternehmen an das geltende Recht hielten. Dann gäbe es zwar trotzdem Kameras und Kaufhausdetektive, aber keine Bespitzelung der Mitarbeiter. Denn anders als etwa in Großbritannien oder den Vereinigten Staaten müssen die Beschäftigten in Deutschland prinzipiell informiert werden, wenn es ihr Vorgesetzter bei der Überwachung nicht auf verdächtige Kunden abgesehen haben sollte, sondern auf sie selbst, die Kollegen. Heimliche Überwachung ist in deutschen Betrieben nicht erlaubt – das ist, kurz gefasst, die Rechtslage.

Doch da sich längst nicht alle Unternehmen in Deutschland an die Rechtslage halten, liegen blaue Mappen in drei hohen Stapeln auf Torsten Bebensees Schreibtisch. Anders als die meisten Anwälte für Arbeitsrecht vertritt Bebensee ausschließlich Arbeitnehmer. Er sagt, er wolle, dass die Leute ihm ohne Scheu gegenüberreten. Er ist auf Arbeitsrecht spezialisiert und hat fast jeden Tag mit Leuten zu tun, die irgendwann ein Kuvert öffneten – und darin lag ihre Kündigung. Begründung: Die Verkäuferin habe an der Kasse eine Packung Zigaretten falsch verbucht. Oder: Der Sachbearbeiter habe das Internet zu privaten Zwecken genutzt. Sie alle haben also irgendeinen Fehler gemacht. Und meistens fragen sie sich dann: Woher weiß mein Chef davon?

Kontrollieren, inspizieren, spionieren – nach Ansicht des Hamburger Karriereberaters Martin Wehrle steigt der Aufwand, den sich deutsche Unternehmen beim Überprüfen von Spesenabrechnungen oder Arbeitszeiten leisten, von Jahr zu Jahr. Wehrle spricht täglich mit Filialleitern, EDV-Experten, kleinen Angestellten. Zu ihm kommen die Kontrollierten wie die Kontrolleure und alle erzählen sie aus ihrem Arbeitsleben. Immer öfter gehe es dabei um Verdächtigungen, immer seltener um moralische Bedenken. In den deutschen Betrieben herrsche heute eine »Kultur des Misstrauens«.

Dieses Misstrauen hat aber möglicherweise auch damit zu tun, dass die deutschen Unternehmen in den vergangenen Jahren im großen Stil langjährige, gut bezahlte Stammkräfte durch billige Leiharbeiter und Minijobber ersetzt haben, die alle paar Monate wechseln. Vertrauen entsteht eben auch durch Vertrautheit. Und womöglich entsteht Misstrauen auch dann, wenn sich die Arbeitswelt wandelt, viele Arbeitgeber das aber nicht begreifen wollen, »weil sie zwar viel von Zahlen verstehen, aber nichts von Mitarbeiterführung«, wie es der Unternehmensberater und Buchautor Reinhard Sprenger ausdrückt.

Was immer das Vertrauen bröckeln ließ, Tatsache ist, dass nach einer Untersuchung des Gallup-Instituts für Unternehmensberatung nur noch zwölf Prozent der Beschäftigten in Deutschland irgendeine Form von emotionaler Bindung zu ihrem Arbeitsplatz verspüren. Anders gesagt: Den Mitarbeitern liegt nichts mehr an ihren Chefs.

Und wenn den Chefs auch nichts mehr an ihren Mitarbeitern liegt, gibt es für die Bespitzelung nur noch eine Grenze: das technisch Machbare.



Name:

Leseverstehen

insgesamt 90 Minuten

Aufgabe 1 | Blatt 2

10 Punkte

Diese Grenze aber verschiebt sich von Jahr zu Jahr weiter.

Einer, der dafür sorgt, heißt Carsten Rau und hat vor sieben Jahren die Firma Protectcom gegründet; heute ist sie Marktführer in Deutschland. Protectcom verkauft Überwachungssoftware im Internet. Ein paar Mausclicks, ein paar persönliche Angaben, eine Zahlung per Kreditkarte, und schon läuft etwa das Programm SpectorSoft auf dem firmeneigenen Netzwerk.

SpectorSoft funktioniert wie eine versteckte Kamera, nur dass diese Kamera keine Supermarktverkäuferinnen fotografiert, sondern den Arbeitstag eines Angestellten am Computer dokumentiert – zum Beispiel E-Mails, Internetseiten, Word-Dokumente, eben alles, was auf dem Bildschirm eines normalen Büroarbeiters so auftauchen mag. Jeder Tastendruck wird gespeichert. Der Mitarbeiter bekommt davon nichts mit, sein Chef aber kann es sich anschauen. Live. Oder zeitversetzt, wie er mag. Er kann auch bestimmte Schlüsselwörter eingeben, das macht die Sache effizienter. Er muss dann keine E-Mails lesen, bei denen es tatsächlich um Arbeit geht. Sondern nur die, in denen zum Beispiel sein Name oder »der Alte« vorkommt. So ist er immer informiert, was die Kollegen wirklich von ihm halten.

Es gibt noch andere Profiteure des Misstrauens. Manche sind weniger technisiert als Protectcom, aber kaum weniger erfolgreich. Detektive zum Beispiel. Deren Kundschaft besteht zum Großteil aus Unternehmen. Verrat von Betriebsgeheimnissen, Unterschlagung, Lohnfortzahlungsbetrug, sprich Krankfeiern – für all diese Verdächtigungen sollen Detektive die Beweise suchen. Und oft genug auch für Dinge, die den Chef nichts angehen.

Angesichts all dessen könnte man glatt vergessen, dass es da womöglich etwas gibt, das sich mehr rentiert als alle Überwachungsprogramme, Detekteien und Lebenslauffrisierer zusammen: Vertrauen. So berichten Armin Falk und Michael Kosfeld, zwei Professoren für Wirtschaftswissenschaften, in der American Economic Review über ihre Erkenntnisse in Sachen »Ökonomie des menschlichen Verhaltens«, eine junge Sparte ihrer Disziplin, in der derzeit viel geforscht wird – immer mit ähnlichem Ergebnis: Misstrauen zahlt sich nicht aus. Falk und Kosfeld luden 150 Studenten der Universität Zürich zu einem Experiment, in dem typischer Arbeitsalltag simuliert wurde. Die eine Hälfte der Studenten nahm die Rolle von Mitarbeitern ein, die andere jene der Chefs. Jeder »Vorgesetzte« sollte seinem »Mitarbeiter« nun ein Mindestmaß an Leistung diktieren. Oder still darauf vertrauen, dass sich der »Mitarbeiter« auch ohne strikte Vorgaben oder gar Überwachung engagierte. Den Lohn, den Falk und Kosfeld tatsächlich zahlten, konnten auch jene kassieren, die jegliche Leistung verweigerten.

Wie viel Arbeitseinsatz würden die »Mitarbeiter« zeigen? Entspräche der Mensch dem Bild der Kontrolleure, so gäbe der »Angestellte« seinem »Chef« stets nur das geforderte Minimum an Arbeitseinsatz. Oder – falls ihm nichts vorgeschrieben wurde – noch weniger.

Die Studenten verhielten sich jedoch völlig anders. Alle zeigten mehr Einsatz, als sie mussten. Und die Motivation jener »Mitarbeiter«, denen keine Leistungsvorgaben gemacht wurden, war nochmals um ein Drittel größer.

[aus einer deutschen Fachzeitschrift]



Name:

Leseverstehen

insgesamt 90 Minuten

Aufgabe 1 | Blatt 3

10 Punkte

Lesen Sie zuerst den Text auf Blatt 1 und 2. Lösen Sie die folgenden Aufgaben, indem Sie die richtige Antwort (A, B oder C) ankreuzen (siehe Beispiel).

Beispiel:

Deutsche Firmen

- A dürfen laut Gesetz Angestellte nicht bespitzeln.
- B halten sich bei der Kontrolle ihrer Angestellten überwiegend an das Gesetz.
- C kaufen Überwachungskonzepte aus dem amerikanischen Raum.

1 Torsten Bebensee

- A kontrolliert heimlich in Firmen, ob Arbeitsrechte eingehalten werden.
- B setzt sich für die Rechte der Arbeitnehmer ein.
- C will sich auf Arbeitsrecht spezialisieren.

2 Deutsche Firmen

- A investieren vor allem in langjährige Mitarbeiter.
- B kontrollieren vor allem Angestellte in höheren Positionen.
- C schaffen durch den Ersatz von langjährigen Mitarbeitern eine Atmosphäre von Misstrauen.

3 Laut einer Gallup-Untersuchung

- A fühlen sich Mitarbeiter oft ihrem Chef persönlich verpflichtet.
- B schätzen 12% der Chefs die Arbeit ihrer Angestellten sehr.
- C sind nur noch 12% der Mitarbeiter emotional mit der Firma verbunden.

4 Nutzer des Produktes SpectorSoft

- A erhalten die Möglichkeit, effizient ihre Mailflut zu bewältigen.
- B können ihre Mitarbeiter und deren Aktivitäten am Computer überwachen.
- C können von ihren Chefs vollständig kontrolliert werden.

5 Das Ergebnis des Arbeitsexperimentes von Falk und Kosfeld zeigt, dass

- A die Arbeitsleistung von der Kontrolle der Chefs abhängig ist.
- B Mitarbeiter mehr Motivation durch ihre Chefs brauchen.
- C ohne Druck und Kontrolle mehr geleistet wird.



Name:

Leseverstehen

insgesamt 90 Minuten

Aufgabe 2 | Blatt 1

10 Punkte

Situation: Lesen Sie den folgenden Text und fügen Sie die Abschnitte A – G (Blatt 2) an der richtigen Stelle (1 – 5) im Text ein. **Achtung:** Zwei Abschnitte passen nicht in den Text!

Der Feind in meinem Büro

Unter einem „Hacker“ stellt man sich landläufig einen verschrobenen Freak vor, der einsam vor seinem Bildschirm bis spätnachts fieberhaft daran tüfelt, wie man die gut gesicherten EDV-Systeme großer Firmen oder Institutionen „knacken“ könnte. Solche Exzentriker gibt es zwar – doch den größten wirtschaftlichen Schaden richtet ein anderer Täter-Typ an. Die meisten so genannten „Hackerangriffe“ auf Unternehmen, so fand eine Studie unlängst heraus, werden von den eigenen Mitarbeitern ausgeführt.

Sie „sniffen“ durch das Computernetzwerk der Firma und lesen die E-Mails ihrer Kollegen. Die Gehälter der Chefs kennen sie genau, und wenn sie so richtig sauer sind, legen sie auch mal den Server ihres Arbeitgebers lahm: Mehr als 60 Prozent aller Hackerangriffe auf Unternehmen kommen von den eigenen Mitarbeitern.

1

Dabei investiert die Wirtschaft durchaus in die Sicherheit. Die Unternehmensberatung Frost & Sullivan glaubt, dass der Gesamtumsatz auf dem Markt für Datensicherheit in den nächsten Jahren von 524,6 Millionen Dollar auf 3,13 Milliarden Dollar steigen wird. Einer der stärksten Posten (43,4 Prozent) werden Produkte sein, die die Benützung von E-Mail und Internet während der Arbeitszeit überprüfen.

2

Investitionen in solche Kontrollmaßnahmen ändern jedoch nichts daran, dass allzu oft einfache Sicherheitsregeln missachtet werden. Viele Mitarbeiter kleben sich zum Beispiel einen Merktzettel mit ihrem Passwort direkt an den PC!

3

Es sind ganz profane Anreize, die kriminelle Energien bei den Angestellten freisetzen. Wer seiner eigenen Firma wertvolle Daten entwendet, will dafür in der Regel Geld sehen. Aber auch Profilierungssucht, Frust oder schlicht Neugier sind Antriebsfaktoren.

4

Gegen diese Täter aus den eigenen Reihen gibt es durchaus schlagkräftige Abwehrmethoden, wenn auch eine hundertprozentige Sicherheit unmöglich ist, wie die Berater zugeben. Doch viele Firmen versuchen nicht einmal, sich diesem Ziel anzunähern. „Meistens sorgt sich der Kunde nur nebenher um dieses Thema“, weiß Bröhl aus Erfahrung.

5

Leere Drohungen seien jedoch meist schnell enttarnt und machten wenig Eindruck – darum müssten überführte Mitarbeiter dann auch tatsächlich konsequent gekündigt und angezeigt werden.

[aus einer deutschen Zeitschrift]



Name:

Leseverstehen

insgesamt 90 Minuten

Aufgabe 2 | Blatt 2

10 Punkte

Situation: Lesen Sie die Abschnitte A – G und fügen Sie sie an der richtigen Stelle (1 – 5) im Text (Blatt 1) ein. Achtung: Zwei Abschnitte passen nicht in den Text!

A

„Oder sie verraten einem angeblichen Systemadministrator am Telefon arglos einen Zugangscode oder ein Passwort“, erzählt Andreas Bröhl. Was aber veranlasst Angestellte zu kriminellen Taten wie z. B. Datenraub?

B

Die Medien benutzen das Wort Hacker hauptsächlich kriminalisierend, um Ängste zu schüren. Dabei sind Hacker eigentlich in der Regel ehrenhafte, zumindest aber intelligente Menschen, das Wort ist also kein Schimpfwort, sondern eine Auszeichnung, die nicht vorschnell verliehen werden sollte.

C

Doch die betroffenen Unternehmen vertuschen die meisten Fälle, meint Andreas Bröhl, Berater beim Systemintegrator Articon-Integralis. Sofern sie überhaupt etwas davon bemerken. Zwar sichere sich heute fast jedes Unternehmen über digitale Schutzwälle, so genannte Firewalls, nach außen hin ab. Dem Feind in den eigenen vier Wänden hingegen servieren sie wertvolle Daten auf dem Silbertablett.

D

Derartige Beweggründe sind wahren Hackern fremd: Diese klinken sich in fremde Computernetzwerke ein, um Sicherheitsmängel aufzudecken. Im Gegensatz zu den sogenannten „Crackern“, die böswillig in der eigenen Firma hacken und klauen.

E

Er empfiehlt außerdem den Sicherheitsbeauftragten das „Anti-Hacker-Buch für Windows“, das die Sicherheitsarchitektur des Betriebssystems aus dem Blickwinkel des Hackers analysiert und Verteidigungsstrategien aufzeigt.

F

Diese Programme sollen Firmenchefs die Kontrolle darüber erleichtern, wie oft ihre Angestellten nur zum Vergnügen im World Wide Web surfen oder ob der elektronische Postverkehr vornehmlich der privaten Freundschaftspflege dient.

G

Seine Einschätzung bestätigt eine Studie, laut der sogar Unternehmen, die Handel über das Internet treiben, in mehr als 40 Prozent ohne einen Sicherheitsbeauftragten arbeiten. Um Mitarbeiter vom Hacken abzuschrecken, empfehlen Experten einen „Mix aus angedrohter Strafe und Entdeckungsrisiko“.



Name:

Leseverstehen

insgesamt 90 Minuten

Aufgabe 3

10 Punkte

Situation: Sie arbeiten im Büro einer Firma. Eine Kollegin/Ein Kollege hat folgenden Brief verfasst und bittet Sie, ihn Korrektur zu lesen. Lesen Sie den Text sorgfältig durch. Der Text enthält **zehn** Fehler (zusätzlich zu den Beispielen 1 und 2). Markieren Sie die Fehler im Text und schreiben Sie die richtige Form der fehlerhaften Wörter in die entsprechende Zeile. Sie müssen weder Wörter einfügen noch die Satzstellung verändern.

| | | |
|--|----------|----|
| Sehr geberter Herr Schneider, | geehrter | 1 |
| ich möchte heute die Fragen beantworten, die Sie gestern im Telefonat | beim | 2 |
| angesprochen haben. Wir haben den Vermieter, Herr Rossi, darüber | | 3 |
| informiert, dass Sie nun doch mit dem eigenen Auto anreisen und die | | 4 |
| Ankunft sich deshalb verschieben könnte – er erwartet sie also bis 21 Uhr. | | 5 |
| Wann Sie noch später ankommen, sollten Sie ihn benachrichtigen – seine | | 6 |
| Telefonnummer ist 347-145 67 45 (er spricht etwa Deutsch und gut | | 7 |
| Englisch). Bei der Ankunft bekommen Sie die Schlüssel gegen | | 8 |
| Aushändigung unseres Mietgutschein („Voucher“). Bitte vereinbaren Sie | | 9 |
| rechzeitig vor Ihrer Abreise einen Termin für die Wohnungsabnahme mit | | 10 |
| Ihrem Vermieter. | | 11 |
| Ich möchte Ihnen noch eine genauere Zufahrtsbeschreibung zu Ihrem | | 12 |
| Ferendomizil geben: Sie müssen ca. 3 km nach die Ortsende von Portella | | 13 |
| rechts in einen schmalen Feldweg abbiegen und erreichen dann nach | | 14 |
| weitere 3 km das Ferienhaus „Ortensia“. | | 15 |
| Sie wollten auch wissen, ob Sie deutschsprachige Fernsehprogramme | | 16 |
| empfangen können und welche. Herr Rossi hat uns in eine Kurznachricht | | 17 |
| nur mitgeteilt, dass es drei Kanäle gibt, aber leider hat er keine Namen | | 18 |
| genannt. | | 19 |
| Wir wünschen Ihnen eine gute Reise und einen angenehmen Aufenthalt im | | 20 |
| Ferienhaus „Ortensia“! | | |
| Mit freundlichen Grüßen | | |
| <i>Carla Mandelli</i> | | |



Name:

Leseverstehen

insgesamt 90 Minuten

Aufgabe 4

10 Punkte

Situation: Eine Bekannte/Ein Bekannter hat Ihnen ein E-Mail geschickt, das folgenden Zeitungsartikel als Anhang enthält. Durch einen Übertragungsfehler wurde aber leider der rechte Rand unleserlich. Versuchen Sie, den Text vollständig zu rekonstruieren, indem Sie die fehlenden Wörter bzw. Wortteile an den rechten Rand schreiben (siehe Beispiele a, b und c).

| Nachricht | | |
|---|---|-----------|
| Nachricht Einfügen Optionen Text formatieren | | |
| Der Schreibtisch und die Ordnung darauf | genommen zu werden. Schliesslich gibt | es (a) |
| liefern Indizien über den Charakter der | noch das „chaosbeherrschende Ge | nie“. (b) |
| betreffenden Person, meinen Psychologen. | Auf seinem Tisch stapeln sich Ordner und Pa | pie- (c) |
| Sie haben hunderte Schreibtische unter | re. „Er ist spannend und spontan, kann a | 1 |
| die Lupe genommen und danach eine | auch unzuverlässig und verunsichert sein“, kom | 2 |
| Typisierung durchgeführt; der Psychologe Cary | die Studie zum Schluss. Die Ordnung am Sch | 3 |
| Cooper hat daraus fünf Charaktere abgeleitet. | tisch sei auch dafür verantwortlich, ob ein Mitar | 4 |
| Der „Ordnungsfanatiker“ ist demnach | beruflich aufsteigen kann. So würden 70 Pro | 5 |
| zuverlässig, räumt aber offensichtlich auch | des Top-Managements Mitarbeiter bevorzugen, | 6 |
| Emotionen tagtäglich weg. Anders der | en Schreibtisch aufgeräumt ist. „Auch diese | 7 |
| „konsequente Familienmensch“, dessen | gaben sind kaum verwunderlich, denn im M | 8 |
| Arbeitsplatz voller Fotos und Erinnerungsstücke | ment herrschen zum Teil immer noch Regeln | 9 |
| an Freunde und Familienmitglieder ist. | vergangenen Jahrhunderts“, so ein anderer Psy | 10 |
| Er ist loyal, familiär und legt Wert auf gute | ge. Der Test sei im Wesentlichen kaum neu, d | 11 |
| Freunde. Gelegentlich vermeidet er jedoch, | Ergebnisse schubladisieren Menschen und d | 12 |
| Probleme beruflicher Natur anzusprechen. | könne im heutigen Arbeitsleben wohl kaum Si | 13 |
| Der „designverliebte Leader“ legt Wert auf Stil | und Zweck sein. Auch Cooper warnt da | 14 |
| und Hightech. Er ist zielstrebig und professionell, | Menschen nur auf Grund von Äusserlichkeiten | 15 |
| vermeidet es aber Gefühle zu zeigen. Schliesslich | beurteilen. Er gibt zu bedenken, dass Ord | 16 |
| spricht die Studie auch den „Büro-Animateur“ an: | fanatismus auch ein Indiz für unflexibles Denk | 17 |
| Er ist voller Spass und Freude, energiegeladen, | sein kann. Einer gesunden Mischung sei der | 18 |
| sein Tisch ist immer voller neuer Dinge, doch | rang zu geben. „Der Schreibtisch ist aber eine | 19 |
| gelegentlich leidet er darunter, nicht ernst | tenkarte des Arbeitnehmers“, so der Fach | 20 |
| <i>[aus einem Schweizer Wirtschaftsmagazin]</i> | | |



Name:

Hörverstehen

insgesamt ca. 40 Minuten

Aufgabe 1

15 Punkte

Lesen Sie Aufgabe 2 gut durch. Sie haben 90 Sekunden Zeit.

Situation: Sie hören nun die Nachricht, korrigieren Sie während des Hörens die 5 falschen Informationen.

Sie hören den Text ein Mal.

| SEMINARE 1. QUARTAL | | | |
|---|---|--|-----------------|
| Seminar | Zeit/Ort | Kosten | Veranstalter |
| Lach-Workshop | 12. Jänner Linz | 240 € | Office Train |
| | | 250 Euro | |
| Kreativitätstraining | 16.-17. Jänner Wien | 999 € | Teamwork |
| | | | |
| Gedächtnis – Kreativität - Konzentration | 10.-11. Februar Wien | 240 € | Teamwork |
| | | | |
| Entspannungs- und Bewegungstraining | 7.-20. Februar in Basata, Ägypten Anzahlung vor 1. Dezember Begrenzte Teilnehmerzahl | 1.525 € exkl. Visum | Institut Palla |
| | | | |
| Faszination „Stimme“ | 3.- 4. März St. Pölten | 540 € | Bildungscenter |
| | | | |
| Vernetztes Denken und Handeln | 18.-19. März Wien | 1.110 € 10 % Rabatt bei Anmeldung bis 31.10. | Business Circle |
| | | | |
| Autogene Meditation – Positives Denken | 14., 17. und 18. März Mödling | 175 € | WZ-Akademie |
| | | | |



Name:

Hörverstehen

insgesamt ca. 40 Minuten

Aufgabe 2

13 Punkte

Lesen Sie Aufgabe 2 gut durch. Sie haben 2 Minuten Zeit.

Situation: Sie hören jetzt eine Radiosendung. Der Text ist in drei Abschnitte gegliedert. Lesen Sie die folgenden Aussagen und kreuzen Sie jeweils die richtige Lösung A, B oder C an.
Sie hören den Text ein Mal.

| | | |
|-------------|-----------|---|
| Abschnitt 1 | 1 | Touristen, die im Winter nach Österreich kommen, |
| | A | <input type="checkbox"/> geben für Après-Ski mehr Geld aus als für die Liftkarte. |
| | B | <input type="checkbox"/> planen für einen Winterurlaub ein größeres Budget ein als für einen Sommerurlaub. |
| | C | <input type="checkbox"/> verbringen sehr oft auch den Sommerurlaub in Österreich. |
| Abschnitt 2 | 2 | Laut Prof. Wopp |
| | A | <input type="checkbox"/> beeinflussen gesellschaftliche Veränderungen den Bergtourismus. |
| | B | <input type="checkbox"/> gehen auch junge Menschen im Sommer gern auf den Berg. |
| | C | <input type="checkbox"/> wird der Wintertourismus auch in Zukunft weiter ansteigen. |
| Abschnitt 2 | 3 | Billiganbieter werden zukünftig |
| | A | <input type="checkbox"/> auf Qualitätsurlaub setzen. |
| | B | <input type="checkbox"/> mehr Kooperationen mit kleinen Betrieben eingehen. |
| | C | <input type="checkbox"/> trotz großer Schwankungen keine Überlebensprobleme haben. |
| Abschnitt 2 | 4 | Die Entstehung von Billig-Airlines |
| | A | <input type="checkbox"/> hat keinen Einfluss auf die Entstehung neuer potenzieller Kunden. |
| | B | <input type="checkbox"/> sieht der Chef der Österreich-Werbung als positive Entwicklung für den Tourismus an. |
| | C | <input type="checkbox"/> wirkt sich negativ auf das Tourismus-Wachstum aus. |
| Abschnitt 2 | 5 | Die Herausforderung für Urlaubsregionen wird es sein, |
| | A | <input type="checkbox"/> die heile Natur besser zu vermarkten. |
| | B | <input type="checkbox"/> sich auf bestimmte Angebote zu spezialisieren. |
| | C | <input type="checkbox"/> Touristen alles an einem Urlaubsort zu bieten. |
| Abschnitt 3 | 6 | Laut Wopp zeigen Untersuchungen, dass |
| | A | <input type="checkbox"/> Urlauber gerne große Anstrengungen in Kauf nehmen. |
| | B | <input type="checkbox"/> Urlaubsgäste Natur und tolle Schipisten gleichzeitig genießen möchten. |
| | C | <input type="checkbox"/> Touristen mit einer schönen Landschaft zufrieden sind. |
| Abschnitt 3 | 7 | Übertragungen von Sportveranstaltungen |
| | A | <input type="checkbox"/> haben an Bedeutung zugenommen. |
| | B | <input type="checkbox"/> machen Jugendlichen Lust, in die Berge zu fahren. |
| | C | <input type="checkbox"/> werden von jungen Menschen kaum in Anspruch genommen. |
| Abschnitt 3 | 8 | Wintersportangebote in der Stadt |
| | A | <input type="checkbox"/> beeinflussen auch die Wahl der Sportart. |
| | B | <input type="checkbox"/> erreichen bis zu 8 Millionen Zuseher an einem Abend. |
| | C | <input type="checkbox"/> haben keinerlei Einfluss auf die sportlichen Aktivitäten von Menschen. |
| Abschnitt 3 | 9 | Neue Sportarten |
| | A | <input type="checkbox"/> sind für Jugendliche langweilig. |
| | B | <input type="checkbox"/> sollen anfangs leicht zu erlernen sein. |
| | C | <input type="checkbox"/> sind vielen jungen Menschen zu anstrengend. |
| Abschnitt 3 | 10 | Tourismusanbieter können nur dann überleben, wenn |
| | A | <input type="checkbox"/> sie sich immer auf die neuesten Trends einstellen. |
| | B | <input type="checkbox"/> sie auf Qualität statt Quantität setzen. |
| | C | <input type="checkbox"/> sie ihre Angebote in die Stadt verlegen. |



Name:

Hörverstehen

insgesamt ca. 40 Minuten

Aufgabe 3

12 Punkte

Lesen Sie Aufgabe 3 gut durch. Sie haben 90 Sekunden Zeit.

Situation: Sie hören nun einen Vortrag. Hören Sie gut zu und ergänzen Sie während des Hörens die entsprechenden Notizen.

Sie hören den Text zwei Mal.

NOTIZEN



Spesenabgeltung

Rechtslage:

Für Dienstreisen im Privatwagen muss der Dienstgeber Spesen wie z. B. (1) bezahlen.

Für (2) ist der Arbeitnehmer verantwortlich

Abgeltung auch möglich durch Pauschale; diese muss die Auslagen (3) .

Arbeitgeber muss alle Spesen vergüten; andere Abmachungen sind (4)

Kosten für Weiterbildung:

Arbeitgeber bezahlt Schulungen, die er (5)

bei anderen Schulungen: Arbeitgeber kann nach Vereinbarung

Kosten zur Gänze oder (6) übernehmen

Höhe der Spesen:

Unterschiedliche Spesenreglemente –

abhängig von (7)

Papier mit Angaben zu Spesensätzen für Reisetage und Übernachtungen:

nur (8) !

Spesepauschalen:

Überhöhte Spesepauschalen sind versteckte

(9)

Achtung: Beträge fehlen dann bei (10) der Sozialversicherungsleistungen!



Name:

Schreiben

insgesamt 75 Minuten

Aufgabe 1 | Blatt 1

18 Punkte

Situation: Sie sind im Hotel der Therme Blumau beschäftigt. Ihre Kollegin/Ihr Kollege, die/der für Reservierungen zuständig ist, ist erkrankt und hat Sie gebeten, folgende Anfrage zu beantworten. Verfassen Sie ein höfliches Antwortmail und berücksichtigen Sie dabei die Anmerkungen der Kollegin/des Kollegen. Übernehmen Sie dabei die Vorgaben nicht wortwörtlich, sondern verwenden Sie eigene, situationsangemessene Formulierungen.

Von: franzbiedermann@aon.com
An: Hotel Therme Blumau
Betreff: Anfrage
Datum: 26.01.20..

Sehr geehrte/r.....,

ich plane im Rahmen eines Betriebsausfluges mit meinen Mitarbeitern einen Besuch in Ihrem Hotel in der Therme Blumau. Der Termin ist zurzeit noch nicht genau festgelegt, generell denken wir aber an eine Übernachtung (Donnerstag auf Freitag) im kommenden Juni.

Wir übermitteln Ihnen folgende Eckdaten zu unserem geplanten Aufenthalt mit der Bitte um eine entsprechende Angebotslegung:

Personenzahl:
25 (6 Doppelzimmer, 13 Einzelzimmer)

Arrangement:
Vollpension,
Benutzung aller Hoteleinrichtungen
inklusive Thermal- und Badelandschaft

Anreise:
Donnerstag Mittag (Beginn mit Mittagessen)

Ich habe gehört, dass Sie für Gruppen spezielle Freizeitprogramme anbieten, woran ich sehr interessiert wäre. Konkret würde ich für Donnerstagnachmittag gerne eine sportliche, v. a. aber lustige Aktivität für unser Team einplanen. Wenn Sie diesbezüglich einen Vorschlag hätten, würde ich mich sehr freuen.
Für Rückfragen stehe ich Ihnen jederzeit gerne zur Verfügung.

Mit freundlichen Grüßen
Franz Biedermann

Im Antwortmail nicht vergessen:

1. Wie üblich, danke fürs Interesse.
2. Zimmer: Dusche, WC, Minibar, Telefon, Satelliten-TV, Internet, Haarfön, Bademantel
3. Zimmerpreis, die übliche Kalkulation für Gruppen:
77 Euro/Person im DZ
(+ 30 Euro Zuschlag im EZ)
inkl. Frühstücksbuffet,
Zuschlag für Vollpension:
25 Euro/Person
4. Empfehle doch das Seminar zur Verbesserung des Teamgeists mit super bekanntem Trainer (Markus Richter); (u. a. Rollenspiele, sportliche Wettbewerbe im Freien, ...) Empfehlung: Freizeitkleidung
5. wie immer Zimmerreservierung, muss sich bis spät. 20.04. entscheiden!
6. Hinweis auf die Website:
www.blumau.com



Name:

Schreiben

insgesamt 75 Minuten

Aufgabe 1 | Blatt 2

18 Punkte

Ihr Antwortmail:

The screenshot shows an email composition window with the following details:

- Window title: Nachricht
- Menu bar: Nachricht, Einfügen, Optionen, Text formatieren
- Recipient field (An...): franzbiedermann@aon.com
- Subject field (Betreff): AW: Anfrage
- Body: A large empty text area for writing the email content.

Schreiben Sie bei Bedarf auf der Rückseite weiter.



Name:

Schreiben

insgesamt 75 Minuten

Aufgabe 2

22 Punkte

Situation: Sie sind in der Marketing-Abteilung der Therme Blumau beschäftigt. Ihre Vorgesetzte/Ihr Vorgesetzter beauftragt Sie, zum neuen Pausen-Konzept für Tagungen und Seminare einen Informationstext zu Werbezwecken zu verfassen. Dieser Artikel soll Teil einer Informationsmappe für Interessenten/Interessentinnen am Hotel in der Therme Blumau sein.

Ihre Vorgesetzte/Ihr Vorgesetzter hat Ihnen bereits die wichtigsten Informationen bereitgestellt.

Die Notwendigkeit von Pausen

Pausen sind ein wichtiges, aber oft unterschätztes Element bei Seminaren! Sie sorgen für Regeneration und Aktivierung von Körperreserven und garantieren so einen sicheren Seminarerfolg!

4 Angebote zur Wahl:

- ➊ **Klassische Bürogymnastik:** Stretching, Lockerung der verkraмпften Muskulatur/Wirbelsäule
- ➋ **Entspannungsübungen** für die Augen für „bildschirmgestresste“ Menschen
- ➌ **Trommelmassage:** Energiezufuhr, Stimulation bestimmter Energiepunkte
- ➍ **Qi-Gong-Selbstmassage:** Beruhigung von Körper und Geist

Informationen

zu unserem Pausenangebot

zur Wahl stehen:

Ort:
Seminarraum/im Freien

Dauer:
15 Minuten

Pausentrainer:
Sportwissenschaftliches Team der Therme Blumau

Preis:
€ 15 pro Person für 4 Angebote
Gruppen ab 5 Pers.:
€ 10 Euro pro Person

Bitte auch erwähnen:

für Seminare, Vorträge, Präsentationen, Firmenfeiern u. Ä.:

- 6 Konferenz- und Banketträume für insg. 300 Personen;
- auch kleinere Veranstaltungsräume
- Ausstattung: Multimedia-Präsentationstechnik (Beamer, Audio/Video...) etc. auf Anfrage
- verschiedene Pauschalangebote mit Verköstigung; Pausen- und Freizeitprogramm
- Kontakt: Tel/Fax: ++43/3383/5100
- Websiteadresse

Verfassen Sie nun den Informationstext: Beginnen Sie mit einer passenden Überschrift und einer kurzen Zusammenfassung der Hauptinformationen, bevor Sie auf Details eingehen. Schreiben Sie mindestens 250 Wörter.



Name:

Sprechen

insgesamt 20 Minuten

Aufgaben 1 - 3 | Blatt 1

Vorbereitung: 20 Minuten (für alle 3 Aufgaben)

Situation: Sie sind Mitarbeiterin/Mitarbeiter der Therme Blumau. Ihre Vorgesetzte/Ihr Vorgesetzter hat Sie mit verschiedenen Aufgaben betraut:

Aufgabe 1: Ein Problem am Telefon klären und eine Lösung finden

Situation: Eine Kundin/Ein Kunde der Therme Blumau hat per Mail ein für nächste Woche gebuchtes Seminar wegen Erkrankung mehrerer Mitarbeiter kurzfristig abgesagt und erwartet – in diesem speziellen Fall – keine Stornokosten zahlen zu müssen. Rufen Sie die Kundin/den Kunden zurück und informieren Sie sie/ihn über folgende Punkte und versuchen Sie, gemeinsam eine Lösung zu finden.

- Zeigen Sie Verständnis für die Situation der Kundin/des Kunden.
- Weisen Sie sie/ihn auf die trotzdem anfallenden Stornokosten und Stornobedingungen hin.
- Schlagen Sie ihr/ihm einen Alternativtermin vor.

Aufgabe 2: Ein Unternehmen bzw. ein Produkt präsentieren

Situation: Eine Gruppe von Reisejournalisten ist zu Gast im Hotel Therme Blumau. Sie sollen den interessierten Journalisten die Therme Blumau und vor allem die kürzlich fertiggestellte neue Badelandschaft VULKANIA ausführlich präsentieren. Als Grundlage dienen Ihnen die Informationen auf Blatt 2, den Zuhörerinnen/den Zuhörern liegen diese Informationen als Handout vor.

- Begrüßen Sie das Publikum.
- Stellen Sie die Firmenphilosophie der Therme vor.
- Präsentieren Sie 5 Minuten lang die Angebote der Therme Blumau.

Denken Sie auch an die formalen Kriterien einer Präsentation (Begrüßung und Einleitung, Schluss, sich nach Fragen erkundigen, auf diese eingehen usw.). Sie können sitzend oder stehend präsentieren und auch Ihre Notizen verwenden.

Aufgabe 3: Verhandeln und Vereinbarungen treffen

Situation: Der Seminaranbieter INTERKOMM möchte im kommenden Jahr ein Kommunikationsseminar im Hotel in der Therme Blumau veranstalten. Verhandeln Sie die folgenden Details:

- nur eine Woche später möglich
- Seminarraum 1 für 25 Teilnehmerinnen/Teilnehmer (Fixpreis: 850 Euro pro Tag)
Seminarraum 2 für 40-50 Teilnehmerinnen/Teilnehmer (Fix: 1.100 Euro)
- Hotelrabatt bei Gruppen: 10 % des aktuellen Zimmerpreises
- Wenn Abendessen gewünscht, mehrere Möglichkeiten wie à la carte, Buffet, 2 Menüs zur Auswahl; Kosten von Wahl abhängig.



Name:

Sprechen

insgesamt 20 Minuten

Aufgabe 2 | Blatt 2

Vorbereitung: 20 Minuten (für alle 3 Aufgaben)

365 Tage Wohlfühlen

Unsere Philosophie ...

Eingebettet im oststeirischen Hügelland liegt das größte bewohnbare Gesamtkunstwerk, gestaltet von Friedensreich Hundertwasser. Eintauchen in Thermalquellen aus der Jungsteinzeit, vielfältige Erholungs- und Entspannungsangebote fernab von Stress und Alltag. Umweltgerechte Bauweise und ökologische Betriebsführung vereinen Aktivität mit entspanntem Zurücklehnen. Die Therme Blumau ist ein „Hotel mit Seele“ – Ausgewogenheit, Wohlbefinden und Gesundheit jedes Einzelnen stehen im Mittelpunkt!

Die neue Badelandschaft VULKANIA:

2 500 m² Wasserfläche – 30 000 m² Freizeitfläche – 200 m² Liege- und Erholungsflächen

Thermal- und Süßwasser innen und außen sowie Whirlpools machen die Gedanken frei. Ob finnisch, römisch oder türkisch, die Saunalandschaft spricht jede Sprache – Entspannung ist angesagt. Tägliche Aktionen für Jung und Alt lassen das Thermenerlebnis unvergesslich werden!

Zu sich selbst finden im Gesundheitszentrum „Finde Dich“: Ganzheitsmedizinische Methoden und Klangtherapien zielen auf ein harmonisches Wohlbefinden. Klassische und alternative Massagen, wie Shiatsu als Entspannungstherapien und spezielle Fango- und Heubäder sorgen dafür, dass man sich rundum wohl fühlt.

Feedback unserer Kunden:

Die 4 Tage sind wie im Flug vergangen – reine Erholung und Entspannung! Ich wäre gerne noch einige Tage länger geblieben, weil die Atmosphäre einfach so toll ist!

(Renate K.)

Zusätzliche Angebote:

- **Sport - Freizeit – Fitness**
(u.a. Joggen, Reiten, Biken, Golf, ...)
- **Abenteurerklub für Kinder**
- **Tagungs- und Seminarangebote:**
6 Konferenz- & Banketträume mit Tageslicht und modernster Ausstattung bieten Platz für 300 Personen und einmalige Voraussetzungen für erfolgreiche Veranstaltungen und Seminare. Ein spezielles Bankettservice steht zur Verfügung. Events und Ausflüge in die Region sowie zu bekannten Sehenswürdigkeiten werden in eigenen Rahmenprogrammen angeboten.

Essen/Trinken:

verschiedenste Restaurants, Spezialitäten, auch „à la carte“, Vollwert, biologisch

Wohnen

in der Therme Blumau:
247 Doppelzimmer,
24 Appartements