

ZERTIFIKATSPRÜFUNG
ENGLISCH FÜR KAUFMÄNNISCHE UND VERWALTENDE BERUFE

Hier: **Büroberufe und kaufmännische Dienstleistungsberufe**

STUFE I (A2)

Schuljahr 2011/2012

Zugelassene Hilfsmittel: zweisprachiges allgemeinsprachliches Wörterbuch
nur für die schriftliche Prüfung

Datum: Montag, 21. Mai 2012

Name, Vorname:

Geburtsdatum, Geburtsort: in:

Letzter Schulabschluss:

Ausbildungsberuf/Klasse:

Klassenleitung:

Engischlehrkraft:

Ergebnisse:

Schriftliche Prüfung:

Teil 1 (Reception):

Aufgabe 1:

Aufgabe 2:

gesamt:

Teil 2 (Production):

Aufgabe 3:

Teil 3 (Mediation):

Aufgabe 4:

gesamt:

Mündliche Prüfung:

Teil 4 (Interaction):

Höchst- punktzahl	erreichte Punkte	
20		
20		
gesamt: 40		
30		
30		
gesamt: 100		= %
30		= %

Bestanden: ☐ ja ☐ nein

1. Korrektor(in):

2. Korrektor(in):

Name: _____

Aufgabe 1: Hörverstehen (Reception)**20 Punkte**

Woods-in-Style LTD is a manufacturer of office furniture in the United Kingdom. The target-group of this company are customers who want to combine high quality wood with stylish design.

A trainee, Andreas Niedermeier from Germany, who is doing *LEONARDO WORK EXPERIENCE* with the company, is answering a phone call from a customer.

Please listen carefully and fill in the form below **in English**.



<i>Woods-in-Style LTD</i>				
Customer's Complaint (via telephone)				
Date of call:	21 May 2012			
Order Number:				2
Name of caller:				2
Customer:				3
Complaints in Detail:				
Article name:	Article number:	Defect/fault: (please mark!)		
1.		<input type="checkbox"/> wrong article <input type="checkbox"/> wrong quantity <input type="checkbox"/> colour of wood	<input type="checkbox"/> strength of wood <input type="checkbox"/> fittings <input type="checkbox"/> damaged article	5
2.		<input type="checkbox"/> wrong article <input type="checkbox"/> wrong quantity <input type="checkbox"/> colour of wood	<input type="checkbox"/> strength of wood <input type="checkbox"/> fittings <input type="checkbox"/> damaged article	4
Customer's demands / expectations:			Customer contact details:	
<input type="checkbox"/> wants to return the articles <input type="checkbox"/> demands a rebate <input type="checkbox"/> expects a new delivery <input type="checkbox"/> expects phone contact <input type="checkbox"/> wants compensation			Telephone number: _____ - 765782 - _____	
			4	

Aufgabe 2: Leseverstehen (Reception)**20 Punkte**

Sie haben kürzlich mit einem Praktikum bei der englischen Firma *Woods-in-Style LTD* begonnen. Dieses Unternehmen mit Sitz in Norwich stellt hochwertige Büromöbel her. Damit Sie einen Einblick in die Geschäftsabläufe von *Woods-in-Style LTD* zu bekommen, hat man Ihnen zunächst einen Geschäftsbrief gegeben, dessen Inhalte Sie sich zum besseren Verständnis mithilfe einer deutschsprachigen Checkliste festhalten.

Übertragen Sie nun den Inhalt des Briefes **in deutscher Sprache** in die dazugehörige Checkliste auf der nächsten Seite.

Tel. +44(171) 344 55 02

Fax +44 (171) 344 55 00

E-mail: champion.office@webnet.co.ukWebsite: www.champion.office.co.uk

Champion Office Stores

109 Sunshine Road

London EC2 9JK

England

Champion Office Stores

Woods-in-Style LTD
St. Giles Road 110
Norwich NR2 1 LT

15 May 2012

Dear Sir or Madam

Request for offer

We were very impressed by your stand at the recent office furniture fair in Birmingham and were particularly interested in the high quality wooden desks you had on display. As we feel there is a growing demand for premium products in the market segment of office furniture, we would like to offer some of your goods to our customers.

Our company is a leading retailer of stylish and functional office furniture with business contacts throughout Britain. Please send us your current catalogue together with any other leaflets which give details of your exclusive range of products as well as your export price list. Please also state your terms of delivery and give us details of your discounts for quantity, cash and initial orders.

We would be grateful if you could send us a pattern card displaying the range of colours in which your wooden desks can be supplied.

Should you require references on our company, they can be obtained from the Tower Bank in London, Canary Warf, 5 The North Colonnade, London E21 5DU. They will provide you with any information you need.

If your offer meets our requirements we will be pleased to place regular and substantial orders.

We are looking forward to your early reply.

Yours sincerely

Charles Trunk

Purchasing Manager

Name: _____

Zu Aufgabe 2: Leseverstehen (Reception)

1	Um welche Art von Geschäftsbrief handelt es sich?	<input type="checkbox"/> Anfrage <input type="checkbox"/> Angebot <input type="checkbox"/> Bestellung	(1)
2	Wie und wo entstand der erste geschäftliche Kontakt?		(2)
3	Welchem Produkt gilt das besondere Interesse?	Art: Qualität: Material:	(3)
4	In welchem Bereich ist der Interessent geschäftlich aktiv?	<input type="checkbox"/> Produktion <input type="checkbox"/> Großhandel <input type="checkbox"/> Einzelhandel	(1)
5	Welche Unterlagen werden angefordert?	- - -	(3)
6	Welche weiteren Informationen werden nachgefragt?	<input type="checkbox"/> Lieferungsbedingungen <input type="checkbox"/> Lieferzeiten <input type="checkbox"/> Garantieleistungen <input type="checkbox"/> Mengenrabatt <input type="checkbox"/> Wiederverkäuferrabatt <input type="checkbox"/> Skonto <input type="checkbox"/> Erstauftragsrabatt <input type="checkbox"/> Transportmittel <input type="checkbox"/> Vertreterbesuch	(4)
7	Weitere Wünsche des Interessenten?		(1)
8	Wer erteilt Auskünfte über den Interessenten?		(1)
9	Was stellt uns der Interessent in Aussicht?		(2)
10	Welche Position hat der Verfasser des Geschäftsbriefes?		(2)

Aufgabe 3: Schriftstücke erstellen (Production)**30 Punkte**

Sie haben vor knapp drei Jahren Ihren Schulabschluss gemacht und anschließend eine kaufmännische Ausbildung bei der Firma *Stil-nach-Maß* begonnen. Ihr Unternehmen stellt hochwertige Büromöbel her und stattet damit hauptsächlich die Arbeitsbereiche von Führungskräften aus.

In Kürze werden Sie Ihre Berufsausbildung erfolgreich abschließen. Da Sie schon seit Längerem vorhaben, für ein paar Monate im Ausland zu arbeiten und gleichzeitig eine völlig neue Branche kennen lernen möchten, haben Sie im Internet recherchiert und sind dabei auf die Webseite der englischen Großmolkerei *The Yorkshire Creamery* gestoßen.



Ihnen erscheint dieser Wirtschaftszweig sehr interessant, und deshalb möchten Sie sich dort für ein viermonatiges Praktikum bewerben.

Verfassen Sie diese Bewerbung unter Einbeziehung der beschriebenen Situation und der folgenden Notizen **auf Englisch**. Verwenden Sie für Ihren Brief den Vordruck auf der nächste Seite.

- Brief angemessen beginnen (Datum, Anrede, Betreff)
- Informationsquelle angeben
- eigene Person vorstellen (Alter, Familienstand, Wohnort, Hobbys)
- über letzten Schulabschluss sowie aktuelle berufliche Situation (gemäß obiger Situation) informieren
- Grund für gewünschtes Praktikum und die Dauer des Praktikums nennen
- persönliche Stärken aufzeigen
- Hoffnung auf baldige Antwort ausdrücken
- Brief situationsbezogen abschließen

Name: _____

Zu Aufgabe 3: Schriftstücke erstellen (Production)

<student's name and address>

The Yorkshire Creamery
Nonancourt Way
Earls Colne
Yorkshire
CO6 2SY
Great Britain

Aufgabe 4: Texte wiedergeben (Mediation)**30 Punkte**

Sie haben sich für ein Auslandspraktikum bei der Firma *The Yorkshire Creamery* beworben und möchten nun auch Ihren Arbeitskolleginnen und -kollegen darüber erzählen. Deshalb übertragen Sie einen Text der Website, der über die Ursprünge dieser englischen Großmolkerei informiert, *ins Deutsche*.

Verwenden Sie hierfür die Vorlage auf der nächsten Seite.

***The History of Yorkshire Cheese***

Over the centuries, the tradition of cheese-making was passed down from one farming generation to the next in the Yorkshire area. In 1897, the first company which produced cheese in larger quantities was founded.

Kit Calvert, a local businessman, took the company over in 1935 and sold it to a larger company in the milk sector in 1966.

Unfortunately, in May 1992, the creamery had to close and 59 people lost their jobs.

Six months later four ex-managers and eleven workers were able to make a new start, and cheese-making began again in this area.

Over the following years increasing demand led to the constant growth of the company.

Now The Yorkshire Creamery employs over 200 people and sells its products worldwide.

HINWEISE UND MATERIALIEN FÜR DIE LEHRKRÄFTE

Die Prüfung ist bestanden, wenn sowohl im schriftlichen als auch im mündlichen Prüfungsteil mindestens die Hälfte der ausgewiesenen Punktzahl erreicht wird.

Durchführung der Prüfung

1 Schriftliche Prüfung:

1.1 Vorbereitung:

- 1.1.1 Bitte erstellen Sie die Prüfungsbögen für die Teilnehmer(inn)en an der Prüfung, indem Sie die Aufgaben für die schriftliche Prüfung (= S. 1 bis 8 dieses Materialiengehefts) in entsprechender Anzahl kopieren und zusammenheften bzw. mit Büroklammern fixieren.
- 1.1.2 Die Hörverstehenstexte befinden sich – jeweils einmal - auf der zu den Zertifikatsprüfungen gehörenden CD. In der Prüfung wird der Hörtext jedoch zweimal (mit einer Pause von ca. 15 Sek. dazwischen) vorgespielt. Sorgen Sie bei großen Teilnehmerzahlen und Verteilung der Prüflinge auf mehrere Klassenzimmer für CDs und Abspielgeräte in der benötigten Anzahl.
- 1.1.3 Bitte sorgen Sie dafür, dass am Tag der schriftlichen Prüfung darüber hinaus in allen Prüfungsräumen vorhanden sind:
 - Konzeptpapier
 - Wörterbücher (vgl. Titelblatt des Prüfungsbogens).

1.2 Zeitansatz der schriftlichen Prüfung:

- 1.2.1 Die Stufe I (A2) sieht für die schriftliche Prüfung insgesamt 60 Minuten vor. Der Hörverstehenstext zu Aufgabe 1 dauert (2x vorgespielt) ca. 9 Minuten. Darüber hinaus benötigen die Prüflinge jedoch auch etwas Zeit, sich mit dem Aufgabenblatt vertraut zu machen. Für die Hörverstehensaufgabe ist ein entsprechender Teil der Gesamtprüfungszeit zu reservieren.
- 1.2.3 In der verbleibenden Zeit bearbeiten die Kandidat(inn)en alle übrigen schriftlichen Aufgaben. Sie teilen sich die Zeit dafür selbst ein.

2 Mündliche Prüfung:

2.1 Zeitansatz der mündlichen Prüfung:

- 2.1.1 Die Stufe I (A2) sieht für die mündliche Prüfung 10 Minuten pro Prüfling vor.
- 2.1.2 Die Prüfung ist eine Gruppenprüfung, bei der zwei Kandidat(inn)en gleichzeitig geprüft werden. Da die Teile II und III der Prüfung so gestaltet sind, dass die Kandidat(inn)en miteinander interagieren, somit also gleichzeitig aktiv sind, ist von der Organisation der mündlichen Prüfungen her ein Zeitansatz von 13-15 Minuten pro Gruppe ausreichend.

2.2 Vorbereitung der Prüfung:

- 2.2.1 Die Prüflinge sollten wissen, was von ihnen in der mündlichen Prüfung verlangt wird und worauf es ankommt. Geben Sie daher bitte vor der Prüfung bei einer passenden Gelegenheit die folgenden Details bekannt:

Das müssen die Teilnehmer(inn)en über die mündlichen Prüfung wissen:

- Um die Zertifikatsprüfung insgesamt zu bestehen, müssen sie sowohl die schriftliche als auch die mündliche Prüfung bestehen.
- Die mündliche Prüfung ist eine Gruppenprüfung, bei der sie Gespräche persönlichen und fachlichen Inhalts auf Englisch führen sollen.
- Es kommt vor allem darauf an, dass sie dem Prüfer, aber auch einander gut zuhören, dass sie sich auch spontan äußern und dass sie versuchen, sich verständlich zu machen.
- Die Prüfung besteht aus drei Teilen:
 1. Die Kandidat(inn)en werden vom Prüfer einzeln aufgefordert, ein paar persönliche Sachverhalte zu beschreiben. Dieses *Warming-up* muss nicht in die Beurteilung der Leistungen mit eingehen.
 2. Die Kandidat(inn)en sollen gemeinsam in einem Rollenspiel ein fachliches Problem lösen.
 3. Sie sollen beide ein freieres Rollenspiel durchführen. Dazu erhalten sie vom Prüfer Karten, auf denen eine Situation beschrieben ist, die sie ausspielen sollen.

2.2.2 Die für die Prüfungen benötigten Materialien sind in genügender Anzahl zu kopieren. **Bei großen Kandidat(inn)enzahlen reichen die hier mitgelieferten Rollenkarten evtl. nicht aus. Um die Prüfungen variieren zu können, müssen ggf. weitere Rollenspiel-Situationen vorbereitet werden.**

2.2.3 Der Bewertungsbogen für die Sprechfertigungsprüfung ist in der Anzahl der Teilnehmer(inn)en an der Prüfung zu vervielfältigen.

2.3 Durchführung der Prüfung:

2.3.1 **Zwei Englischlehrkräfte** nehmen die Prüfung mit folgender Aufgabenverteilung ab:

- Die erste Lehrkraft führt das Prüfungsgespräch nach vorgegebenen Angaben (siehe Lehrerblatt). Zur Sicherung annähernd gleicher Redeanteile der Prüflinge wird die Lehrkraft gelegentlich steuernd in das Gespräch eingreifen müssen.
- Die zweite Lehrkraft beteiligt sich nicht an dem Gespräch. Sie beobachtet und macht Notizen.

Bei ungerader Kandidatenzahl wird empfohlen, einen bereits geprüften Schüler zu bitten, eine Rolle zu übernehmen, ohne dass er jedoch selbst noch einmal bewertet wird. Idealerweise sollte er die Rolle übernehmen, die er vorher nicht bereits gespielt hatte. Stellt sich kein Schüler freiwillig zur Verfügung, müsste der Prüfer einspringen.

2.3.2 Das folgende Lehrerblatt enthält Vorschläge für die Aufgabenstellung in der Prüfung:

Teil 4: Gespräche führen (Interaction) – Lehrerblatt

Teil I: (2-3 Minuten; ohne negative Berücksichtigung bei der Bewertung)

Die Kandidat(inn)en stellen sich und ihre Familie/ihren Beruf kurz vor.

First of all, I'd like to talk to you individually.

Candidate A, please introduce yourself and talk a little about (e.g. your training (or: a job you have done before). Tell us what you enjoy(ed) most about your (this) job.)

Candidate B, please introduce yourself and tell us (e.g. what you are doing at work at the moment (or: what sort of job you would like to do in the future and why)).

Teil II: (ca. 4-5 Minuten)

Die Kandidat(inn)en erhalten Rollenkarten (Zufallsprinzip).

In this part I'd like you to play the roles specified on your cards.

Teil III: (ca. 6-7 Minuten)

Die Kandidat(inn)en erhalten ihre Rollenkarten (Zufallsprinzip).

In this part I want you to do a role play, as well. But here you can choose what to say in the given situation. Look at your role cards.

Zur Bewertung der mündlichen Leistungen siehe Anlage 3.

Themenbereiche und Anregungen für Fragen im Teil I

Hometown: Let's begin with your home town or village:

Where are you from?
Can you tell me something about your town or village?
What is the most interesting part of your town/village?
What kind of jobs do the people in your town/village do?
etc.

Family: ... and what about your family?

Do you have a large family or a small family?
Can you tell me something about them?
etc.

Leisure: Now, let's move on to what you do in your spare time:

Do you have any hobbies?
How did you become interested in ... (whatever hobby the candidate enjoys)?
What do you prefer, watching television or going to the cinema? Why?
What sort of programmes / films do you like to watch?
What is there to do in the evenings in your town or village?
What kind of sports are you and your friends interested in?
What kind of music do you enjoy most?
How do you usually spend your holidays?
Is there anywhere you would particularly like to visit? Why?
etc.

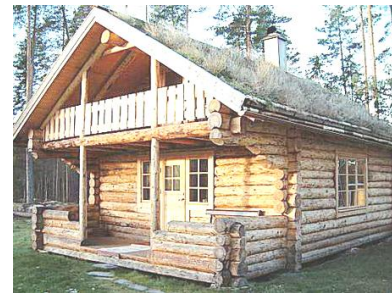
Work/Study: ... and what about your work?

Tell me about different jobs you've done so far.
How long have you been studying English?
How important is English for your later work?
What do you enjoy most about your studies?
What qualifications did you need / will you need for your job /
for the job you hope to do?
etc.

Rollenkarte für die mündliche Prüfung, Teil II

Candidate A

Sie (eigener Name) arbeiten bei einer Ferienhausagentur in Scarborough/England (Name: "Homeaway-Scarborough"). Sie sitzen an Ihrem Schreibtisch, als das Telefon klingelt. Führen Sie das Telefonat **in englischer Sprache**.



1.	Sie melden sich. Fragen Sie, was Sie für den Anrufer tun können.	
		➡ B
3.	Sie fragen nach, wann und wie lange das Haus benötigt wird.	
		➡ B
5.	Sie wiederholen den Zeitraum (14.-28. Juli) und bitten um einen Moment Geduld, da Sie nachsehen müssen, ob für diese Zeit ein Haus verfügbar ist.	
		➡ B
7.	Sie können ein wunderbares Holzhaus anbieten. Dieses ist bereits ab Freitag, dem 13. Juli frei. Der Anrufer könnte es also am Samstag, dem 14. Juli beziehen.	
		➡ B
9.	Sie bedauern, dies sei leider nicht der Fall. Aber in einer Ortschaft etwa 3 km entfernt gibt es ein Internet-Café.	
		➡ B
11.	Das Haus kostet 245 £ pro Woche. Dieser Preis schließt alle Nebenkosten mit ein.	
		➡ B
13.	Sie bejahen dies, auf der Homepage Ihrer Agentur gibt es Bilder und nähere Informationen. Sie geben Ihre Internetadresse durch: www.homeaway-scarborough.uk	
		➡ B
15.	Sagen Sie, dass Sie sich auf den Rückruf freuen. Bedanken Sie sich für den Anruf und verabschieden Sie sich.	

Rollenkarte für die mündliche Prüfung, Teil II

Candidate B

Sie (eigener Name) haben bei einer Geschäftsreise nach England die herrliche Landschaft in Yorkshire kennen gelernt und wollen jetzt mit Ihrer Freundin / Ihrem Freund dort einen Urlaub verbringen. Deshalb rufen Sie bei der englischen Ferienhausagentur "Homeaway-Scarborough" an, um sich nach Unterkünften zu erkundigen.



A beginnt das Gespräch.

		➡ A
2.	Sie stellen sich vor und sagen, dass Sie aus Deutschland anrufen. Sie erklären, dass Sie an einem einfachen Ferienhaus für zwei Personen in der Gegend von den Yorkshire Moors interessiert sind.	
		➡ A
4.	Sie möchten das Haus gerne vom 14. bis zum 28. Juli mieten.	
		➡ A
6.	Sie betonen, dass Sie ein Haus für nur zwei Personen brauchen. Also ist eine gemütliche Hütte ausreichend.	
		➡ A
8.	Sie reagieren sehr erfreut. Fragen Sie nach, ob das Haus Internetanschluss hat.	
		➡ A
10.	Sie begrüßen dies und erkundigen sich nach dem Preis des Hauses.	
		➡ A
12.	Sie finden den Preis in Ordnung und fragen, ob es möglich sei, genauere Unterlagen mit Bildern des Hauses zu sehen.	
		➡ A
14.	Sie wiederholen diese Adresse und sagen, dass Sie heute noch auf der Webseite nachschauen werden und sich spätestens morgen nochmals melden.	
		➡ A
16.	Sie bedanken und verabschieden sich.	

Rollekarte für die mündliche Prüfung, Teil III**Candidate A**

- Machen Sie sich zuerst mit der Situation auf der Rollenkarte vertraut.
- Versetzen Sie sich nun in die Situation, die als Anregung für ein Gespräch dienen soll.
- Es kommt nicht darauf an, die vorgegebenen Inhalte exakt zu übersetzen. Sie sollen vielmehr ein freies Gespräch führen und vor allem auch auf die Aussagen Ihres Gesprächspartners/Ihrer Gesprächspartnerin eingehen.

Situation:

Sie arbeiten in einem Unternehmen, das großen Wert auf internationale Beziehungen legt. Eine Gruppe von Auszubildenden soll für ein dreiwöchiges Auslandspraktikum nach England gehen. Sie sind für die Organisation verantwortlich und besprechen bei einem Vorbereitungsbesuch das Konzept für den Aufenthalt mit einem Mitarbeiter der englischen Partnerfirma.

Folgende Aspekte könnten Sie in Ihr Gespräch einbeziehen:

- Transport vom Flugplatz zur Unterkunft
- Unterbringung (Pension, Übernachtung mit Frühstück, Jugendherberge etc.)
- täglicher Transport zur Arbeitsstelle
- Ansprechpartner in der Firma für Notfälle
- Aktivitäten an den beiden Wochenenden / an den Abenden
- ...

Rollenkarte für die mündliche Prüfung, Teil III**Candidate B**

- Machen Sie sich zuerst mit der Situation auf der Rollenkarte vertraut.
- Versetzen Sie sich nun in die Situation, die als Anregung für ein Gespräch dienen soll.
- Es kommt nicht darauf an, die vorgegebenen Inhalte exakt zu übersetzen. Sie sollen vielmehr ein freies Gespräch führen und vor allem auch auf die Aussagen Ihres Gesprächspartners/Ihrer Gesprächspartnerin eingehen.

Situation:

Sie arbeiten in einem britischen Unternehmen, das großen Wert auf internationale Beziehungen legt. Eine Gruppe von deutschen Auszubildenden soll ein dreiwöchiges Auslandspraktikum in Ihrer Firma absolvieren. Sie sind für die Organisation verantwortlich und besprechen bei einem Vorbereitungsbesuch das Konzept für den Aufenthalt mit einem Mitarbeiter der deutschen Partnerfirma.

Folgende Aspekte könnten Sie in Ihr Gespräch einbeziehen:

- Abholdienst vom Flughafen
- Unterbringung in Gastfamilien
- Zeitplan für die Betreuung vor Ort
- ständige Ansprechpartner in der Firma für Notfälle: Mr Dayton und Ms Baker
- Freizeitwünsche der deutschen Auszubildenden
- ...

Bewertungsbogen für die mündliche Prüfung

Schule: _____

Name des Kandidaten/der Kandidatin:

Klasse: _____

Datum: _____

Zeit: _____

Vergeben Sie Punkte von 0 (schlechtester Wert) bis 15 (bester Wert) für die folgenden Teilleistungen der Kandidat(inn)en. Markieren Sie die vergebene Punktzahl eindeutig durch Ankreuzen oder Einkreisen. Zählen Sie die Werte beider Spalten zusammen.

**INTERAKTIVE KOMPETENZ
UND
AUFGABENBEWÄLTIGUNG**15
14
13
12
11
10
9
8
7
6
5
4
3
2
1
0**SPRACHBEHERRSCHUNG**
(accuracy, range, fluency, adequacy,
comprehensibility)15
14
13
12
11
10
9
8
7
6
5
4
3
2
1
0

SUMME: _____ Punkte

1. Prüfer(in): _____

2. Prüfer(in): _____

Tapescript zu Aufgabe 1

- Andreas: *Woods-in-Style LTD*, good morning. This is Andreas Niedermeier speaking - what can I do for you?
- Customer: This is Sean Bundren, from “Wensleydale Dairy PLC”. I’d like to speak to Mr Thomas Sutpen.
- Andreas: I’m sorry, but Mr Sutpen is at a meeting. But maybe I can help you.
- Customer: Well, I’m afraid there are some problems with the consignment we received from you today. It’s about order number F 11 / 3482 V.
- Andreas: OK ... order number F 11 / 3482 V, you say. Er... sorry, I didn’t quite get your name and company. Could you spell them for me please?
- Customer: Certainly. Sean Bundren, that’s S-E-A-N and then B-U-N-D-R-E-N, and I’m manager at Wensleydale Dairy PLC in Bridlington. That’s W-E-N-S-L-E-Y-D-A-L-E and D-A-I-R Y and then PLC.
- Andreas: Thank you, Mr. Bundren, I’ve got that now. Well, what problems are you having?
- Customer: First of all, there is a problem with the bookshelf H 575. We ordered cherry wood. But what we got was a fairly light reddish veneer, very different from the warm soft burgundy red in the pictures in your catalogue.
- Andreas: Oh dear. I’ll write that down.
- Customer: And there are other problems with the same article. When our staff unpacked the bookshelf, they saw at once that the boards were much too thin to support the weight of a full set of books. They did a test with one of the boards and - sure enough - it bent about an inch when they loaded it - with just five phonebooks!
- Andreas: Oh good heavens!
- Customer: And there’s one more thing: the bottom board is slightly scratched.
- Andreas: I’m very sorry to hear about all this, Mr Bundren.
- Customer: Secondly, we ordered three Executive Desks G 202 in mahogany, but we have only received two desks so far. Your description on page 149 of your catalogue mentions “wooden knobs”, unfortunately the desks which we got are equipped with stainless steel fittings!
- Andreas: I’ve made a note of that and I’ll inform Mr Sutpen as soon as he comes back.
- Customer: Thank you. And I would really appreciate it if Mr Sutpen would call me on 0-1-2-4-4 - 7-6-5-8-2, extension 3-9-6 so we can talk about price reductions.
- Andreas: Let me repeat the telephone number: 01244 765782 extension 396. I’m very sorry you’re not satisfied, Mr Bundren.
- Customer: So am I! Goodbye, Mr Niedermeier.
- Andreas: Bye, Mr Bundren.

Lösungsvorschläge und Bewertungskriterien

Die von den Aufgabenerstellern hiermit vorgelegten Lösungen stellen Vorschläge dar. Über andere/zusätzliche Eintragungen, Kreuzchen, Markierungen, Formulierungen etc. entscheiden die Lehrkräfte einer Schule in eigener pädagogischer Verantwortung – OHNE RÜCKFRAGEN beim ISB. Dies gilt auch für den Fall, dass sich in die Lösungsvorschläge ein sachlicher Fehler eingeschlichen haben sollte oder eine weitere mögliche Lösung übersehen wurde.

Aufgabe 1: Hörverstehen (Reception)

20 Punkte

Lösungshinweis: Rechtschreibfehler sind bei der Hörverstehensaufgabe nur dann als Fehler zu werten, wenn sie sinnentstellend sind, d.h. wenn Worte und/oder Sinn der Aussage nicht mehr verstanden werden können (Ausnahme: Buchstabieraufgaben).

<i>Woods-in-Style LTD</i>				
Customer's Complaint (via telephone)				
Date of call:	21 May 2012			
Order Number:	F 11 / 3482 V			2
Name of caller:	S-E-A-N B-U-N-D-R-E-N			2
Customer:	W-E-N-S-L-E-Y-D-A-L-E D-A-I-R-Y P-L-C			3
Complaints in Detail:				
Article name:	Article number:	Defect/fault: (please mark!)		
1. Bookshelf	H 575	<input type="checkbox"/> wrong article	<input checked="" type="checkbox"/> <i>strength of wood</i>	5
		<input type="checkbox"/> wrong quantity	<input type="checkbox"/> fittings	
		<input checked="" type="checkbox"/> <i>colour of wood</i>	<input checked="" type="checkbox"/> <i>damaged article</i>	
2. Desk	G 202	<input type="checkbox"/> wrong article	<input type="checkbox"/> strength of wood	4
		<input checked="" type="checkbox"/> <i>wrong quantity</i>	<input checked="" type="checkbox"/> <i>fittings</i>	
		<input type="checkbox"/> colour of wood	<input type="checkbox"/> damaged article	
Customer's demands / expectations:		Customer contact details:		
<input type="checkbox"/> wants to return the articles <input checked="" type="checkbox"/> <i>demands a rebate</i> <input type="checkbox"/> expects a new delivery <input checked="" type="checkbox"/> <i>expects phone contact</i> <input type="checkbox"/> wants compensation		Telephone number: <p style="text-align: center;"><i>01244 - 765782 - 3-9-6</i></p>		
		4		

Aufgabe 2: Leseverstehen (Reception)**20 Punkte**

1	Um welche Art von Geschäftsbrief handelt es sich?	<input checked="" type="checkbox"/> Anfrage <input type="checkbox"/> Angebot <input type="checkbox"/> Bestellung	(1)
2	Wie und wo entstand der erste geschäftliche Kontakt?	Büromöbelmesse in Birmingham	(2)
3	Welchem Produkt gilt das besondere Interesse?	Art: Schreibtische Qualität: hochwertig Material: Holz	(3)
4	In welchem Bereich ist der Interessent geschäftlich aktiv?	<input type="checkbox"/> Produktion <input type="checkbox"/> Großhandel <input checked="" type="checkbox"/> Einzelhandel	(1)
5	Welche Unterlagen werden angefordert?	- Katalog - Prospekte - Exportpreisliste	(3)
6	Welche weiteren Informationen werden nachgefragt?	<input checked="" type="checkbox"/> Lieferungsbedingungen <input type="checkbox"/> Lieferzeiten <input type="checkbox"/> Garantieleistungen <input checked="" type="checkbox"/> Mengenrabatt <input type="checkbox"/> Wiederverkäuferabbatt <input checked="" type="checkbox"/> Skonto <input checked="" type="checkbox"/> Erstauftragsrabatt <input type="checkbox"/> Transportmittel <input type="checkbox"/> Vertreterbesuch	(4)
7	Weitere Wünsche des Interessenten?	Farbmusterkarte	(1)
8	Wer erteilt Auskünfte über den Interessenten?	Tower Bank (in London)	(1)
9	Was stellt uns der Interessent in Aussicht?	regelmäßige und umfangreiche Aufträge	(2)
10	Welche Position hat der Verfasser des Geschäftsbriefes?	Leiter der Einkaufsabteilung	(2)

Aufgabe 3: Schriftstücke erstellen (Production)**30 Punkte****Bewertung:** siehe Anlage 1

Lösungshinweis: Alle inhaltlich und sprachlich richtigen Lösungen sind in eigener Verantwortung anzuerkennen. Im Folgenden ein Lösungsvorschlag, der als Orientierung dienen kann.

<student's name and address>

The Yorkshire Creamery...

21 May, 2012

Dear Sir or Madam,

Application for work placement

I found your company's website on the Internet.

My name is and I am 18 years old. I am single and I live in

In my spare time I like sports, reading and acoustic folk and blues music.

I graduated from Commercial School in July 2009 and started an apprenticeship with Stil-nach-Maß, a German manufacturer of high quality office furniture. At the moment I am doing my final exams.

I think gaining some work experience in a foreign country can be a wonderful chance for me to finish my vocational training. The idea of a work placement in a completely different line of business seems very attractive to me. This is why I would like to apply for a two-month internship in your company.

I think I am a hard-working and reliable person with an open outlook on life.

I am looking forward to receiving your answer soon.

Yours sincerely,

(student's name)

Aufgabe 4: Mediation (Mediation)**30 Punkte****Bewertung:** siehe Anlage 2

Lösungshinweis: Die eigentliche Aufgabe bei einer Mediation ist die inhaltliche Wiedergabe des Ausgangstextes. Eine reine Übersetzung des Textes, ohne Zusammenfassung im Sinne einer Inhaltsangabe, ist jedoch als sachlich richtige Lösung anzuerkennen.

Die Geschichte von Käse aus Yorkshire

Seit Jahrhunderten ist die Tradition der Käseherstellung in der Gegend von Yorkshire von einer Generation von Bauern auf die nächste weiter gegeben worden. Im Jahr 1897 wurde das erste Unternehmen gegründet, das Käse in größerem Umfang produzierte.

1935 übernahm Kit Calvert, ein ortsansässiger Geschäftsmann, das Unternehmen und verkaufte es im Jahr 1966 an ein größeres Milchwirtschaftsunternehmen/eine größere Molkerei.

Unglücklicherweise musste die Molkerei im Mai 1992 schließen, und 59 Personen verloren ihren Arbeitsplatz.

6 Monate später konnten 4 ehemalige Mitarbeiter der Geschäftsleitung und 11 Arbeiter einen Neuanfang machen, und die Käseproduktion in dieser Gegend wurde wieder aufgenommen.

In den folgenden Jahren führte die steigende Nachfrage zu einem konstanten Wachstum der Firma.

Heute beschäftigt The Yorkshire Creamery über 200 Mitarbeiter und verkauft ihre Produkte in die ganze Welt.

Anlage 1:

**BEWERTUNG SCHRIFTLICHER SPRACHPRODUKTIVER LEISTUNGEN
(STUFE I (A2))**

Punkte	Definition der Leistung		
15 - 14	Die Aufgabe ist vollständig gelöst. Der Text ist verständlich und erfüllt seinen Zweck.	15 - 14	Der Lesefluss wird zwar gelegentlich durch orthografische, strukturelle und/oder verbale Fehler unterbrochen, diese behindern aber das Verständnis nicht. Ein Bemühen um richtige und situationsadäquate Ausdrucksweise wird deutlich.
13 - 12	Die Aufgabe ist nahezu vollständig gelöst.	13 - 12	Orthografie, Strukturen- und Wortgebrauch sind nicht fehlerfrei, erfordern aber kaum eine Rekonstruktionsleistung vom Leser. Ansätze zu richtiger und situationsadäquater Ausdrucksweise sind erkennbar.
11 - 10	Der Text kann seinen Zweck erfüllen, auch wenn die Aufgabe nicht ganz vollständig ausgeführt ist.	11 - 10	Der Text enthält gelegentlich den einen oder anderen sinnstörenden Fehler, der vom Leser eine Rekonstruktionsleistung verlangt. Aber auch nicht den Sinn störende Fehler fallen durch Häufung auf und verlangsamen die Lektüre.
9 - 8	Der Text erfüllt seinen Zweck nur noch zum Teil.	9 - 8	Eine verbal wie strukturell stark von der Muttersprache geprägte Ausdrucksweise behindert den Lesefluss. Das Gemeinte ist an manchen Stellen nicht verständlich und muss vom Leser mühsam rekonstruiert werden.
7 - 5	Der Text erfüllt seinen Zweck kaum mehr.	7 - 5	Eine verbal wie strukturell stark von der Muttersprache geprägte Ausdrucksweise behindert den Lesefluss stark. Das Gemeinte ist an etlichen Stellen unverständlich und kann vom Leser kaum mehr rekonstruiert werden.
4 - 0	Der Text erfüllt seinen Zweck nicht mehr.	4 - 0	Der Text ist nur noch mit Fantasie vom Leser zu entschlüsseln und/oder enthält nur noch rudimentäre Satzstrukturen.

Anlage 2:

BEWERTUNG SCHRIFTLICHER MEDIATIVER LEISTUNGEN (STUFE I (A2))

Punkte	Definition der Leistung
30 – 27	Die Aufgabe ist weitgehend gelöst. Darstellungsform und Sprache werden der gegebenen Kommunikationssituation im Wesentlichen gerecht. Um für den vorgesehenen Zweck verwendet werden zu können, müsste der Text nur leicht überarbeitet werden.
26 – 23	Der Darstellung mangelt es zwar etwas an Klarheit und Übersichtlichkeit und/oder sie enthält Fehler, die zu Irritationen beim Adressaten führen könnten. Der Text könnte jedoch nach einiger Überarbeitung zweckgemäß verwendet werden.
22 – 19	Der Adressat müsste über sprachliche Flüchtigkeitsfehler und Unklarheiten in der Darstellung großzügig hinwegsehen und/oder die eine oder andere Sinnentstellung durch eigene Rekonstruktionsleistungen ausgleichen, um den Text zweckgemäß verwenden zu können.
18 – 15	Der Darstellung mangelt es an Klarheit und Übersichtlichkeit. Der Adressat müsste an etlichen Stellen Sinnentstellungen durch eigene Rekonstruktionsleistungen ausgleichen, um den Text überhaupt zweckgemäß verwenden zu können.
14 – 10	Die Aufgabe ist nicht gelöst, weil die Darstellung verworren ist und der Adressat zahlreiche Sinnentstellungen durch eigene Rekonstruktionsleistung ausgleichen müsste, um den Text verwenden zu können.
9 – 0	Der Text ist völlig unbrauchbar, weil sein Inhalt nur noch mit Fantasie vom Adressaten zu entschlüsseln ist.

Anlage 3:

BEWERTUNG DER MÜNDLICHEN LEISTUNGEN (STUFE I (A2))

Leitfaden für Korrektoren: Gradadverbien und ihre Bedeutung

<i>qualifier</i>	Bedeutung
ausschließlich, vollständig, durchgehend, absolut	überhaupt keine Abweichung von der Anforderung gegeben
weitgehend, fast durchgehend	Anforderung in hohem Maß, nur mit wenigen Abstrichen erfüllt
überwiegend, mehrheitlich	Anforderung über 50% erfüllt
stellenweise	Anforderung nur sporadisch erfüllt
ansatzweise	

<i>qualifier</i>	Bedeutung
häufig, gehäuft	in auffallend vielen Fällen
mehrfach, wiederholt, einige, etliche	in über die gesamte Sprachproduktion hinweg immer wiederkehrenden Fällen
vereinzelt, selten, gelegentlich, stellenweise	in sehr wenigen und zahlenmäßig schnell ermittelbaren Fällen
ansatzweise, kaum	in verschwindend wenigen Fällen (1-2)

BEWERTUNG INTERAKTIVER LEISTUNGEN (STUFE I (A2))

Globalbeschreibung: Der Prüfling kann einfache und rein informative berufsrelevante Gesprächssituationen ggf. unter Mithilfe des Gesprächspartners in der Fremdsprache bewältigen. Er ist sich dabei landestypischer Unterschiede bewusst. Er kann auf sehr geläufige [...] Mitteilungen mit einfachen sprachlichen Mitteln reagieren. Aussprache, Wortwahl und Strukturengebrauch können noch stark von der Muttersprache geprägt sein.

Punkte	Interaktive Kompetenz und Aufgabenbewältigung	Punkte	Sprachbeherrschung Accuracy, fluency, range, adequacy, comprehensibility
15 - 14	Die Situation wird unter gezieltem Eingehen auf den Gesprächspartner und ohne jegliche Mithilfe des Gesprächspartners oder Prüfers bewältigt. Die Aufgabe wird unter Beachtung aller wichtigen Gesichtspunkte vollständig gelöst.	15 - 14	Aussprache, Strukturen- und Wortgebrauch sind nicht fehlerfrei, erfordern jedoch nur gelegentlich eine Rekonstruktionsleistung vom Zuhörer. Der Redefluss wird stellenweise unterbrochen. Ansätze zu richtiger und situationsangemessener Ausdrucksweise sind wiederholt erkennbar.
13 - 12	Die Situation wird unter mehrfachem Eingehen auf den Gesprächspartner und ohne Mithilfe des Gesprächspartners oder Prüfers nahezu vollständig bewältigt. Die Aufgabe wird fast durchgehend gelöst.	13 - 12	Die Aussagen enthalten gelegentlich sinnstörende Fehler, die vom Zuhörer eine Rekonstruktionsleistung verlangen. Durch die Fehlerhäufung wird der Kommunikationsfluss vereinzelt verlangsamt. Der Redefluss wird mehrfach unterbrochen. Ansätze zu richtiger und situationsangemessener Ausdrucksweise sind gelegentlich erkennbar.
11 - 10	Die Situation wird unter Eingehen auf den Gesprächspartner und mit gelegentlicher Mithilfe des Gesprächspartners oder Prüfers größtenteils bewältigt. Die Aufgabe wird weitgehend bearbeitet und zufriedenstellend gelöst.	11 - 10	Die Aussagen enthalten mehrfach sinnstörende Fehler, die vom Zuhörer eine Rekonstruktionsleistung verlangen. Durch die Fehlerhäufung wird das Verständnis mehrmals verlangsamt. Der Redefluss wird häufig unterbrochen. Ansätze zu richtiger und situationsangemessener Ausdrucksweise sind stellenweise erkennbar.
9 - 8	Die Situation wird unter gelegentlichem Eingehen auf den Gesprächspartner und mit wiederholter Mithilfe des Gesprächspartners oder Prüfers teilweise bewältigt. Die Aufgabe wird noch ausreichend bearbeitet und im Wesentlichen gelöst.	9 - 8	Eine verbal wie strukturell stark von der Muttersprache geprägte Ausdrucksweise behindert den Redefluss erheblich. Das Gemeinte ist vereinzelt nicht sofort verständlich kann jedoch vom Zuhörer weitgehend rekonstruiert werden.
7 - 5	Die Situation wird nicht mehr bewältigt. Der Gesprächspartner wird nur ansatzweise einbezogen. Die Aufgabe ist nicht ausreichend gelöst.	7 - 5	Eine verbal wie strukturell stark von der Muttersprache geprägte und / oder fragmentarische Ausdrucksweise behindert den Redefluss stark. Das Gemeinte kann vom Zuhörer nur ansatzweise rekonstruiert werden.
4 - 0	Die Situation wird nicht mehr bewältigt. Der Gesprächspartner wird nicht einbezogen. Die Aufgabe ist nicht gelöst.	4 - 0	Die Aussagen sind fast durchgehend nur noch mit Fantasie vom Zuhörer zu entschlüsseln und / oder bestehen durchgehend aus rudimentären Satzstrukturen.