

telc



Direkt  
zum DTB

# Einfach besser! 400

Deutsch für Berufssprachkurse

KURS- UND  
ARBEITSBUCH

B2

# Der Weg ins Berufsleben in Deutschland



Die oben abgebildete Grafik zeigt das Grundgerüst des deutschen Bildungssystems. Es kann in den einzelnen Bundesländern differieren, da sie aufgrund ihrer Kulturhoheit Teile des Schul- und Hochschulwesens frei gestalten und benennen können.

	<b>Lerntipps</b>	7
	<b>KURSBUCH</b>	8
	<b>Basiskurs</b> Wir stellen uns vor.	8
<b>1</b>	<b>Berufsalltag in Deutschland</b>	15
	<b>Inhalt</b> Du und Sie   Branchen und Berufe im Wandel   Unternehmensstrukturen   Werde ich gesiezt oder geduzt?	
	<b>Lernziele</b> Du/Sie-Konventionen im Berufsalltag kennenlernen und bewerten   Branchen und Berufe zuordnen   Beruflichen Werdegang darstellen   Abteilungen in einer Firma kennenlernen   Eigene Aufgaben und Tätigkeiten beschreiben	
	<b>Grammatik</b> Trennbare Verben im Perfekt   Possessivartikel im Singular im Nominativ, Akkusativ und Dativ	
<b>2</b>	<b>Bewerbungsunterlagen</b>	25
	<b>Inhalt</b> Die passende Stelle finden   Lebenslauf   Bewerbung   Wie bewerbe ich mich?	
	<b>Lernziele</b> Arbeitsangebote im Onlineportalen suchen   Details zu Jobangeboten erfragen   Berufssteckbriefe auswerten   Muster von Bewerbungsunterlagen analysieren   Eine Bewerbung verfassen   Aufgaben des BIZ kennen   Um einen Beratungstermin bitten	
	<b>Grammatik</b> Plusquamperfekt   Temporale Konnektoren	
<b>3</b>	<b>Arbeit und Familie</b>	35
	<b>Inhalt</b> Arbeitsalltag   Schwierigkeiten im Job   Zwischen Beruf und Familie   Zuerst mein Kind, dann meine Arbeit?	
	<b>Lernziele</b> Arbeitszeitmodelle diskutieren   Routinetätigkeiten und eigenen Arbeitsalltag beschreiben   Arbeitsforenbeiträge auswerten   Arbeitswünsche formulieren   Kinderbetreuungsmöglichkeiten recherchieren und diskutieren	
	<b>Grammatik</b> Zeitadverbien im Satz   n-Deklination   Possessivartikel im Plural im Nominativ, Akkusativ und Dativ	
	<b>Zwischendurch A</b> Café Talk   Das deutsche Schulsystem	45
<b>4</b>	<b>Beruflich unterwegs</b>	47
	<b>Inhalt</b> Eine Geschäftsreise planen   Arbeitsablauf und -organisation   Arbeitsanweisungen und Ratschläge   Das geht leider nicht.	
	<b>Lernziele</b> Hotelsuche und Zimmer reservieren   Reisevorbereitungen durchspielen   Arbeitsabläufe auf der Baustelle kennenlernen   Geschäftsreisen diskutieren   Anweisungen und Ratschläge kulturspezifisch verstehen und formulieren	
	<b>Grammatik</b> Bedeutung der Modalverben   Modale Präpositionen   Konjunktiv II von <i>werden, können, sollen</i> für höfliche Bitten/Anweisungen und Ratschläge/Vorschläge	
<b>5</b>	<b>Verkaufsgespräche und Small Talk</b>	57
	<b>Inhalt</b> Ein Messebesuch   Gespräche mit Kunden   Vereinbarungen treffen   Wie bereite ich mich vor?	
	<b>Lernziele</b> Messen recherchieren und Gründe für eine Teilnahme nachvollziehen   Einen Messebesuch vorbereiten   Kundengespräche planen und üben   Small Talk im kulturellen Kontext verstehen und anwenden   Vereinbarungen treffen   Geschäftsbriefe verfassen	
	<b>Grammatik</b> Adjektivdeklination mit Possessivartikel   Adjektivdeklination ohne Artikel	
<b>6</b>	<b>Angebote und Verhandlungen</b>	67
	<b>Inhalt</b> Angebote erstellen   Verhandlungsgespräche   Liefer- und Zahlungsbedingungen   Wenn ich ein gutes Angebot finde, ...	
	<b>Lernziele</b> Anfragen bearbeiten und Angebote formulieren   Verhandlungsgespräche verstehen und führen   Liefer- und Zahlungsbedingungen verstehen   Kaufangebote bewerten	
	<b>Grammatik</b> Konditionalsätze mit <i>wenn</i> und <i>falls</i>   Temporale Präpositionen mit Akkusativ, Dativ und Genitiv	

	<b>Zwischendurch B</b> Café Talk   Stress im Beruf	77
<b>7</b>	<b>Bestellen und bezahlen</b>	79
	<b>Inhalt</b> Bestellungen   Sich telefonisch erkundigen   Rechnungen bezahlen   Kaufe ich im Internet oder im Geschäft ein?	
	<b>Lernziele</b> Bürotätigkeiten beschreiben   Eine schriftliche Bestellung verfassen   Professionell telefonieren   Eine Raumausstattung planen und nach Budgetvorgaben kaufen   Mit großen Zahlen rechnen   Zahlungsmöglichkeiten bewerten   Mahnungen verfassen	
	<b>Grammatik</b> Trennbare und nicht trennbare Verben mit Präfix   Zweiteilige Konnektoren   Relativsätze im Nominativ, Akkusativ, Dativ und Genitiv	
<b>8</b>	<b>Konflikte und Beschwerden</b>	89
	<b>Inhalt</b> Konflikte und Missverständnisse   Kritik- und Konfliktgespräche   Qualitätsmanagement   Wie werden Konflikte gelöst?	
	<b>Lernziele</b> Beschwerden verstehen und formulieren   Auf Beschwerden reagieren   Für Konflikte im kulturellen Kontext sensibilisieren   Konstruktive Streitgespräche führen   Bedeutung von Qualitätsmanagement verstehen	
	<b>Grammatik</b> Konjunktiv I von <i>sein, haben, werden, müssen, können</i> in der indirekten Rede   Passiv Präteritum und Passiv Perfekt   Präpositionen mit Genitiv   Vorgangs- und Zustandspassiv   Konjunktiv II der Vergangenheit	
<b>9</b>	<b>Eine Besprechung planen</b>	99
	<b>Inhalt</b> Organisation einer Besprechung   Teilnahme an einer Besprechung   Prognosen und Vorhaben   Protokolle bei einer Besprechung	
	<b>Lernziele</b> Termine abstimmen: Vorschläge machen, ansagen, verschieben   Tagesordnungspunkte festlegen   Grafiken und Prognosen lesen, interpretieren und diskutieren   Protokollarten kennenlernen	
	<b>Grammatik</b> Temporale und modale Präpositionen mit Akkusativ und Dativ   Unregelmäßige Adjektivsteigerung   Bedeutung des Futur I	
	<b>Zwischendurch C</b> Café Talk   Kompetenzen und Fähigkeiten	109
<b>10</b>	<b>Bestimmungen am Arbeitsplatz</b>	111
	<b>Inhalt</b> Technische Anleitungen   Formalitäten und Regelungen   Unfallgefahren und Sicherheitsbestimmungen   Wie ist Erste Hilfe zu leisten?	
	<b>Lernziele</b> Eine Bedienungsanleitung verstehen und verfassen   Technische Anweisungen befolgen und geben   Arbeitsvertragliche Regelungen (Urlaub, Arbeitszeiten, Krankmeldung) verstehen und anwenden   Berufskleidung kennenlernen   Sicherheitsbestimmungen und -piktogramme verstehen   Einen Arbeitsunfall melden	
	<b>Grammatik</b> Imperativ   Trennbare Verben im Imperativ   Passiversatzform <i>sein + zu + Infinitiv</i>   Negation mit <i>nicht</i>	
<b>11</b>	<b>Rund um den Arbeitsvertrag</b>	121
	<b>Inhalt</b> Arbeitsverträge   Gehaltsabrechnung und Betriebsrat   Kündigung und neue Arbeitssuche   Ist mein Betrieb gefährdet?	
	<b>Lernziele</b> Arbeitsverträge verstehen   Gehaltsabrechnung und die wichtigsten Steuern und Abzüge kennenlernen   Aufgaben des Betriebsrats verstehen   Betriebliches Kündigungsverfahren kennenlernen   Weiterbildungsangebote recherchieren	
	<b>Grammatik</b> Partizipialkonstruktionen mit dem Partizip II	
<b>12</b>	<b>Fit für die Prüfung</b>	131
	<b>Inhalt</b> Lesen   Lesen und Schreiben   Hören   Hören und Schreiben   Sprachbausteine und Schreiben   Sprechen	
	<b>Lernziele</b> Sich einen Überblick über den Aufbau der Prüfung verschaffen   Die Aufgabentypen, die in der Prüfung vorkommen, kennenlernen   Verstehen, worauf es bei den einzelnen Aufgaben ankommt   Sich mit den Arbeitsanweisungen vertraut machen	

<b>Zwischendurch D</b> Café Talk   Umschulungen	139
<b>ARBEITSBUCH</b>	141
Aussprachetraining	142
Übungsteil zu den Kursbuchlektionen	147
1 Berufsalltag in Deutschland	147
2 Bewerbungsunterlagen	157
3 Arbeit und Familie	167
4 Beruflich unterwegs	177
5 Verkaufsgespräche und Small Talk	187
6 Angebote und Verhandlungen	197
7 Bestellen und bezahlen	207
8 Konflikte und Beschwerden	217
9 Eine Besprechung planen	227
10 Bestimmungen am Arbeitsplatz	237
11 Rund um den Arbeitsvertrag	247
<b>Anhang</b>	257
Grammatik	257
Bildquellen: Umschlaginnenseite	



**Zwischentests und DTB-Übungstest  
zum Download**

[www.telc.net/lehrrmaterialien/downloadbereich/](http://www.telc.net/lehrrmaterialien/downloadbereich/)



Verweis auf eine Übung im Kursbuch



Hörübung mit Trackangabe



Schreibaufgabe



Selbsteinschätzung



leichtere Übung



richtig/falsch



anspruchsvollere Übung

## TIPP 1

Wenn Sie sich zu Hause nicht so gut konzentrieren können, gehen Sie in die Stadtbücherei. Da ist es ruhiger und alle Menschen lesen oder lernen. Das motiviert auch Sie.

## TIPP 2

### **Verteilen Sie Ihre Hausaufgaben aus dem Unterricht auf mehrere Tage.**

Regelmäßiges kürzeres Training ist besser, als nur einmal in der Woche lange Deutsch zu üben.

## TIPP 5

### **Nutzen Sie digitale Lernangebote wie ...**

#### **... Apps,**

Es gibt Apps, mit denen Sie digitale Karteikarten erstellen und so Vokabeln lernen können.

#### **... Videos**

Wenn Sie Videos auf Deutsch zu Themen schauen, die Sie interessieren, lernen Sie automatisch.

#### **... und Lernportale.**

In Lernportalen gibt es viele Übungen für alle Sprachniveaus.

## TIPP 3

### **Benutzen Sie Ihre eigene(n) Sprache(n).**

Wenn Sie etwas Neues in der Grammatik lernen, übersetzen Sie den deutschen Satz in eine Sprache, in der Sie sicher sind.

Schauen Sie sich die Struktur an. Ist sie anders? Was ist anders?

## TIPP 4

### **Schreiben Sie eigene Texte und Geschichten mit möglichst vielen Wörtern aus dem Lernwortschatz einer Lektion.**

## TIPP 6

### **Erzählen Sie anderen, was Sie gelernt haben.**

Der sicherste Weg, Gelerntes zu behalten, ist, es aktiv wiederzugeben.

## TIPP 7

Wenn Sie sich auf eine Prüfung vorbereiten, **lernen Sie nicht mehr am Abend vorher.**

Unternehmen Sie etwas Schönes und gehen Sie früh schlafen.

## TIPP 8

### **Machen Sie sich eine Tabelle mit drei Spalten: Verb – Nomen – Adjektiv. Notieren Sie dann in jeder Spalte ein Wort aus derselben Wortfamilie. Suchen Sie neue Wörter im Wörterbuch.**

Beispiel:	<b>Verb</b>	<b>Nomen</b>	<b>Adjektiv</b>
	leben	das Leben	lebendig
	vergrößern	die Größe	groß
	...	...	...



## Konflikte und Beschwerden

### Konfliktverhalten

Stimmen Sie zu? Entscheiden Sie auf einer Skala von 1 (stimme überhaupt nicht zu) bis 5 (stimme voll zu), wie sehr die folgenden Aussagen Ihrer Meinung entsprechen.

- |  |  |
|--|--|
| <input type="checkbox"/> Konflikte sind Chancen.                     | <input type="checkbox"/> Wer Fehler zugibt, ist schwach.                                     |
| <input type="checkbox"/> Wer laut ist, bekommt recht.                | <input type="checkbox"/> Im Betrieb hat nur einer recht: der Chef!                           |
| <input type="checkbox"/> Man sollte immer offen seine Meinung sagen. | <input type="checkbox"/> Wenn man unzufrieden ist, sollte man sich sofort beschweren.        |
| <input type="checkbox"/> Frauen sind toleranter als Männer.          | <input type="checkbox"/> Missverständnisse entstehen vor allem durch fehlende Informationen. |



1 Dimitra beschwert sich bei Malaika.

31 a Nach einem geschäftlichen Abendtermin übernachtet Dimitra Papadopoulou in Malaikas Hotel. Es gibt ein Problem beim Frühstück. Hören Sie das Gespräch und beantworten Sie die Fragen.

- 1 Worin besteht das Missverständnis?
- 2 Wie löst Malaika das Problem?
- 3 Worüber beschwert sich Dimitra außerdem?
- 4 Wie reagiert Malaika?

GRAMMATIK

Direkte und indirekte Rede

Dimitra: „Ich möchte ein Spiegelei.“

Dimitra sagt, dass sie ein Spiegelei möchte.

Malaika: „Ich sage in der Küche Bescheid.“

Malaika antwortet, dass sie in der Küche Bescheid sagt.

31 b Hören Sie das Gespräch noch einmal und erzählen Sie es in der indirekten Rede. Die Stichwörter helfen Ihnen dabei.

Dimitra fragt, ob ... (Spiegelei) → Dimitra fragt, ob sie zum Frühstück ein Spiegelei bekommt.

Malaika sagt, dass ... (Eier) →

Dimitra erklärt, dass ... (gekochte Eier und Rührei) →

Malaika stellt fest, dass ... (Missverständnis) →

GRAMMATIK

Im Schriftlichen verwendet man in der indirekten Rede meistens den **Konjunktiv I**. Im Mündlichen benutzt man den Konjunktiv I, wenn man dem Sprecher nicht glaubt oder an seiner Aussage zweifelt.

Gast: „Das Frühstücksbüfett ist schlecht.“

Der Gast sagt, dass das Frühstücksbüfett schlecht sei.

2 Eine Beschwerde und die Reaktion

a Lesen Sie Dimitras Beschwerde. Was war das Schlimmste für sie?

<b>An:</b> info@altona.de
<b>Betreff:</b> Aufenthalt in Ihrem Hotel

Sehr geehrte Damen und Herren,

vom 2. bis 3. März habe ich in Ihrem Hotel übernachtet. Bei meiner Reservierung sagte man mir, dass ich mich auf ein reichhaltiges Frühstücksbüfett freuen könne und der Service exzellent sei. Ich müsse mir um nichts Sorgen machen und man werde mich freundlich empfangen, hieß es. Leider stimmte das nicht. Es gab keine frischen Säfte, außerdem hätte ich mir auch Müsli oder Quark gewünscht. Der Clou war allerdings, dass man mir statt eines Spiegeleis ein Rührei servierte. Ihre Mitarbeiterin sagte mir daraufhin, dass sie mich nicht richtig verstanden habe.

Das war für mich ein wirklich schlechter Start in den Tag, nachdem ich wegen einer Feier im Restaurant gegenüber nur wenige Stunden geschlafen hatte! Ich würde gerne eine negative Bewertung schreiben. Ich werde aber davon absehen und Sie nicht weiterempfehlen.

Mit freundlichen Grüßen  
Dimitra Papadopoulou

b Unterstreichen Sie die Konjunktivformen und vergleichen Sie das Ergebnis im Kurs.

**c** Der Direktor des Hotels beantwortet Dimitras E-Mail. Ergänzen Sie die Lücken.

**Betreff:** Re: Aufenthalt in Ihrem Hotel

Sehr geehrte Frau Papadopoulou,  
 vielen Dank für Ihre E-Mail. \_\_\_\_\_ 1 \_\_\_\_\_, dass Sie mit unseren Leistungen unzufrieden  
 waren. Aufgrund von kurzfristigen Lieferschwierigkeiten unseres Obsthändlers konnte  
 \_\_\_\_\_ 2 \_\_\_\_\_ kein frisches Obst geliefert werden. Wir waren daher gezwungen, \_\_\_\_\_ 3 \_\_\_\_\_  
 auf Saftkonzentrat auszuweichen. Wir können \_\_\_\_\_ 4 \_\_\_\_\_. Es war  
 jedoch ein einmaliger Vorfall, der \_\_\_\_\_ 5 \_\_\_\_\_ wird. Ebenso können wir verstehen, dass  
 Sie sich über den Service unserer Mitarbeiterin \_\_\_\_\_ 6 \_\_\_\_\_ haben. Frau Hadrawi ist noch nicht  
 lange bei uns und hat leider noch Schwierigkeiten mit der deutschen Sprache. Wir haben  
 \_\_\_\_\_ 7 \_\_\_\_\_ und werden Schulungsmaßnahmen einleiten. Die  
 Zufriedenheit unserer Gäste \_\_\_\_\_ 8 \_\_\_\_\_. Wir übersenden Ihnen einen Gutschein für  
 eine Übernachtung in unserem Hotel, um \_\_\_\_\_ 9 \_\_\_\_\_.  
 Wir \_\_\_\_\_ 10 \_\_\_\_\_, Sie bald wieder in unserem Hause begrüßen zu dürfen.  
 Mit freundlichen Grüßen Wilhelm Konrad

- |  |   |
|--|---|
| 1 a <input type="checkbox"/> Bitte entschuldigen Sie       | 6 a <input type="checkbox"/> beschwert                          |
| b <input type="checkbox"/> Wir bedauern sehr               | b <input type="checkbox"/> entschuldigt                         |
| c <input type="checkbox"/> Wir bitten um Verständnis       | c <input type="checkbox"/> geärgert                             |
| 2 a <input type="checkbox"/> leider                        | 7 a <input type="checkbox"/> aus diesem Missverständnis gelernt |
| b <input type="checkbox"/> schade                          | b <input type="checkbox"/> den Fehler behoben                   |
| c <input type="checkbox"/> tut mir leid                    | c <input type="checkbox"/> den Vorfall beseitigt                |
| 3 a <input type="checkbox"/> als Ersatz                    | 8 a <input type="checkbox"/> darf nicht wieder vorkommen        |
| b <input type="checkbox"/> anstatt                         | b <input type="checkbox"/> ist eine einfache Angelegenheit      |
| c <input type="checkbox"/> sondern                         | c <input type="checkbox"/> liegt uns am Herzen                  |
| 4 a <input type="checkbox"/> das Missverständnis erklären  | 9 a <input type="checkbox"/> das Missverständnis zu klären      |
| b <input type="checkbox"/> Ihre Enttäuschung verstehen     | b <input type="checkbox"/> den Fehler zu verzeihen              |
| c <input type="checkbox"/> diesen Vorfall wieder gutmachen | c <input type="checkbox"/> uns zu entschuldigen                 |
| 5 a <input type="checkbox"/> sich jedoch entschuldigen     | 10 a <input type="checkbox"/> bedauern sehr                     |
| b <input type="checkbox"/> sich nicht wiederholen          | b <input type="checkbox"/> sind jederzeit bereit                |
| c <input type="checkbox"/> sich zufällig ergeben           | c <input type="checkbox"/> würden uns freuen                    |

**d** Welches Thema aus Dimitras Beschwerde-Mail erwähnt Herr Konrad in seiner E-Mail nicht? Sprechen Sie.

### 3 Entschuldigung, es tut mir leid!

Zu zweit: Wählen Sie zwei Situationen aus und spielen Sie die Dialoge. Wechseln Sie die Rollen.

Person A	Person B
Ihr Sohn lässt sein Fahrrad im Hausflur stehen.	Sie stört das Fahrrad, da es genug Platz im Keller gibt.
Sie finden, Ihr Nachbar hört zu laut Musik.	Sie können bei lauter Musik entspannen.
Sie haben ein Paket für Ihren Nachbarn angenommen und Ihre Tochter hat es geöffnet.	Sie finden es nicht gut, wenn Ihr Nachbar Ihre Pakete öffnet.

4 Bei Dimitra läuft nicht alles glatt.

a Lesen Sie, worüber sich die Mitarbeiter bei Dimitra beschwerten. Warum ist das ein Problem? Was können die Folgen für das Krankenhaus sein? Sprechen Sie im Kurs.



32 b Hören Sie das Konfliktgespräch zwischen Dimitra und ihren Kollegen. Welche Lösungen bietet Dimitra an? Machen Sie Notizen zu den folgenden Stichwörtern. Vergleichen Sie anschließend Ihre Ergebnisse untereinander.

Schichtplan | Kantine | Raucherraum | Patientenakten | Überstunden

32 c Hören Sie das Gespräch noch einmal und vervollständigen Sie die Sätze.

- 1 (ändern) Der Schichtplan ..... noch nicht .....
- 2 (einstellen) In der Kantine ..... niemand .....
- 3 (installieren) Über dem Personalausgang ..... ein Vordach .....
- 4 (überarbeiten) Die Patientenakten ..... alle .....
- 5 (entscheiden) Auf der Vorstandssitzung ..... eine Aufstockung des Budgets .....

d Vor dem Einschlafen denkt Dimitra über die Beschwerden der Kollegen nach. Schreiben Sie Sätze.

**GRAMMATIK**

Mit dem Passiv betont man die Handlung – die handelnde Person ist nicht so wichtig. War die Handlung in der Vergangenheit, benutzt man zwei Varianten:

- Passiv Präteritum** (schriftlich): **wurd-** + Partizip II → Der Schichtplan **wurde** geändert.  
**Passiv Perfekt** (mündlich): **sein** + Partizip II + **worden** → Der Schichtplan **ist** geändert **worden**.

- 1 Wegen des Schichtplans ...
- 2 Trotz der Kälte ...
- 3 Aufgrund der vielen Überstunden ...
- 4 Statt der ständigen Beschwerden über die Kantine ...

**GRAMMATIK**

**Präpositionen mit Genitiv**  
 wegen  
 trotz  
 aufgrund  
 (an)statt

## 5 Ein konstruktives Streitgespräch führen

### Kritik positiv äußern

- 1 Ich-Botschaft statt Du-Vorwurf
- 2 nicht mit *nie* oder *immer* verallgemeinern
- 3 Beispiele geben
- 4 sich in die Situation des anderen versetzen
- 5 auch Positives erwähnen
- 6 Vorschläge machen

### Positiv auf Kritik reagieren

- 7 aktiv zuhören
- 8 nachfragen
- 9 zusammenfassen
- 10 Verständnis zeigen
- 11 eigene Meinung sagen
- 12 Lösungen vorschlagen

**a** Welcher Ausdruck passt zu welchem Tipp? Ordnen Sie zu.

- a Natürlich kann ich verstehen, dass ...
- b Gestern zum Beispiel ist Folgendes passiert:
- c Es passiert leider mal, dass ...
- d Wie wäre es denn, wenn wir ...
- e Ich fühle mich gestört, wenn ...
- f Allerdings muss ich auch sagen, dass ...

**b** Welcher Ausdruck passt zu welchem Tipp? Ordnen Sie zu.

- g Lassen Sie mich noch einmal zusammenfassen:
- h Ja, das verstehe ich.
- i Habe ich Sie richtig verstanden, ...
- j Vielleicht könnten wir Folgendes versuchen:
- k Ich muss aber auch sagen, dass ...
- l Aha, so ist das also ...

**c** Haben Sie weitere Tipps, wie man positiv auf Kritik reagiert und Kritik positiv äußert? Sammeln Sie in 4er-Gruppen. Präsentieren Sie Ihre Ergebnisse im Kurs.

**d** Geht man in Deutschland mit Kritik anders um als in anderen Ländern? Diskutieren Sie.

## 6 Ein Problem schriftlich darlegen

Sie haben diesen Fernseher gekauft, aber nichts war wie in der Anzeige beschrieben. Verfassen Sie eine Beschwerde an **TELEWELT**. Vergessen Sie nicht den Betreff, die Anrede, eine passende Einleitung und einen Abschluss. Schreiben Sie ausführlich etwas über die folgenden Punkte in Ihr Heft. Vergleichen Sie anschließend mit Ihrer Partnerin/Ihrem Partner.

### TELEWELT Aktionswoche

#### Einmaliges Angebot

LED TV-Gerät  
Flachbild, 40 Zoll, Full-HD  
nur 199 €

Lieferung inklusive  
+  
10 DVDs gratis dazu

- Warum haben Sie diesen Fernseher gekauft?
- Warum entsprach der Fernseher nicht den Angaben in der Anzeige?
- Welche Probleme sind bei der Lieferung aufgetreten?
- Was erwarten Sie von der Firma?

.....

.....

.....

.....

## 7 Was ist Qualitätsmanagement?

- a** Hedda Aziz arbeitet als Ingenieurin bei dem Automobilzulieferer *DENSAI AG*. Da es viele Beschwerden gibt, möchte Hedda einen Workshop zum Thema Qualitätsmanagement durchführen und liest einen Artikel zum Thema.

Lesen Sie den Text und beantworten Sie die Fragen.

Qualitätsmanagement bedeutet, dass ein Unternehmen die Planung, die Prozesse und die Kontrolle seiner Produkte oder Dienstleistungen stets verbessert, um die Qualität für den Kunden sicherzustellen. Ziel des Qualitätsmanagements ist es also, alte Kunden zu behalten, neue Kunden zu gewinnen und wirtschaftlich, das heißt sparsam, zu handeln.

Um die Prozesse in einem Unternehmen zu verbessern, müssen die einzelnen Produktionsschritte genau geplant werden. Jede Firma hält die Prozesse schriftlich fest, sodass die Mitarbeiter genau wissen, wie sie zu arbeiten haben. Die Arbeitsweisen werden regelmäßig überprüft und dann geändert, wenn festgestellt wird, dass die Qualität nicht gut oder die Kosten zu hoch sind.

Durch das Qualitätsmanagement sind die Prozesse im Unternehmen transparenter und für jeden Mitarbeiter leicht zu verstehen. Fehler werden vermieden und Kosten durch fehlerhafte Produkte werden gespart. Das Unternehmen verbessert seine Arbeit und seine Produkte kontinuierlich und passt sie immer



wieder an die Wünsche der Kunden an. Auch für die Mitarbeiter hat Qualitätsmanagement Vorteile. Sie wissen genau, wie sie arbeiten müssen und welche Verantwortung jeder einzelne im Unternehmen hat. Durch bessere Produkte und mehr Kunden werden die Arbeitsplätze gesichert und die Motivation der Mitarbeiter wird gesteigert.

- 1 Mit Qualitätsmanagement will die Firma
  - a  bessere Qualität ihrer Waren erzielen.
  - b  die Arbeit in der Produktion besser kontrollieren.
  - c  die wirtschaftliche Situation verbessern.
- 2 Durch Qualitätsmanagement sichert man nicht nur die Qualität, sondern
  - a  senkt die Preise.
  - b  spart auch Kosten.
  - c  stellt mehr Mitarbeiter ein.
- 3 Die Planung der Produktionsschritte
  - a  richtet sich nach den Bedürfnissen der Kunden.
  - b  verursacht hohe Kosten.
  - c  wird den Mitarbeitern mündlich erklärt.
- 4 Für die Mitarbeiter bedeutet Qualitätsmanagement
  - a  den Verlust ihres Arbeitsplatzes.
  - b  klare Strukturen am Arbeitsplatz.
  - c  mehr Verantwortung.

- b** Beantworten Sie die folgenden Fragen in Ihrem Heft.

- 1 Was ist das Ziel beim Qualitätsmanagement?
- 2 Was sind die wichtigsten Schritte?
- 3 Welche Vorteile hat Qualitätsmanagement für die Firma?
- 4 Warum ist Qualitätsmanagement auch für die Mitarbeiter wichtig?

### GUT ZU WISSEN

In Deutschland wird die Qualität eines Unternehmens durch ein bestimmtes **Qualitätsmanagementsystem** (QMS) gesichert. Eine der wichtigsten Normen im QMS ist die ISO 9001. Sie beschreibt, welche Anforderungen ein Unternehmen erfüllen muss, um gute Qualität anzubieten.

## 8 Wie funktioniert Qualitätsmanagement?

- a** Schauen Sie sich die Bilder zu den Beschreibungen des Passivs an. Warum passen die Bilder zu den Beschreibungen? Diskutieren Sie.

### GRAMMATIK

Im Qualitätsmanagement werden Arbeitsanweisungen schriftlich festgehalten. Dabei wird oft das Passiv benutzt. Man benutzt zwei Varianten:

**Vorgangspassiv** (beschreibt eine Handlung): **werden** + Partizip II  
Die Prozesse im Unternehmen **werden** schriftlich **festgehalten**.



**Zustandspassiv** (beschreibt ein Ergebnis): **sein** + Partizip II  
Die Prozesse im Unternehmen **sind** schriftlich **festgehalten**.



- b** Was ist das Ergebnis der Handlung? Schreiben Sie Sätze im Zustandspassiv.

- 1 Im Qualitätsmanagement werden die Prozesse im Unternehmen definiert.

*Die Prozesse* .....

- 2 Das Unternehmen plant die einzelnen Produktionsschritte.

*Die Produktionsschritte* .....

- 3 Das Unternehmen garantiert eine hohe Qualität der Produkte.

*Eine hohe Qualität der Produkte* .....

- 4 Die Mitarbeiter werden regelmäßig geschult.

*Die Mitarbeiter* .....

- c** Welche Umschreibung passt besser? Kreuzen Sie an.

- 1 Der Verantwortliche kontrolliert die Prozesse im Unternehmen regelmäßig.

- a  Die Prozesse im Unternehmen werden regelmäßig kontrolliert.  
b  Die Prozesse im Unternehmen sind regelmäßig kontrolliert.

- 2 Letzte Woche gab es eine Überprüfung der Prozesse in der Firma.

- a  Die Prozesse in der Firma werden überprüft.  
b  Die Prozesse in der Firma sind überprüft.

- 3 Der Kundenservice beantwortet Beschwerden innerhalb von zwei Tagen.

- a  Beschwerden werden innerhalb von zwei Tagen beantwortet.  
b  Beschwerden sind innerhalb von zwei Tagen beantwortet.

- 4 Der Mitarbeiter hat die E-Mail gerade verschickt.

- a  Die E-Mail wurde verschickt.  
b  Die E-Mail ist verschickt.

9 Beschwerde und Qualitätsverbesserung

a Um die Qualität im Hotel Altona zu verbessern, liest Malaika Beschwerde-Mails. Lesen Sie diesen Ausschnitt einer E-Mail und ergänzen Sie die Lücken. Nicht alle Wörter passen.

**Betreff:** Aufenthalt in Ihrem Hotel

Sehr geehrte Damen und Herren,  
 letzte Woche habe ich zwei Nächte in Ihrem Hotel übernachtet. Leider muss ich Ihnen  
 ..... 1 ..... , dass ich mit Ihrem Service nicht zufrieden war. Vor meiner Ankunft hatte ich  
 Sie angerufen und Ihnen mitgeteilt, dass ich ..... 2 ..... gegen 21 Uhr im Hotel sein würde. Man  
 versicherte mir, dass zu diesem Zeitpunkt die Rezeption noch ..... 3 ..... sei. Bei meiner  
 Ankunft war ..... 4 ..... niemand mehr im Hotel. An der Tür hing eine Notiz mit einer Handynummer.  
 Erst nach einer Stunde habe ich Ihren Mitarbeiter erreicht, der mir den Zimmerschlüssel brachte. Wenn  
 ich das gewusst hätte, wäre ich vorher in ein Restaurant gegangen. Leider hatte die Pizzeria neben Ihrem  
 Hotel ab 21.30 Uhr ..... 5 ..... , sodass ich nichts mehr essen konnte. Ich bitte Sie, dafür  
 zu ..... 6 ..... , dass so ein Vorfall nicht ..... 7 ..... passiert. In Ihrem Hotel würden sicherlich  
 mehr Gäste übernachten, ..... 8 ..... Sie den Check-in verlängern würden.

- |               |               |               |             |          |
|---------------|---------------|---------------|-------------|----------|
| a BESCHÄFTIGT | b ERST        | c INFORMIEREN | d ERNEUT    | e SORGEN |
| f BESETZT     | g GESCHLOSSEN | h JEDOCH      | i MITTEILEN | j WENN   |

b Schauen Sie sich noch einmal die Sätze an und ordnen Sie zu.

- |   |                                       |
|---|---------------------------------------|
| 1 Der Mitarbeiter versicherte mir, dass der Empfang besetzt sei.                    | a Konjunktiv II im Präsens            |
| 2 Mehr Gäste würden bei Ihnen übernachten, wenn Sie den Check-in verlängern würden. | b Konjunktiv I in der indirekten Rede |
| 3 Wenn ich das gewusst hätte, wäre ich in ein Restaurant gegangen.                  | c Konjunktiv II in der Vergangenheit  |

c Zu zweit: Schreiben Sie wie im Beispielsatz in Ihr Heft.

- Mehr Mitarbeiter haben → Kundenservice verbessern  
*Wenn das Hotel mehr Mitarbeiter gehabt hätte, hätte es seinen Kundenservice verbessert.*
- Ein besseres Frühstücksbuffet anbieten → mehr Gäste haben
- Eine Onlinereservierung ermöglichen → leichter für die Gäste sein
- Kostenloses WIFI haben → besser als die Konkurrenz sein
- Einen Konferenzsaal haben → mehr Service anbieten

GRAMMATIK

Konjunktiv II der Vergangenheit

wär-/hätt- + Partizip II

Wenn das Hotel einen besseren Service **angeboten hätte, hätte** es mehr Gäste **gehabt**.

## 10 Lernszenario: Im Hotel Beck

Lesen Sie das Szenario. Suchen Sie sich dann ein Profil aus und spielen Sie die Situationen.

Samuel Beck leitet das *Hotel Beck* in Darmstadt, in dem vor allem Geschäftsreisende übernachten. Dieses Jahr findet eine wichtige Messe in Darmstadt statt. Viele Hotels sind bereits ausgebucht. An der Rezeption des *Hotel Beck* arbeiten drei Mitarbeiter. Das Hotel ist je nach Situation mal besser und mal schlechter besucht, sodass der Einsatzplan für die Mitarbeiter flexibel ist und sich nach den Bedürfnissen der Gäste richtet.



### Samuel Beck

- Hotelier
- legt Wert auf guten Service für seine Gäste



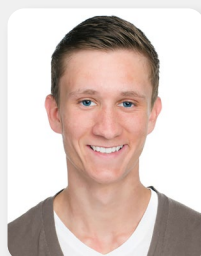
### Anas Serif

- Receptionist
- ledig
- arbeitet gerne viel



### Janina Roth

- Receptionistin
- alleinerziehend
- spricht gut Englisch, muss deshalb zu Kernzeiten an der Rezeption sein



### Dennis Mach

- Auszubildender als Hotelkaufmann
- sieht Ausbildung als Chance für die Eröffnung eines eigenen Hotels

### Situation 1 (Teambesprechung zum Schichtplan)

#### Samuel

- möchte einen Schichtplan für die Zeit während der Messe erstellen
- berichtet, dass fast alle Hotels ausgebucht sind
- möchte, dass die Besucher der Messe in seinem Hotel übernachten

#### Dennis

- betont, dass er am Freitag gerne Urlaub hätte
- äußert vorsichtig, dass es zu wenig Urlaub gibt

#### Janina

- beschwert sich über zu viel Arbeit
- kann wegen der Kinderbetreuung keine Überstunden machen

#### Anas

- zeigt Verständnis für die Kollegen
- bietet an, länger zu arbeiten

### Situation 2 (konstruktives Streitgespräch)

#### Dennis

- betont, dass er mehr Aufgaben übernehmen will
- sitzt bisher mit Janina an der Rezeption und lernt kaum Neues
- würde gerne in der Gästebetreuung arbeiten

#### Janina

- widerspricht Anas und nennt ein Beispiel für Dennis' Höflichkeit

#### Anas

- spricht vorsichtig an, dass Dennis für diese Tätigkeit zu jung und unerfahren ist
- erwähnt Dennis' unhöfliches Verhalten gegenüber Gästen

#### Samuel

- schlichtet den Streit und schlägt eine Lösung vor

## Sprachbausteine

### Auf eine Beschwerde reagieren

Entschuldigen Sie bitte.

Ich habe Sie nicht richtig verstanden.

Das ist eine Ausnahme.

Das ist ein Missverständnis.

So etwas darf nicht passieren.

Das war ein einmaliger Vorfall.

Wir bitten um Verständnis.

Das liegt uns am Herzen.

Wir bitten, die Unannehmlichkeiten zu entschuldigen.

Das kann ich gut verstehen.

Das ist ärgerlich.

Daran lässt sich leider nichts ändern.

Das wird Konsequenzen haben.

Das ist nicht akzeptabel.

## Grammatik

### Konjunktiv I: *sein, werden, müssen, können*

	sein	werden	müssen	können
<b>ich</b>	sei	werde	müsse	könne
<b>du</b>	sei(e)st	werdest	müssest	könnest
<b>er/sie/es</b>	sei	werde	müsse	könne
<b>wir</b>	seien	werden	müssen	können
<b>ihr</b>	seiet	werdet	müsst	könnet
<b>sie/Sie</b>	seien	werden	müssen	können

### Konjunktiv I in der indirekten Rede

Der Konjunktiv I wird für alle Verben auf die gleiche Weise gebildet. Er wird meistens für die 3. Person Singular benutzt. Bei allen anderen Personen ist er veraltet.

Ausnahmen bilden die Verben *sein* und *werden* und die Modalverben *müssen* und *können*.

→ *Gast: „Das Frühstücksbüffet **ist** schlecht.“*

*Der Gast sagt, dass das Frühstücksbüffet schlecht **sei**.*

### Konjunktiv II der Vergangenheit

Der Konjunktiv II drückt unter anderem aus, dass etwas nicht real ist. Der Konjunktiv II der Vergangenheit wird benutzt, um auf etwas hinzuweisen, das nicht passiert ist.

**wär-/hätt-** + Partizip II → *Wenn ich mehr Zeit **gehabt hätte, wäre** ich mehr **gereist**.*

### Passiv

Das **Vorgangspassiv** beschreibt eine Handlung: **werden** + Partizip II

→ *Die Prozesse im Unternehmen **werden** schriftlich **festgehalten**.*

Das **Zustandspassiv** beschreibt ein Ergebnis: **sein** + Partizip II

→ *Die Prozesse im Unternehmen **sind** schriftlich **festgehalten**.*

**Passiv Präteritum** (schriftlich): **wurd-** + Partizip II → *Der Schichtplan **wurde** **geändert**.*

**Passiv Perfekt** (mündlich): **sein** + Partizip II + **worden** → *Der Schichtplan **ist** **geändert** **worden**.*

## Café Talk



... bietet jeweils ein Interview und einen Sachtext – zum Lesen, Diskutieren, Recherchieren und Berichten. Heute ist Caroline Yousri unser Gast im Café Talk. Sie beantwortet sechs Fragen über ihr Leben.

## 1 Kompetenzen und Fähigkeiten

Lesen Sie das Interview und stellen Sie Frau Yousri im Kurs vor.

### Frau Yousri, verraten Sie uns zuerst Ihr Alter und woher Sie kommen?

Ich bin 45 Jahre alt und komme aus dem Libanon.

### Beschreiben Sie sich als Person: Welche Wörter kommen Ihnen spontan in den Sinn?

Als Erstes würde ich sagen ‚schüchtern‘. In meinem Heimatland war ich eigentlich selbstbewusst, aber hier in Deutschland hat sich das geändert. Trotzdem bin ich natürlich ‚freundlich‘, wenn mich Menschen ansprechen. Und ich bin ‚fleißig‘. Ich habe immer viel gearbeitet. Außerdem glaube ich, dass ich eine ‚gute Mutter‘ bin. Das jedenfalls sagen mein Mann und meine Kinder. Für mich ist das das größte Kompliment.

### Von der Schule bis zum Beruf: Was waren bisher die wichtigsten Stationen in Ihrem Leben?

Nach dem Abitur ging ich auf das staatliche College für Management und Buchhaltung in Beirut. Für andere Menschen klingt es vielleicht langweilig, aber ich liebe Zahlen, Analysen und Statistiken. Danach habe ich gleich eine Anstellung bei einem Unternehmen gefunden, das medizinische Geräte vertreibt. Ich habe mich dort um die Rechnungen und Zahlungseingänge gekümmert und war erste Ansprechpartnerin für die Hersteller und Kunden. Es war eine interessante Arbeit und ich habe sie gerne gemacht. Dann kamen die Flucht nach Deutschland und die schwierige Zeit danach. Jetzt arbeite ich wieder, allerdings bei einer Reinigungsfirma als Putzkraft. Das möchte ich bald ändern.

### Ihre derzeitige Situation: Wie zufrieden sind Sie auf einer Skala von 1 (sehr schlecht) bis 10?

Ich würde sagen: 4. Ich bin unzufrieden mit meinem Job und hätte gerne mehr Kontakt zu anderen Menschen. Die Deutschen machen so viel in ihrer Freizeit, das bewundere ich. Meine Familie gibt mir Kraft. Wenn es meinen Kindern gut geht, bin ich zufrieden.

### Wünsche, Träume, Hoffnungen: Wenn Sie etwas an Ihrer persönlichen Situation ändern könnten, was wäre das?

Ich würde gerne einen Führerschein machen und Auto fahren. Ich wohne außerhalb. Von meinem Wohnort fährt nur einmal die Stunde ein Bus, und das bis abends um 20.00 Uhr. Das bedeutet, dass ich kaum mobil bin. Und eine größere Wohnung wäre schön; eigentlich träume ich ja sogar von einem Haus mit einem Garten und vielen, vielen Blumen darin. Und ich möchte so gerne einmal mit meinem Mann alleine verreisen, vielleicht nach Paris oder Venedig. Das wäre herrlich. Und natürlich wünsche ich mir, dass es meiner Familie und mir immer gut geht und dass die Kinder gesund bleiben.

### Weiterentwicklung und Pläne: Welche beruflichen Pläne haben Sie und wo sehen Sie sich in zehn Jahren?

Wie ich schon gesagt habe, bin ich mit meinem Job als Putzkraft nicht zufrieden. Eigentlich ist es ein guter Job, die Kollegen sind freundlich und auch meine Chefin ist nett und immer gerecht zu uns allen. Aber man ist so alleine bei der Arbeit. Ich spreche nie mit anderen Menschen. Denn wenn ich in die Firma zum Putzen komme, sind die Mitarbeiter dort schon alle weg. Für die existiere ich gar nicht. Sie kommen am nächsten Morgen

ins Büro und alles ist sauber. Wer das gemacht hat, ist ihnen egal. Das kann man ja auch irgendwie verstehen. Aber ich hätte gerne mehr Anerkennung für meine Arbeit. Mehr Geld würde ich natürlich auch gerne verdienen. Deshalb werde ich jetzt noch einmal zum Arbeitsamt gehen und darum bitten, dass man für mich eine Stelle als Buchhalterin sucht. Das wird sicher nicht leicht, denn es gibt bestimmt in diesem Beruf viele Unterschiede zwischen dem Libanon und Deutschland. Bei einer solchen Stelle möchte ich dann bleiben, auch noch in zehn Jahren. Ich will keine große Karriere machen, nur etwas, das meiner Ausbildung entspricht.

*Im Libanon war ich selbstbewusst, aber in Deutschland hat sich das geändert.*

**Danke, Frau Yousri. Ihr Kaffee geht auf uns!**

## 2 Fakten und Meinungen

Lesen Sie den Text und lösen Sie die Aufgaben.

### Stärken Sie Ihre Persönlichkeit!

Ein sicheres und souveränes Auftreten und eine positive Ausstrahlung sind heutzutage das A und O im Beruf. Für viele Menschen ist es schwer, ihre Schüchternheit zu überwinden und selbstbewusst auf andere Menschen zuzugehen, die eigenen Ziele klar zu äußern und andere Menschen für sich zu gewinnen. Sie möchten Ihre Selbstzweifel überwinden und mit innerer Ruhe und Gelassenheit Ihre Ziele konsequent verfolgen?

Wir helfen Ihnen dabei!

In unserem Seminar lernen Sie

- die eigenen Wünsche und Ziele zu erkennen,
- an Ihre Stärken zu glauben und dies auszustrahlen,
- andere Menschen von sich zu überzeugen.

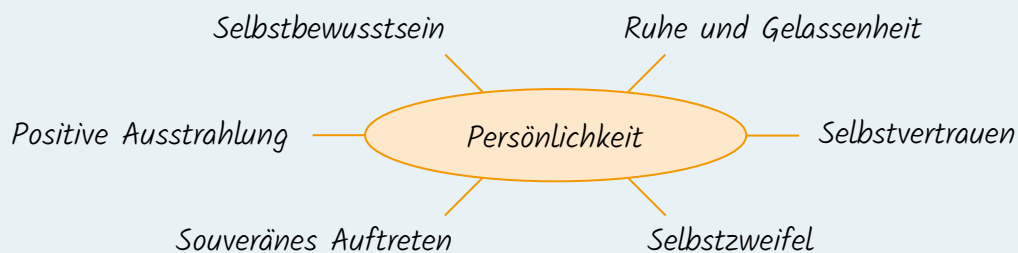
**Das Seminar wird von Frau Dr. Adele Jakob, Psychologin an der Universität Marburg, geleitet und umfasst vier Termine à acht Unterrichtseinheiten.**

**Wenn Sie sich bewerben wollen, schicken Sie bitte ein Motivationsschreiben an**

**adele.jakob@uni-marburg.de**



- a** Caroline Yousri leidet an ihrer Schüchternheit und wäre gerne etwas selbstbewusster. In der Zeitung hat sie die Anzeige über ein Seminar an ihrer Volkshochschule gefunden. Diskutieren Sie in der Gruppe. Was bedeuten diese Begriffe? Geben Sie Beispiele.



- b** Als *Soft Skills* werden Fähigkeiten bezeichnet, die neben den Fachkenntnissen (*Hard Skills*) für den persönlichen und beruflichen Erfolg wichtig sind. Im Allgemeinen werden sie in drei Kategorien unterteilt. Sammeln Sie jeweils Beispiele und diskutieren Sie dann im Kurs über Ihre eigenen Stärken und Schwächen.

Persönliche Kompetenz	Soziale Kompetenz	Methodische Kompetenz
Zuverlässigkeit	Teamfähigkeit	Zeitmanagement

- c** Suchen Sie aus dem Volkshochschulprogramm Ihrer Stadt ein Seminar zur Stärkung von *Soft Skills* aus, das Sie interessiert. Begründen Sie Ihre Auswahl. Wie und wo können Sie sich anmelden?



telc

Die Zukunft spricht telc

# Einfach besser! 400

DEUTSCH FÜR BERUFSSPRACHKURSE B2

Direkt zur  
Prüfung



## ALLES, WAS SIE FÜR IHREN UNTERRICHT BRAUCHEN:

- **Lehrerhandbuch**  
Mit wertvollen Tipps für Ihre Unterrichtsplanung
- **Unterrichtsbegleiter**  
Zur Gestaltung und Begleitung Ihres Onlineunterrichts und zur Ergänzung des Lehrwerks mit interaktiven Übungen
- **Wortschatzlisten in verschiedenen Sprachen**  
Für die Unterstützung Ihrer Teilnehmenden bei der Wortschatzerschließung und -festigung
- **Audiodateien, Hörtexte und Lösungen**  
Als kostenloser Download  
[www.telc.net/lehmaterialien/downloadbereich/](http://www.telc.net/lehmaterialien/downloadbereich/)
- **Prüfungstraining**  
Für die gezielte Prüfungsvorbereitung Ihrer Teilnehmenden auf den *Deutsch-Test für den Beruf B2* mit drei Übungstests

Bestellen Sie hier: [shop.telc.net](http://shop.telc.net)

Gerne beraten wir Sie: **Telefon +49 6172 38820-800**



## Einfach besser! 400 Deutsch für Berufssprachkurse B2 Kurs- und Arbeitsbuch

Übungstest  
kostenlos zum Download

**Einfach besser! 400** ist das ideale Lehrwerk für den Berufssprachkurs. Es bietet viel Stoff für 400 Unterrichtseinheiten und bereitet Teilnehmende optimal auf die sprachlichen Anforderungen der deutschen Arbeitswelt vor.

Das Lehrwerk

- orientiert sich konsequent am Kurskonzept für den B2-Basiskurs sowie dem Lernzielkatalog des BAMF
- bereitet optimal auf den *Deutsch-Test für den Beruf B2* vor
- vermittelt und sichert die sprachlichen Phänomene der Kompetenzstufe B2
- trainiert alle Fertigkeiten und Sprachhandlungen im beruflichen Kontext
- enthält Lernszenarien zur sofortigen Anwendung neu erworbener Kenntnisse
- bietet Lösungen, Audiodateien und Tests zum Download

Kostenloser Download  
aller Audios und  
weiterer digitaler Dateien  
über die App

