DOKUMENTE

Beratungs- und Koordinierungsstelle zur beruflichen Qualifizierung von jungen Migrantinnen und Migranten

BQM

Azubi-Auswahl mit Zukunft

Interkulturelles Einstellungsverfahren für Bürokaufleute und Kaufleute für Bürokommunikation

Dr. Andreas Hieronymus
Dr. Jörg Hutter
Carmen Wöbcke
Hülya Eralp

Juni 2008

IKWB
Koordinierungsstelle Weiterbildung und Beschäftigung e. V.

Europäische Union
Europäischer Sozialfonds

Hamburg
Behörde für Schule und Berufsbildung
Behörde für Wirtschaft und Arbeit

Die Arbeit der BQM wird vom 1.1.2008 bis zum 31.12.2009 aus öffentlichen Mitteln gefördert.
Finanziers: Freie und Hansestadt Hamburg, Europäischer Sozialfonds (ESF), Ziel „Regionale Wettbewerbsfähigkeit und Beschäftigung“, Förderperiode 2007 – 2013.
„Investition in Ihre Zukunft“

Reihe
Dokumente der BQM – Azubi-Auswahl mit Zukunft

Herausgeber
KWB – Koordinierungsstelle Weiterbildung und Beschäftigung e. V.
Haus der Wirtschaft
Kapstadtring 10
22297 Hamburg
Tel. 040 637855-00
Fax 040 637855-99
Internet: www.kwb.de
E-Mail: ehmke@kwb.de

Projekt
BQM – Beratungs- und Koordinierungsstelle
zur beruflichen Qualifizierung von jungen
Migrantinnen und Migranten
Internet: www.bqm-hamburg.de
E-Mail: ehmke@kwb.de

Autoren
Dr. Andreas Hieronymus
Dr. Jörg Hutter
Carmen Wöbcke
Hülya Eralp

Fotos
Wöbcke / KWB e.V.

Redaktion
Dr. Trias-A. Kolokitha, Monika Ehmke und Elisabeth Wazinski

Lektorat
Dr. Trias-A. Kolokitha und Monika Ehmke

Gestaltung / Produktion
Agentur Proobjekt
Tel. 040 3908481

Diese Veröffentlichung wird im Rahmen des BQM-Projektes aus Mitteln des Europäischen Sozialfonds sowie der Freien und Hansestadt Hamburg finanziert. Die von den Verfasser/-innen vertretenen Auffassungen stimmen nicht unbedingt mit denen der Förderer überein, die ferner keine Garantie für die Richtigkeit und Vollständigkeit der Angaben sowie für die Beachtung von Rechten Dritter übernehmen können.

Einleitung S. 6

1 Modul „Meine PC- und Interneterfahrung / meine Präsentationsfähigkeit“ S. 10

1.1 **Einführung in die Aufgabe** S. 11
Material und Zeit S. 13
1.2 **Anleitung für die Beobachter** S. 14
Vorbereitung für die Beobachtung:
Sensibel sein für kulturelle Unterschiede S. 14
Beobachtung S. 16
Anleitung für die Beobachtung S. 16
Auswertung der Beobachtung S. 17
Interpretation der Auswertung S. 17
Beobachtungsbogen „Meine PC- und Interneterfahrungen / meine Präsentationsfähigkeit“ (Kopiervorlage) S. 18
1.3 **Anleitung für die Bewerber (Kopiervorlage)** S. 19

2 Modul „Angewandtes Rechnen“ S.21

2.1 **Einführung in die Aufgabe** S. 22
Material und Zeit S. 22
2.2 **Anleitung für die Beobachter** S. 23
Vorbereitung für den Rechentest:
Sensibel sein für kulturelle Unterschiede S. 23
Anleitung für die Auswertung S. 26
Auswertung des Rechentests S. 27
Interpretation der Auswertung S. 27
Lösunsblatt für den Rechentest S. 28
Auswertungsbogen „Angewandtes Rechnen“ (Kopiervorlage) S. 29
2.3 **Anleitung für die Bewerber (Kopiervorlage)** S. 30
Rechentest (Kopiervorlage) S. 31

3 Modul „Englisch verstehen in Wort und Schrift“ S. 37

3.1 **Einführung in die Aufgabe** S. 38
Material und Zeit S. 39
3.2 **Anleitung für die Beobachter** S. 40
Vorbereitung für die Beobachtung:
Sensibel sein für kulturelle Unterschiede S. 40
Auswertung des schriftlichen Englischtests S. 41
Interpretation der Auswertung S. 41
Lösungsblatt für den Englischtest und die Hörspiele (Kopiervorlage) S. 42
Auswertungsbogen „Englisch verstehen in Wort und Schrift“ (Kopiervorlage) S. 43
Schriftversion der Hörspiele für die Beobachter (Kopiervorlage bei Bedarf) S. 44
3.3.1 **Schriftlicher Englischtest für die Bewerber (Kopiervorlage)** S. 49
3.3.2 **Anleitung für die Bewerber zur Auswertung der Hörspiele (Kopiervorlage)** S. 54

4 Modul „Interkultureller Postkorb“ S. 56

Vorbemerkung zu Modul 4 S. 57
4.1 **Arbeitsauftrag 1 „Deutsche Rechtschreibkenntnisse“** S. 58
Einführung in den Arbeitsauftrag 1 S. 58
Material und Zeit S. 58
4.1.1 **Anleitung für die Beobachter** S. 59
Anleitung für die Auswertung S. 59
Auswertung des Rechtschreibtests S. 59
Interpretation der Auswertung S. 59
Auswertungsbogen „Deutsche Rechtschreibkenntnisse“ (Kopiervorlage) S. 60
Lösungsblatt zur Korrektur des Briefes „Schülerfirmen“ (Kopiervorlage) S. 61
4.1.2 **Anleitung für die Bewerber (Kopiervorlage)** S. 62
4.2 **Arbeitsauftrag 2 „Interkultureller Postkorb“** S. 63
Einführung in den Arbeitsauftrag 2 S. 63
Material und Zeit S. 64

4.2.1 **Anleitung für die Beobachter** S. 65
Vorbereitung für die Beobachtung:
Sensibel sein für kulturelle Unterschiede S. 65
Anleitung für die Auswertung S. 67
Interpretation der Auswertung S. 68
Anleitung für die Beobachtung während der Gruppenentscheidung S. 70
Auswertung der Beobachtung S. 70
Interpretation der Auswertung S. 70
Beobachtungsbogen „Interkultureller Postkorb“ S. 72
Lösungsblatt „Interkultureller Postkorb“ (Kopiervorlage) S. 73
Lösungsblatt „Terminkalender“ (Kopiervorlage) S. 75
4.2.2 **Anleitung für die Bewerber (Kopiervorlage)** S. 77
Mitarbeiterübersicht des Unternehmens für die Bewerber (Kopiervorlage) S. 80
Terminkalender für die Bewerber (Kopiervorlage) S. 81
Checkliste „Interkultureller Postkorb“ für die Bewerber (Kopiervorlage) S. 83
Postkorb für die Bewerber mit 20 ausgedruckten Schriftstücken (Kopiervorlagen) S. 85

5 Anhang S. 105

5.1 **Anforderungsprofil für Bürokaufleute und Kaufleute für Bürokommunikation** S. 106
5.2 **Verschiedene Notations- und Rechenverfahren** S. 114
5.3 **Glossar** S. 116

Einleitung

Viele Betriebe stehen vor der schwierigen Aufgabe, aus einer Vielzahl von Bewerbern[1] die passenden Auszubildenden auszuwählen. Um dieses zu erleichtern, hat die Beratungs- und Koordinierungsstelle zur beruflichen Qualifizierung von jungen Migrantinnen und Migranten – kurz BQM – das Einstellungsverfahren „Azubi-Auswahl mit Zukunft“ für Bürokaufleute und Kaufleute für Bürokommunikation entwickelt.

Ebenso wie die bereits veröffentlichten Einstellungsverfahren für gewerblich-technische Berufe und den Einzelhandel wurde der vorliegende Band gemeinsam mit Hamburger Unternehmen entwickelt und erprobt. Die praxisorientierten Tests erleichtern die Auswahl von geeigneten Bewerbern und berücksichtigen dabei gleichzeitig interkulturelle Kompetenzen.

„Azubi-Auswahl mit Zukunft“ für Bürokaufleute und Kaufleute für Bürokommunikation besteht aus vier Modulen, die den betrieblichen Anforderungen dieser Branche entsprechen. Folgende Kompetenzen können getestet werden:

Modul 1 „Meine PC- und Interneterfahrung / meine Präsentationsfähigkeit“

- **Affinität zu Hard- und Software sowie zu den Nutzungsmöglichkeiten des Internets,**
- **Fähigkeit, ein Thema zu bearbeiten, zu gliedern und für eine Präsentation aufzubereiten,**
- **Fähigkeit, die erarbeiteten Arbeitsergebnisse vor einer Gruppe zu präsentieren.**

Modul 2 „Angewandtes Rechnen“

- **Mathematische Grundkenntnisse.**

Modul 3 „Englisch verstehen in Wort und Schrift“

- **Verständnis der englischen Schriftsprache,**
- **englisches Hörverständnis.**

[1] *Anmerkung: Nur aus Gründen der Lesbarkeit wird bei allen geschlechtsspezifischen Bezeichnungen die männliche Form gewählt.*

Modul 4 „Interkultureller Postkorb“

- **Deutsche Rechtschreibkenntnisse,**
- **die Fähigkeit, Aufgaben in einem angemessenen Verhältnis selbstständig zu erledigen oder zu delegieren,**
- **Kooperations- und Teamfähigkeit.**

Die Module enthalten jeweils eine Anleitung für die Beobachter, einen Beobachtungsbogen sowie eine Anleitung für die Bewerber. Für die Durchführung der vier Module muss etwa ein Vormittag eingeplant werden.

Die Module können auch einzeln durchgeführt werden. Pro Modul benötigen Sie zwischen 30 und 90 Minuten Zeit.

Wie können Unternehmen geeignete Bewerber passgenau auswählen?

Personalverantwortliche in Unternehmen klagen vermehrt darüber, dass Zeugnisse und Schulnoten immer schwerer zu interpretieren seien. In einer Expertenanhörung des Bundesinstitutes für Berufsbildung haben Fachleute aus den Bereichen Wissenschaft und Wirtschaft mehrheitlich der Aussage zugestimmt, dass selbst die durch Zeugnisse attestierte Ausbildungsreife keine Garantie mehr für eine Ausbildungsfähigkeit sei und dass auch jemand mit schlechten Schulnoten ausbildungsreif sein könne.[2] Schulnoten und Abschlusszeugnisse stellen somit immer weniger gültige Kriterien für die Fähigkeit dar, eine betriebliche Ausbildung beginnen und erfolgreich abschließen zu können. Die mangelnde Aussagekraft von schulischen Zeugnissen zwingt zahlreiche Unternehmen dazu, verwertbare Informationen über die Ausbildungseignung von Bewerbern durch Einstellungstests zu ermitteln.

Warum interkulturelle Kompetenzen in Auswahlverfahren berücksichtigen?

Nicht zuletzt aufgrund der Bevölkerungsstruktur und der demografischen Entwicklung sollten die Potenziale von Jugendlichen mit Migrationshintergrund genutzt werden. Viele junge Migranten verfügen über besondere Kompetenzen. Sie kennen verschiedene Kulturen und sprechen oft mehrere Sprachen. Viele Personen mit Mi-

[2] *Bettina Ehrenthal, Verena Eberhard und Joachim Gerd Ulrich: Ausbildungsreife – auch unter den Fachleuten ein heißes Eisen. Ergebnisse des BIBB-Expertenmonitors, Bonn 28.10.2005, http://www.bibb.de/de/21840.htm.*

grationshintergrund bringen, begründet durch ihr Herkunft, ein hohes Maß an Flexibilität und die Fähigkeit mit, Probleme differenziert zu betrachten.

In der Zeit der Globalisierung sind Unternehmen immer enger miteinander vernetzt; sie expandieren und kooperieren weltweit. Die Kundschaft sitzt längst nicht mehr vor der eigenen Haustür, sondern überall auf der Welt. Um weiterhin konkurrenzfähig sein zu können, müssen Unternehmen offen sein für andere Kulturen, d. h. interkulturell denken und handeln.

Angesichts interkultureller Unterschiede und verschiedener sozialer Gepflogenheiten der Geschäftspartner und Kunden sind Unternehmen gut beraten, in der Bürokommunikation auf ein kulturell gemischtes Personal zu setzen. Fachkräfte mit Migrationshintergrund können zwischen der Firma und den Kunden vermitteln, indem sie auf Wünsche bzw. Kritik der Kunden angemessen reagieren können. Ein interkulturelles Team kann flexibel auf die jeweilige Situation reagieren. Zudem wird häufig die Planung vereinfacht, wenn z. B. Dolmetscher-Tätigkeiten gefordert sind, die im internationalen Handel und in der Kommunikation mit Geschäftspartnern im Ausland eine immer größere Rolle spielen. [3]

Immer mehr Unternehmen haben das Potenzial von mehrsprachigen Jugendlichen erkannt und sind an Auszubildenden mit unterschiedlichen kulturellen Hintergründen interessiert. Dennoch sind diese Jugendlichen bisher im Verhältnis zu Bewerbern ohne Migrationshintergrund in der dualen Ausbildung deutlich unterrepräsentiert.[4]

Hierfür gibt es eine Vielzahl von Gründen. Junge Migranten verfügen überdurchschnittlich häufig über keinen Schulabschluss oder „nur“ über einen Hauptschulabschluss.[5] Des Weiteren können viele Eltern mit Migrationshintergrund ihre Kinder bei der Berufswahl nicht hinreichend unterstützen. Zudem berücksichtigen Einstellungsverfahren vielfach nicht die interkulturellen Kompetenzen der Jugendlichen und sind unterschwellig auf nur einen kulturellen Kontext ausgerichtet.

---

[3] *Gerd Busse, Angela Paul-Kohlhoff und Peter Wordelmann: Fremdsprachen und mehr. Internationale Qualifikationen aus Sicht von Betrieben und Beschäftigten, Bielefeld 1997.*
Peter Wordelmann (Hrsg.): Internationale Qualifikationen – Inhalte, Bedarf, Vermittlung, Bundesinstitut für Berufsbildung, Bonn 1995, http://www.bmbf.de/de/9176.php.

[4] *Christel Alt und Dr. Mona Granato: Chancengleichheit von Jugendlichen mit Migrationshintergrund in der Beruflichen Ausbildung verwirklichen, Bonn 2001, http://doku.iab.de/ibv/2001/ibv4101_3167.pdf.*

[5] *Was machen die Jugendlichen nach ihrer Schulkarriere?: Beratungs- und Koordinierungsstelle zur beruflichen Qualifizierung von jungen Migrantinnen und Migranten (BQM), Hamburg 2005, http://www.bqm-handbuch.de/site/html/cms.php?cont=174&PHPSESSID=d229f46f521b2a1ed9ce5a6423b73c78; sowie Schulabschlüsse: BQM, Hamburg 2005, http://www.bqm-handbuch.de/site/html/cms.php?cont=173.*

Dies zeigt sich beispielsweise dann, wenn in einem Rechentest viele Aufgaben in knapp bemessener Zeit gelöst werden müssen. Verkannt wird hierbei, dass sich die mathematischen Sprachsysteme innerhalb Europas stark unterscheiden, etwa bei der Bildung der Zahlworte, der Ziffernschreibweise sowie den Notationen und Automatisierungen bei den Rechenoperationen. Bewerber aus den Nachbarländern müssen unter Umständen Aufgaben zunächst umstellen, da sie andere Rechentechniken erlernt haben (siehe Tabelle im Anhang, Seite 114). Hierfür benötigen sie auch bei guten bis sehr guten mathematischen Kenntnissen etwas mehr Zeit.

Das vorliegende Einstellungsverfahren „Azubi-Auswahl mit Zukunft" sensibilisiert für kulturelle Unterschiede und berücksichtigt sie in den einzelnen Aufgaben sowie ihrer Bewertung. So können sowohl Bewerber mit als auch ohne Migrationshintergrund ihre Kompetenzen unter Beweis stellen.

Danksagung

„Azubi-Auswahl mit Zukunft" für Bürokaufleute und Kaufleute für Bürokommunikation wurde unter der Federführung der BQM in Kooperation mit Dr. Andreas Hieronymus und Dr. Jörg Hutter entwickelt. Maßgeblich beteiligt an der Entwicklung und Erprobung der Module waren Hamburger Unternehmen, denen wir an dieser Stelle für ihr Engagement und ihren Einsatz herzlich danken möchten: Simon Grupe von Gebr. Heinemann KG, Petra Melerski und Klaus Borkowsky von der Deutsche Telekom AG, Isabel Leppert von der Conergy AG, Konstanze Stopsack von der HCI Hanseatische Capital AG, Ümit Kalkan und Amin Ashraff von der Treu Group of Companies sowie Peter Ziegler von der Axel Springer AG.

V. l. n. r.: Amin Ashraff, Simon Grupe, Petra Melerski, Klaus Borkowsky, Isabel Leppert, Konstanze Stopsack, Ümit Kalkan und Peter Ziegler

1. Modul „Meine PC- und Interneterfahrungen / meine Präsentations-fähigkeit“

1.1 Einführung in die Aufgabe

Das Modul „Meine PC- und Interneterfahrungen / meine Präsentationsfähigkeit“ testet die folgenden Kompetenzen der Bewerber:

- **Affinität zu Hard- und Software sowie zu den Nutzungsmöglichkeiten des Internets,**
- **Fähigkeit, ein Thema zu bearbeiten, zu gliedern und für eine Präsentation aufzubereiten,**
- **Fähigkeit, die Arbeitsergebnisse vor einer Gruppe zu präsentieren.**

Um diese Kompetenzen beurteilen zu können, haben die Bewerber zunächst die Aufgabe, ihre Erfahrung zusammenzustellen, die sie bisher mit dem PC und dem Internet gemacht haben. Sie sollen ihre Kenntnisse benennen und beschreiben, wie sie sich diese angeeignet haben (z. B. durch selbstständiges Ausprobieren, gemeinsam mit Eltern oder Freunden, in der Schule usw.). Als Hilfestellung sind in der Anleitung für die Bewerber (siehe Seite 19) einige der folgenden Begriffe aufgelistet:

PC- und Internetbereiche

- **Hardwarekenntnisse**

  Beispiele:

  Grundlegende Hardware (z. B. Mainboard, Prozessoren, Arbeitsspeicher, Festplatte, Laufwerke)

  Schnittstellen (z. B. Sound- oder Grafikkarte)

  Ausgabegeräte (z. B. Drucker, Bildschirm, Beamer)

  Eingabegeräte (z. B. Maus, Tastatur)

  Einlesegeräte (z. B. Scanner, Kartenlesegerät)

- **Kenntnisse der Systemsoftware**

  Beispiele:

  Treiber und Betriebssysteme (z. B. Windows, Unix, Linux, Mac OS)

- **Kenntnisse Anwendungssoftware**

  Beispiele:

  Textverarbeitung, Tabellenkalkulation, Datenbanken, Präsentationssoftware,

  Bild- und Multimediabearbeitung, Webseiten-Editoren etc.

- **Internet**

  Beispiele:

  Browsernutzung, Informationssuche, E-Mails, Foren, Chat, Weblogs, Bild- und Videoportale,

  Tauschbörsen, Podcasts etc.

Die Bewerber haben die Aufgabe, ihre persönlichen Kenntnisse auf Metaplankärtchen aufzuschreiben und sie danach an einer Plakatwand anzuordnen. In einem letzten Arbeitsschritt stellt jeder Bewerber seine Kenntnisse und Erfahrungen mit dem PC und dem Internet in Form einer Präsentation der Gruppe vor.

Bewerber bei der Vorbereitung und Präsentation ihrer PC- und Interneterfahrungen

Beobachtet wird hierbei, ob die Bewerber

- **Hardwarekenntnisse haben und sie benennen können,**
- **mit der Anwendung von Betriebssystemen vertraut sind,**
- **Software benennen können und deren Anwendung kennen,**
- **Nutzungsmöglichkeiten des Internet kennen und nutzen,**
- **ein Thema inhaltlich gliedern und strukturieren können,**
- **ein Arbeitsergebnis vor einer Gruppe präsentieren können.**

Auch größere Bewerbergruppen können mit dem Modul „Meine PC- und Interneterfahrungen / meine Präsentationsfähigkeit“ getestet werden, da die Bewerber ihre Arbeitsergebnisse nacheinander präsentieren.

Material und Zeit

Die Prüfer benötigen:

- pro Bewerber einen Beobachtungsbogen „Meine PC- und Interneterfahrungen / meine Präsentationsfähigkeit“ (siehe Seite 18).

Die Bewerber erhalten:

- Metaplankarten,
- Filzstifte,
- Plakatpapier,
- pro Bewerber eine Anleitung (siehe Seite 19).

Zeitumfang:

Der Zeitumfang variiert je nach Gruppenumfang:

- ca. 30 Minuten für das Erarbeiten der eigenen PC- und Interneterfahrungen,
- ca. 5 Minuten je Einzelpräsentation.

1.2 Anleitung für die Beobachter

Vorbereitung für die Beobachtung: Sensibel sein für kulturelle Unterschiede

Trotz des weltweiten Webs und einer immer globaler agierenden User-Gemeinde sind die in Deutschland handelsüblichen Softwareprodukte kein Standard in allen Ländern.

Der bedeutendste Unterschied bei der Nutzung von PCs und dem Surfen im Internet besteht nach wie vor in den unterschiedlichen Zugangschancen der Bevölkerung. Dies betrifft nicht nur Bürger in Schwellen- und Entwicklungsländern, in denen deutlich weniger als 10 % der Bevölkerung Zugang zu modernen Technologien und Kommunikationsmitteln haben. Betroffen sind auch bildungsferne Schichten in Deutschland.

Diese „digitale Kluft" zeigt, dass die unterschiedlichen Zugangschancen zu den Informations- und Kommunikationstechniken stark von sozialen Faktoren abhängen und gesellschaftliche Auswirkungen haben können.[6]

Beispiel:

Um Hardware für breitere Bevölkerungsschichten zugänglich zu machen, hat ein Hochschullehrer vom Massachusetts Institute of Technology 2005 das gemeinnützige 100-Dollar-Laptop-Projekt „One Laptop per Child" (OLPC) ins Leben gerufen.[7] Ziel dieses Vorhabens ist es, möglichst vielen Menschen den Zugang zu modernem Wissen über digitalisierte Medien zu ermöglichen und den Computer zu einer freien Wissensdatenbank und zu einem kindgerechten und vielseitigen Lernwerkzeug umzugestalten.
Dieses Vorhaben ist aber nur mit frei zugänglicher Software zu realisieren. Aus diesem Grund sind viele Regierungen der Entwicklungs- und Schwellenländer mittlerweile bestrebt, ihre Behörden nur noch mit „Freeware" (kostenfreie Software) arbeiten zu lassen.[8]

Nicht nur unterschiedliche Zugangschancen, sondern auch kulturell bedingte Gewohnheiten und Vorlieben führen zu einem unterschiedlichen Nutzerverhalten. Diese Erkenntnis hat viele Unternehmen der Kommunikationstechnologie dazu gebracht, Ethnologen, Psychologen und Sozialwissenschaftler zu beschäftigen, die

---

[6] *Natalie Zwiefka: Digitale Bildungskluft. Informelle Bildung und soziale Ungleichheit im Internet, in: Internet Research, hrsg. von Patrick Rössler, Band 28, Verlag Reinhard Fischer, München 2007, http://www.verlag-reinhard-fischer.de/PDF/Inter28.pdf.*

[7] *Interview „Open Source ist wichtig für den OLPC", Chris Blizzard von Red Hat über Open Source und das 100-Dollar-Notebook, http://www.golem.de/0705/52227.html.*

[8] *Thomas C. Green: MS in Peruvian open-source nightmare, in: The Register, Mai 2002, http://www.theregister.co.uk/2002/05/19/ms_in_peruvian_opensource_nightmare/; vgl. weiterhin: Ingrid Marson: Brazil to mandate open source use, in: ZDNet, April 2005, http://news.zdnet.co.uk/software/0,1000000121,39196592,00.htm.*

untersuchen, wie ein Produkt anwenderfreundlich zu gestalten ist, damit es auf dem Markt erfolgreich abgesetzt werden kann.

Hierbei stellen auf Marketing spezialisierte Ethnologen die folgenden Fragen: Welche Kultur geht wie mit Technologie um? Welche kulturellen Faktoren müssen hierbei berücksichtigt werden?[9]

Beispiel:
Die Untersuchung über den Umgang chinesischer Geschäftsmänner mit Pagern auf ihren Reisen in kabellosen ländlichen Gegenden in China mündete in der Entwicklung von Two-Way-Pagern eigens für den chinesischen Markt, mit denen man nicht nur Daten senden, sondern auch empfangen konnte. Die Erkenntnis wiederum, dass lateinamerikanische Anwender den PC eher in Gemeinschaft und weniger individuell nutzen, führte zur Entwicklung passender Sicherheits- und Datenschutztools.

Um die gesamte Variationsbreite von Anwendungen in der Informationstechnologie erfassen zu können, werden die Bewerber in dem Modul „Meine PC- und Interneterfahrungen / meine Präsentationsfähigkeit“ dazu ermutigt, ihre Erfahrungen und Kenntnisse individuell zu benennen und zu beschreiben. Die Aufgabe verzichtet beispielsweise bewusst darauf, nach einzelnen Komponenten von Microsoft-Programmen zu fragen, da diese Fragen die PC-Kultur einseitig widerspiegeln und andere Sozialisationserfahrungen ausschließen können. Deshalb ist bei der Bezeichnung von Hard- und Softwarekomponenten darauf geachtet worden, dass diese allgemein umschrieben sind oder dass mögliche Alternativen ausdrücklich benannt werden (z. B. „Textverarbeitung“ statt „Word“). Denn ob PCs mit Windows, Mac OS oder Linux als Betriebssystem benutzt werden, ist für die Beurteilung der Affinität zum Computer irrelevant.

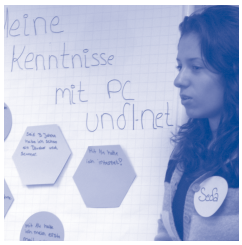
Die Bewerber werden die Frage nach den eigenen PC- und Interneterfahrungen auch entsprechend ihres kulturellen Hintergrundes beantworten. Seien Sie als Prüfer / Beobachter neugierig auf die vorgestellte Vielfalt der Erfahrungen. Nicht nur Detailkenntnisse, sondern auch die Bandbreite und die Vielfalt der Nutzung drückt eine Affinität zu Informations- und Kommunikationstechnologie aus. Diese kann sich von der reinen Unterhaltung (z. B. PC-Spiele) über das Lesen und Informieren bis hin zum Kommunizieren (z. B. in Chat-Rooms) erstrecken. Vielfältige Nutzungsweisen geben häufig einen Hinweis darauf, dass die Bewerber Lernbereitschaft für firmeneigene Software des Ausbildungsbetriebs mitbringen.

[9] *Erika Müller: Im Feld, dort wo das große Geld liegt, in: DATUM – Seiten der Zeit, Wien 01/2005, http://www.datum.at/0105/stories/773168/.*

Beobachtung

Um eine möglichst objektive Einschätzung der Kompetenzen

- **Affinität zu Hard- und Software sowie zu den Nutzungsmöglichkeiten des Internets,**
- **Fähigkeit, ein Thema zu bearbeiten, zu gliedern und für eine Präsentation aufzubereiten und**
- **Fähigkeit, die Arbeitsergebnisse vor einer Gruppe zu präsentieren,**



zu erhalten sowie Beobachtungsfehler zu vermeiden, ist es notwendig, dass zunächst nur beobachtet und erst im Anschluss bewertet wird. Die Trennung der Beobachtung von der Bewertung ist in allen handlungsorientierten Tests ein gängiges Prinzip (z. B. in Assessment-Center-Verfahren).

Hinweis: Die Auswertung und die Interpretation der Beobachtung kann auch von Personen vorgenommen werden, die in der Beobachtungssituation nicht anwesend waren.

Anleitung für die Beobachtung

1. Benutzen Sie für die Beobachtung den Beobachtungsbogen „Meine PC- und Interneterfahrungen / meine Präsentationsfähigkeit“ (siehe Seite 18). Dort finden Sie vorformulierte Beobachtungsmerkmale (z. B. „beschreibt Umgang mit Netz- und Speicherteilen“ oder „beschreibt Umgang mit Anwendungssoftware“).

2. Kennzeichnen Sie durch ein Plus- oder Minus-Zeichen, ob Sie diese Merkmale bei den Bewerbern beobachten können. Bei besonders stark ausgeprägten Merkmalen können auch zwei Plus- oder Minus-Zeichen auf einmal vergeben werden.

Beispiel: Wenn ein Bewerber verschiedene Erfahrungen im Umgang mit Softwareprodukten beschreibt, dann vergeben Sie zwei Plus-Zeichen (++). Wenn ein Bewerber keine Erfahrungen im Umgang mit Softwareprodukten beschreibt, dann vergeben Sie zwei Minus-Zeichen (--).

Auswertung der Beobachtung

Zählen Sie für die Auswertung der Beobachtung jeweils die Plus- und Minus-Zeichen zusammen und bewerten Sie folgendermaßen:

Gesamtbewertung (Skala 1 bis 4)
☑ „1“ = fast ausschließlich Plus-Zeichen, sehr viele Merkmale erfüllt,
☐ „2“ = mehr Plus- als Minus-Zeichen, die meisten Merkmale erfüllt,
☐ „3“ = mehr Minus- als Plus-Zeichen, wenige Merkmale erfüllt,
☐ „4“ = hauptsächlich Minus-Zeichen, kaum Merkmale erfüllt.

Interpretation der Auswertung

Die Interpretation der Auswertung gibt Ihnen Auskunft über die berufliche Eignung der Bewerber für die Berufe Bürokauffrau/-mann und Kauffrau/-mann für Bürokommunikation.

Interpretiert wird wie folgt:

1 + 2 = Der Bewerber zeigt eine gut ausgeprägte Affinität zu Hard- und Software sowie zu den Nutzungsmöglichkeiten des Internets.

3 + 4 = Der Bewerber zeigt keine ausreichende Affinität zu Hard- und Software sowie zu den Nutzungsmöglichkeiten des Internets.

Beispiel:

Interpretation	
Der Bewerber zeigt eine gute Affinität zu Hard- und Software sowie zu den Nutzungsmöglichkeiten des Internets.	1 + 2
Der Bewerber zeigt keine ausreichende Affinität zu Hard- und Software sowie zu den Nutzungsmöglichkeiten des Internets.	3 + 4

Beobachtungsbogen „Meine PC- und Interneterfahrungen / meine Präsentationsfähigkeit“ (Kopiervorlage)

Name der Beobachter:

Name des Bewerbers: **Datum:**

MODUL 1: „Meine PC- und Interneterfahrungen“

Affinität zu Hard- und Software sowie zu den Nutzungsmöglichkeiten des Internets	**+ oder -**	**Fähigkeit, ein Thema zu bearbeiten, zu gliedern und für eine Präsentation aufzubereiten sowie Fähigkeit, die Arbeitsergebnisse vor einer Gruppe zu präsentieren**	**+ oder -**
Zu beobachten während der Präsentation:		**Zu beobachten während der Einzelarbeit:**	
- beschreibt Umgang mit **Netz- und Speicherteilen** (z. B. Mainboard, Prozessoren, Arbeitsspeicher, Festplatte, Laufwerke) und / oder mit Peripheriegeräten (z. B. Sound- oder Grafikkarte, Drucker, Bildschirm, Beamer, Tastatur, Maus, Scanner, Kartenlesegeräte)		- benutzt Metaplankarten	
		- sortiert Metaplankarten auf der Plakatwand	
		Zu beobachten während der Präsentation:	
		- tritt sicher und ruhig auf	
- beschreibt Umgang mit **Systemsoftware** (z. B. Windows, Unix, Linux, Mac OS)		- hat Publikum im Blick, spricht es direkt an	
- beschreibt Umgang mit **Anwendungssoftware** (z. B. Textverarbeitung, Tabellenkalkulation, Datenbankverarbeitung, Präsentation, Bild- und Multimediabearbeitung, Webseiten-Editoren)		- spricht in einfachen, klar verständlichen Sätzen	
		- macht beim Sprechen keine längeren Pausen	
- beschreibt Umgang mit dem **Internet** (z. B. Browsernutzung, Informationssuche, E-Mails, Foren, Chat, Webseiten-Veröffentlichung, Weblogs, Wikis, Bild- und Videoportale, Tauschbörsen, Podcasting)		- spricht deutlich	
		- spricht laut genug	
- benennt Beispiele für Erfahrungen und Kenntnisse		- verleiht den Aussagen durch Körpersprache zusätzlichen Ausdruck	
		- überbrückt fehlende Begriffe durch passende Umschreibungen	
Sonstiges:		**Sonstiges:**	
Gesamtbewertung (Skala 1 bis 4)		**Gesamtbewertung (Skala 1 bis 4)**	
☐ „1“ = fast ausschließlich Plus-Zeichen, sehr viele Merkmale erfüllt, ☐ „2“ = mehr Plus- als Minus-Zeichen, die meisten Merkmale erfüllt, ☐ „3“ = mehr Minus- als Plus-Zeichen, wenige Merkmale erfüllt, ☐ „4“ = hauptsächlich Minus-Zeichen, kaum Merkmale erfüllt.		☐ „1“ = fast ausschließlich Plus-Zeichen, sehr viele Merkmale erfüllt, ☐ „2“ = mehr Plus- als Minus-Zeichen, die meisten Merkmale erfüllt, ☐ „3“ = mehr Minus- als Plus-Zeichen, wenige Merkmale erfüllt, ☐ „4“ = hauptsächlich Minus-Zeichen, kaum Merkmale erfüllt.	
Interpretation		**Interpretation**	
Der Bewerber zeigt eine gut ausgeprägte Affinität zu Hard- und Software sowie zu den Nutzungsmöglichkeiten des Internets.	**1 + 2**	Der Bewerber zeigt die Fähigkeit, ein Thema zu bearbeiten, zu gliedern und für eine Präsentation aufzubereiten sowie die Arbeitsergebnisse vor einer Gruppe zu präsentieren.	**1 + 2**
Der Bewerber zeigt keine ausreichende Affinität zu Hard- und Software sowie zu den Nutzungsmöglichkeiten des Internets.	**3 + 4**	Der Bewerber zeigt unzureichend die Fähigkeit, ein Thema zu bearbeiten, zu gliedern und für eine Präsentation aufzubereiten sowie die Arbeitsergebnisse vor einer Gruppe zu präsentieren.	**3 + 4**

1.3 Anleitung für die Bewerber (Kopiervorlage)

„Meine PC- und Interneterfahrungen / meine Präsentationsfähigkeit“

Ihre Aufgabe ist es, Ihre Erfahrungen, die Sie bisher mit dem PC und dem Internet gesammelt haben, zusammenzustellen und später der Gruppe in Form einer kurzen Präsentation vorzustellen.

1. Überlegen Sie, seit wann Sie mit Computern arbeiten und wozu Sie sie bisher genutzt haben. Sie sollen nicht nur Ihre Kenntnisse benennen, sondern vor allem beschreiben, wie Sie sich diese angeeignet haben (z. B. durch selbstständiges Ausprobieren, gemeinsam mit Eltern oder Freunden, durch die Schule usw.).

2. Schreiben Sie zu jedem der vier Bereiche **Hardwarekenntnisse, Kenntnisse der Systemsoftware, Kenntnisse Anwendungssoftware und Internet** Ihre persönlichen Erfahrungen in Stichworten auf Metaplankarten auf.

Hier einige Beispiele:

PC- und Internetbereiche

- **Hardwarekenntnisse**

  Beispiele:

  Grundlegende Hardware (z. B. Festplatte)

  Schnittstellen (z. B. Sound- oder Grafikkarte)

- **Kenntnisse der Systemsoftware**

  Beispiele:

  Treiber und Betriebssysteme (z. B. Windows, Unix)

- **Kenntnisse Anwendungssoftware**

  Beispiele:

  Textverarbeitung, Tabellenkalkulation etc.

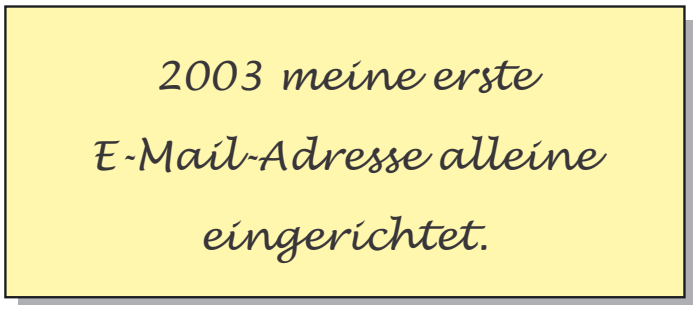
- **Internet**

  Beispiele:

  E-Mails, Foren, Chat etc.

Die Beispiele dienen lediglich der Anregung. Überlegen Sie, welche PC- und Internetbereiche Ihnen sonst noch einfallen.
Beschriften Sie die Karten mit Ihren Stichworten so, dass Sie sie später für die Präsentation gut sortieren können. Denken Sie immer daran, möglichst konkrete Beispiele zu nennen.

Beispiel einer Metaplankarte für die Präsentation:



3. Sortieren und gruppieren Sie die Karten anschließend auf der Plakatwand.

4. Präsentieren Sie Ihre PC- und Interneterfahrungen vor der Gruppe.

Für die Ausarbeitung (Beschriften der Metaplankarte und Gruppieren auf der Plakatwand) haben Sie 30 Minuten Zeit.

Ihre Präsentation sollte etwa 5 Minuten lang sein.

2. Modul
„Angewandtes Rechnen“

2.1 Einführung in die Aufgabe

Das Modul „Angewandtes Rechnen“ testet mathematische Grundkenntnisse, die für die Ausbildung zur / zum Bürokauffrau/-mann und zur / zum Kauffrau/-mann für Bürokommunikation wichtig sind. Dazu zählen u. a. Grundrechenarten, Prozentrechnung, Dreisatz- und Durchschnittsberechnung sowie die Fähigkeit, Tabellen und Grafiken interpretieren zu können. Die Aufgaben sind zum Teil in Kontexte gestellt, die für Situationen im Büro typisch sind.

Um die mathematischen Kenntnisse zu testen, müssen die Bewerber 20 Rechenaufgaben lösen. Für die Auswertung der Rechenaufgaben steht Ihnen als Prüfer das Lösungsblatt (siehe Seite 28) sowie der Auswertungsbogen „Angewandtes Rechnen“ zur Verfügung (siehe Seite 29).

Das Modul „Angewandtes Rechnen“ ist, wie bei Kenntnistests üblich, auch für eine große Bewerbergruppe geeignet.

Material und Zeit

Die Prüfer benötigen:

- ein Lösungsblatt für die Rechenaufgaben (siehe Seite 28),
- pro Bewerber einen Auswertungsbogen „Angewandtes Rechnen“ (siehe Seite 29).

Jeder Bewerber erhält:

- eine Anleitung (siehe Seite 30),
- einen farbig ausgedruckten Mathematiktest (siehe Seite 31),
- Stifte und ausreichend Notizpapier.

Zeitumfang:

- 45 Minuten (inkl. Erläuterungen und Durchführung).

2.2 Anleitung für die Beobachter

Vorbereitung für den Rechentest: Sensibel sein für kulturelle Unterschiede

Mathematik, so scheint es auf den ersten Blick, ist in jedem Land gleich. Doch vielleicht erinnert sich mancher Leser an den Besuch eines kroatischen oder italienischen Restaurants, bei dem die Bedienung – zweifellos akzentfrei Deutsch sprechend – beim Erstellen der Rechnung plötzlich in der Muttersprache spricht, um die Zahlen in einer für uns unbekannten Weise zusammenzurechnen.

Tatsächlich unterscheiden sich die mathematischen Sprachsysteme weltweit. Im Folgenden werden einige Unterschiede genauer erklärt:

➜ Je nach Sprache werden z. B. die **Zahlwörter** begrifflich unterschiedlich gebildet.[10]

Beispiel:

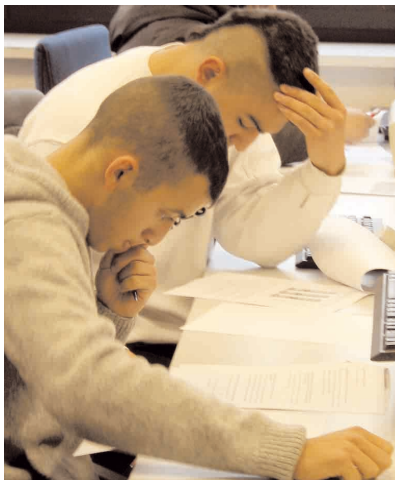
In Deutschland zählen wir *einundzwanzig, zweiundzwanzig, dreiundzwanzig…*

In Englang und in der Türkei dagegen heißt es *zwanzigeins, zwanzigzwei, zwanzigdrei*

(twentyone, twentytwo, twentythree bzw. yirmibir, yirmiiki, yirmiüç).

In Frankreich wiederum zählt man *zwanzigundeins, zwanzigzwei, zwanzigdrei…*

(vingt et un, vingt-deux, vingt-trois…).



Bewerber beim Rechentest

[10] *Vgl. Gustav Adolf Lörcher: Mathe mit Migrantenkindern, Universität Freiburg, Freiburg 2000, S. 12.*

➜ Ebenso existieren unterschiedliche **Ziffernschreibweisen.**

Beispiel:

Während die unterschiedliche Ziffernschreibweise des Datums (aufsteigend im Deutschen = 10.07.2005 bzw. 10.07.05 oder absteigend im Amerikanischen = 2005-07-10 bzw. 05-07-10) noch keine großen Hürden beim Lesen von Aufgaben darstellt, kann dies bei größeren Zahlen mit Tausenderstellen durchaus der Fall sein.

In England, den USA und in Korea zum Beispiel wird die Tausenderstelle mit einem Komma statt einem Punkt markiert. Die Ziffernschreibweise erscheint somit für uns nicht eindeutig, denn es könnte sich bei der Schreibweise von 15,563 auch um die Zahl Fünfzehntausendfünfhundertdreiundsechzig statt um Fünfzehn-Komma-Fünf-Sechs-Drei handeln. In der Schweiz unterteilt hingegen ein Apostroph die Ziffern. Dort heißt es: 15'563.

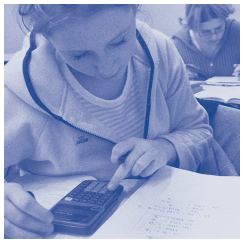
➜ Zudem unterscheiden sich die **Notationen** bei der Durchführung der Grundrechenarten erheblich.

Beispiel:

Deutschland	Türkei	Italien	Spanien
7850 : 38 =206 76 250 228 22	7850 | 38 76 | 206 0250 -228 022	7850 | 38 76 | 206 =250 228 ==22	7850 | 38 206 250 022
Quotient steht neben Divisor, Divisionstreppe links unten angeordnet.	Quotient steht unter dem Divisor, senkrechter Strich trennt erste Zahl vom Divisor.	Quotient steht unter dem Divisor, senkrechter Strich trennt erste Zahl vom Divisor.	Quotient steht unter dem Divisor, Subtraktion wird im Kopf durchgeführt.

Abbildung: Auszug aus der Tabelle „Verschiedene Notations- und Rechenverfahren“[11]

[11] *Eine ausführliche Tabelle zu den unterschiedlichen Notationsverfahren finden Sie im Anhang (siehe Seite 114).*



Das Beispiel zeigt, dass sich die in Deutschland übliche Methode der Division von anderen europäischen Ländern unterscheidet. Die Rechenergebnisse sind selbstverständlich in allen Ländern gleich, allerdings unterscheiden sich die Rechenwege beim Addieren, Subtrahieren, Multiplizieren und Dividieren erheblich. Überraschend ist dabei, dass beim Vergleich der verschiedenen Rechenverfahren die deutsche Methode in allen Grundrechenarten eine Sonderstellung einnimmt (vgl. Tabelle im Anhang, Seite 114). Die Verfahren der Länder Türkei, Italien, Griechenland, Spanien und Russland sind sich hingegen wesentlich ähnlicher.

➜ Auch bei mathematischen Symbolen und Zeichen sind weltweit Unterschiede zu beobachten.

Beispiel:

Das Vermögen, Flächen und Volumen berechnen zu können, setzt die Kenntnis der Maßeinheiten des metrischen Systems voraus. Die Bezugssysteme sind weltweit jedoch unterschiedlich. Während beispielsweise in einigen europäischen Ländern noch mit Hektometern (1 hm = 100 m) und Dekametern (1 dam = 10 m) gerechnet wird (Türkei, Spanien und Italien), sind diese Maße in Deutschland kaum noch gebräuchlich.

Noch größer sind die Unterschiede zu den angloamerikanischen Maßsystemen. Egal ob Längen-, Flächen-, Raum-, Hohl- oder Gewichtmaße, es dürfte uns allen schwer fallen, Inches in Foot oder Yards umzurechnen. Um auszurechnen, wie viel Meter 5 Yards sind, muss wie folgt vorgegangen werden:

$$70 \text{ Yards} = 64 \text{ Meter}$$

$$x \text{ Meter} = 5 \text{ Yards}$$

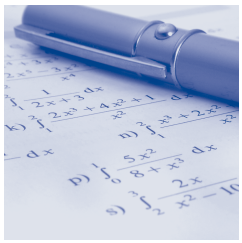
$$x = 5 \div 70 \cdot 64 = 4{,}57$$

$$5 \text{ Yards} = 4{,}57 \text{ Meter}$$

Auch die Gewichtsmaße Ounces oder Grains in das Verhältnis von Gramm und Kilo zu setzen, dürfte ohne Verwendung von Hilfsmitteln kaum gelingen.[12] Die Währungsumstellung in EURO hat deutlich gezeigt, wie schwer es fällt, in einem anderen Referenzsystem zu denken.

[12] *Einen Überblick über das angloamerikanische Maßsystem gibt der folgende Beitrag: Angloamerikanisches Maßsystem, Wikipedia – Die freie Enzyklopädie, 25.09.2005, http://de.wikipedia.org/wiki/Angloamerikanisches_Ma%C3%9Fsystem.*

Fazit: Aufgrund der komplexen Arbeitsschritte sind einmal erlernte Rechenoperationen nicht leicht veränderbar. Es macht daher wenig Sinn, erlernte Automatisierungen durch deutsche Anwendungsregeln zu ersetzen, da hierdurch die Rechensicherheit verloren gehen kann. Um dies nachzuvollziehen reicht der eigene Versuch, einmal in einer Fremdsprache nach den dortigen Rechenverfahren zu rechnen.



Vermeiden Sie deshalb zu enge Zeitvorgaben bei mathematischen Kenntnistests, da sonst die Bewerber daran gehindert werden könnten, ihr vorhandenes Wissen und ihre mathematischen Kompetenzen zeigen zu können. Geben Sie den Bewerbern ausreichend Zeit zur Lösung der Aufgaben. Falls ein Bewerber aus einem anderen Kulturkreis kommt, muss er eventuell die Rechenoperationen umstellen.

Anleitung für die Auswertung

Um eine möglichst objektive Einschätzung der Rechenfähigkeiten zu erhalten, beachten Sie bitte grundsätzlich folgende Hinweise bei mathematischen Kenntnistests:

1. Vermeiden Sie Begriffe, die leicht zu verwechseln bzw. schwer voneinander zu unterscheiden sind (zum Beispiel Gegenseite, Gegenwinkel oder Quadratzahl, Quadratseite).
2. Verwenden Sie nicht die gleichen Begriffe für verschiedene Sachverhalte (zum Beispiel Basis, ganze Zahl, Größe).
3. Verwenden Sie nicht verschiedene Begriffe für die gleichen Sachverhalte (berechne, bestimme oder beträgt).
4. Vermeiden Sie Begriffe, die in der Umgangssprache eine andere Bedeutung haben (zum Beispiel Produkt, Funktion oder funktionieren).
5. Definieren Sie die als Symbole verwendeten Buchstaben eindeutig („s“ als Weg oder Sekunde, „m“ als Masse oder Meter).
6. Vermeiden Sie die Verwendung von griechischen Buchstaben als Index. Wenn sich dies nicht vermeiden lässt, erläutern bzw. übersetzen Sie die Buchstaben.
7. Definieren Sie eindeutig die Maßeinheiten (Unterscheidung nach Längen-, Flächen- und Raummaßen).
8. Machen Sie die verlangten Rechenoperationen durch eine Überschrift und / oder eine kurze Erklärung verständlich.

Auswertung des Rechentests

Benutzen Sie für die Auswertung das Lösungsblatt (siehe Seite 28) sowie den Auswertungsbogen „Angewandtes Rechnen“ (siehe Seite 29).

Die Rechenaufgaben werden folgendermaßen ausgewertet:
Vergeben Sie für jede richtig beantwortete Rechenaufgabe einen Punkt. Zählen Sie anschließend alle Punkte zusammen und bewerten Sie nach folgender Skala:

1	2	3	4
20 bis 16 Punkte	15 bis 11 Punkte	10 bis 6 Punkte	Unter 6 Punkten

Interpretation der Auswertung

Die Interpretation der Auswertung gibt Ihnen Auskunft über die berufliche Eignung der Bewerber für die Berufe Bürokauffrau/-mann und Kauffrau/-mann für Bürokommunikation.

Interpretiert wird wie folgt:

1 + 2 = Der Bewerber zeigt gute Kenntnisse im angewandten Rechnen.
3 + 4 = Der Bewerber zeigt nicht genügend Kenntnisse im angewandten Rechnen.

Beispiel:

Interpretation	
Der Bewerber zeigt gute Kenntnisse im angewandten Rechnen.	1 + 2
Der Bewerber zeigt nicht genügend Kenntnisse im angewandten Rechnen.	3 + 4

Lösungsblatt für den Rechentest (Kopiervorlage)

Aufgabe	Lösung	Punkte
1	**11,5**	1 Punkt
2	**426**	1 Punkt
3	**5.280**	1 Punkt
4	**$36a^2$**	1 Punkt
5	**42**	1 Punkt
6	**22x**	1 Punkt
7	**$\frac{19}{16}$ oder $1\frac{3}{16}$**	1 Punkt
8	**$\frac{48}{8}$ oder $\frac{12}{2}$ oder 6**	1 Punkt
9	**$\frac{1}{4}$**	1 Punkt
10	**0,35**	1 Punkt
11	**4,75**	1 Punkt
12	**10 %**	1 Punkt
13	**3,2 %**	1 Punkt
14	**Angebot 2 = 98,00 EUR**	1 Punkt
15	**200,00 EUR**	1 Punkt
16	**100 Arbeitsstunden**	1 Punkt
17	**2.250,00 EUR**	1 Punkt
18	**Interpretation 1**	1 Punkt
19	**Interpretation 3**	1 Punkt
20	**Interpretation 2**	1 Punkt

Auswertungsbogen „Angewandtes Rechnen“ (Kopiervorlage)

Name der Beobachter:
Name des Bewerbers: **Datum:**

MODUL 2: „Angewandtes Rechnen“

Erreichte Punktzahl			
20 bis 16 Punkte	15 bis 11 Punkte	10 bis 6 Punkte	unter 6 Punkten
1	2	3	4

Interpretation	
Der Bewerber zeigt gute Kenntnisse im angewandten Rechnen.	**1 + 2**
Der Bewerber zeigt nicht genügend Kenntnisse im angewandten Rechnen.	**3 + 4**

2.3 Anleitung für die Bewerber (Kopiervorlage)

Bearbeiten Sie den Rechentest in Einzelarbeit. Für die 20 Aufgaben haben Sie ausreichend Zeit zur Lösung. Falls Ihnen die Schreibweise oder Symbole unbekannt sein sollten, fragen Sie bitte den Prüfer.

Wenn Sie zum Rechnen zusätzliches Papier benötigen, schreiben Sie bitte auf jedes Blatt Ihren Namen. Das Benutzen eines Taschenrechners oder Handys ist nicht gestattet.

Für die Rechenaufgaben werden folgende Rechenzeichen verwendet:

- **+ für Addition,**
- **– für Subtraktion,**
- **· für Multiplikation,**
- **: für Division.**

Rechentest (Kopiervorlage)

1. Addition und Subtraktion

(35 + 18,5) – (19 + 23) =

2. Addition und Multiplikation

9 · 34 + 15 · 8 =

3. Multiplikation

55 · 8 · 12 =

4. Multiplikation (a ist eine Variable)

12a · 3a =

5. Division und Subtraktion

147 : 3 – 35 : 5 =

6. Division (x ist eine Variable)

88 x : 4 =

7. Addition von Brüchen

$\frac{5}{8} + \frac{1}{2} + \frac{1}{16} =$

8. Multiplikation von Brüchen

$\frac{4}{8} \cdot 12 =$

9. Division von Brüchen

$\frac{4}{8} : 2 =$

10. Berechnen des Prozentwertes

1 % von 35 sind?

11. Berechnen des Prozentwertes

19 % von 25 sind?

12. Berechnen des Prozentsatzes

12 von 120 sind wie viel Prozent?

13. Berechnen des Prozentsatzes

12 von 375 sind wie viel Prozent?

14. Multiplikation und Addition: Preisvergleich vor dem Wareneinkauf

Ein Unternehmen möchte bei einem Großhändler Waren bestellen. Zuerst werden die Preise von zwei Anbietern geprüft. Vergleichen Sie beide Angebote und wählen Sie das günstigere aus.

- **Angebot 1:** 24 Terminkalender zum Stückpreis von 4,50 EUR.
- **Angebot 2:** 24 Terminkalender, je zwölf Stück für jeweils 49,00 EUR.

15. Dreisatzrechnung: Berechnung von Provisionen

Der Verkäufer Jurij Vladimirovic Ivanov erhält für den Verkauf von 180 Stück eines Artikels eine Provision (= Umsatzbeteiligung) von 120,00 EUR. Wie hoch wäre seine Provision bei einem Verkauf von 300 Stück des Artikels?

16. Dreisatzrechnung mit umgekehrtem Verhältnis: Berechnung von Arbeitsstunden

Ein Unternehmer kalkuliert, dass er bisher für die Abwicklung eines Auftrages einen Arbeitseinsatz von 5 Beschäftigten mit einer Arbeitszeit von 140 Arbeitsstunden pro Person einsetzen musste. Der Auftraggeber ist daran interessiert, dass der Auftrag schneller erledigt wird. Daraufhin sagt der Unternehmer den Einsatz von 7 Beschäftigten zu. Wieviel Arbeitsstunden brauchen die 7 Beschäftigten?

17. Mittelwertberechnung: Berechnung des durchschnittlichen Lagerbestandes

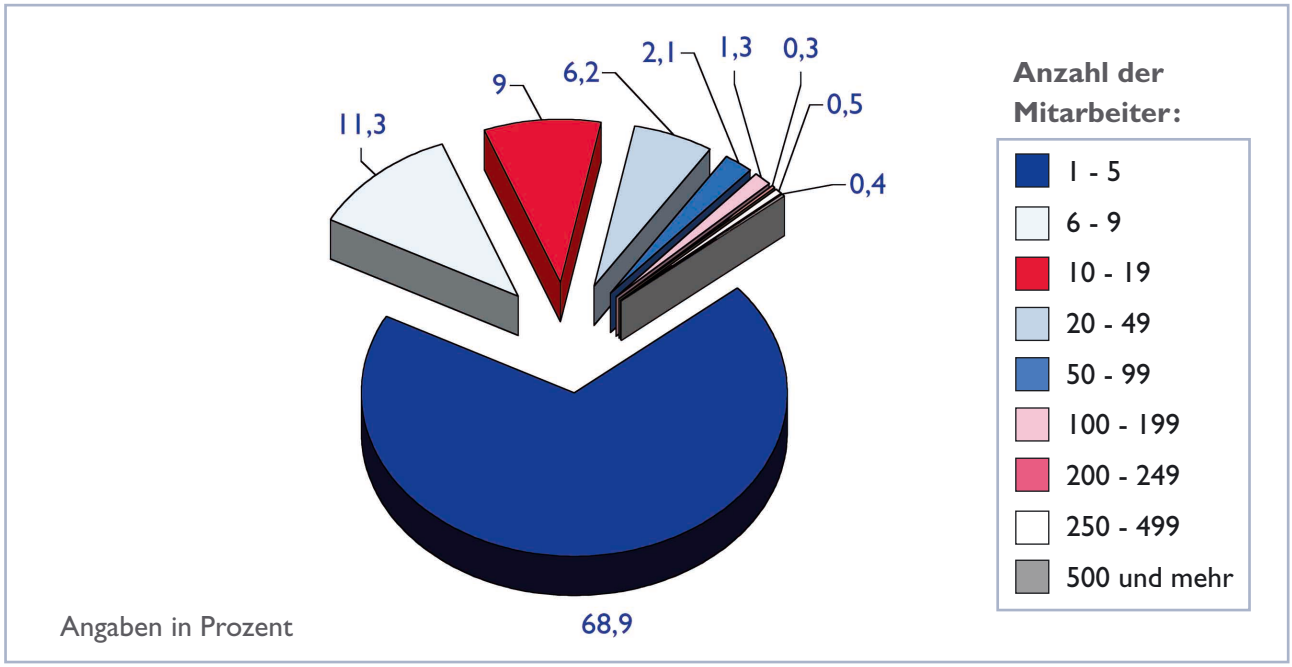
Die Lagerkartei eines Unternehmens weist die folgenden Lagerbestände in EUR aus:

Januar	Februar	März	April	Mai	Juni
1.200,00 EUR	1.700,00 EUR	2.800,00 EUR	2.000,00 EUR	2.700,00 EUR	3.100,00 EUR

Wie hoch ist der durchschnittliche Lagerbestand in EUR?

18. Verteilung der Betriebe nach Größenklassen in Hamburg 2005

Schauen Sie sich das Diagramm[13] an und interpretieren Sie es. Kreuzen Sie die richtige Antwort an.

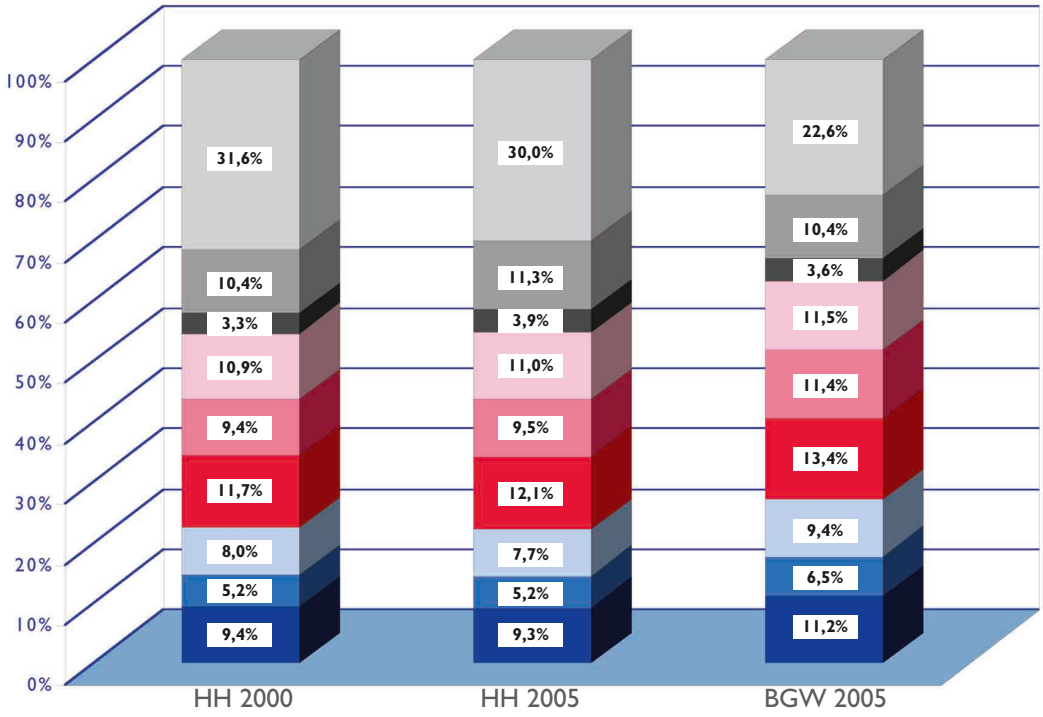


1. Knapp 90 Prozent aller Betriebe in Hamburg haben weniger als 20 Beschäftigte. ☐
2. 68,9 Prozent der Betriebe in Hamburg beschäftigen mehr als 50 Personen. ☐
3. Die Zahl der Betriebe in der Größe mit 100 bis 199 Beschäftigten ist im Zeitraum von 2000 bis 2005 um 14 Prozent gestiegen. ☐

[13] *Quelle: Operationelles Programm der Freien und Hansestadt Hamburg für den Europäischen Sozialfonds (ESF) im Ziel 2 „Regionale Wettbewerbsfähigkeit und Beschäftigung", Förderperiode 2007 – 2013, Hamburg 2007, Seite 5 (Anm. der Verfasser: Diagrammfarben aus Gründen der Leserlichkeit abgeändert).*

19. Verteilung der sozialversicherungspflichtig Beschäftigten in Hamburg nach Betriebsgrößen im Jahr 2000 und 2005 sowie Bundesgebiet West 2005

Schauen Sie sich das Diagramm[14] an und interpretieren Sie es. Kreuzen Sie die richtige Antwort an.



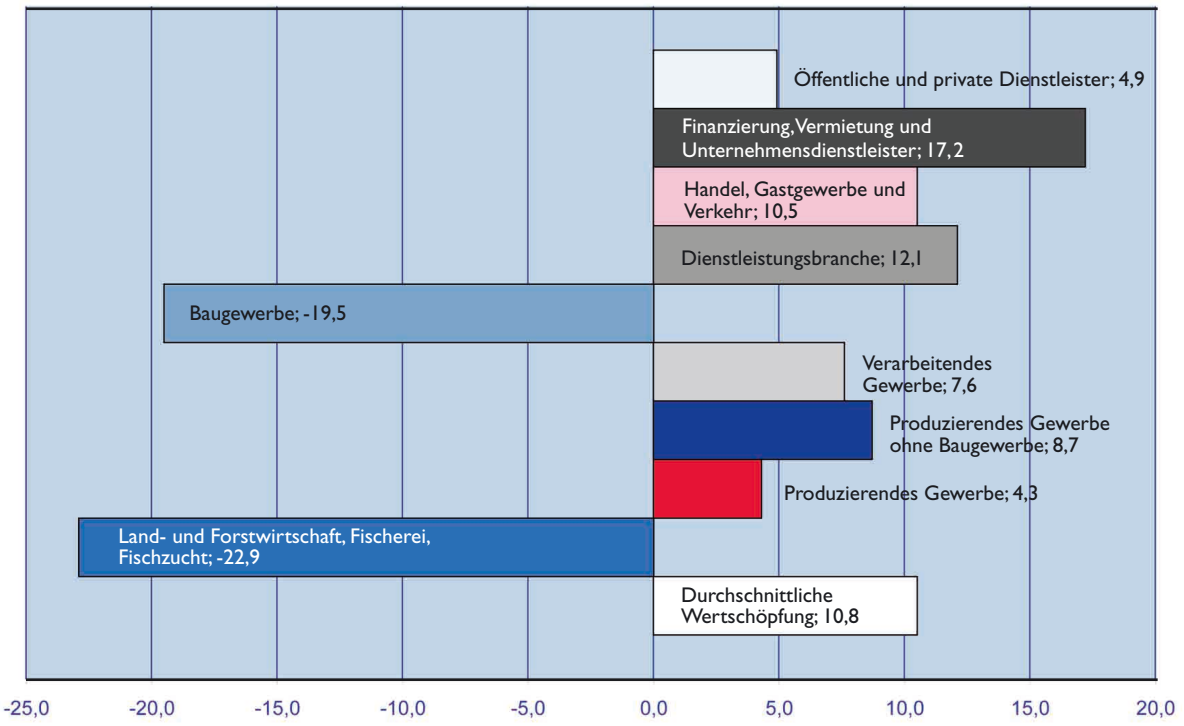
HH = Hamburg; BGW = Bundesgebiet West

1. Im Bundesgebiet West sind anteilig weniger Beschäftigte in Unternehmen mit unter 500 Beschäftigten tätig als in Hamburg. ☐
2. Die Anzahl der Unternehmen mit 250 bis 499 Beschäftigten in Hamburg ist zwischen den Jahren 2000 und 2005 stabil geblieben. ☐
3. In Hamburg sind anteilig mehr Beschäftigte in großen Unternehmen mit mehr als 500 Mitarbeiterinnen und Mitarbeitern tätig als im Bundesgebiet West (BGW). ☐

[14] *Quelle: Operationelles Programm der Freien und Hansestadt Hamburg für den Europäischen Sozialfonds (ESF) im Ziel 2 „Regionale Wettbewerbsfähigkeit und Beschäftigung", Förderperiode 2007 – 2013, Hamburg 2007, Seite 6 (Anm. der Verfasser: Diagrammfarben aus Gründen der Leserlichkeit abgeändert).*

20. Entwicklung der Wertschöpfung in Hamburg zwischen 2000 und 2005 nach Wirtschaftszweigen (Wertschöpfung meint den Wert der im Produktionsprozess erzeugten Waren und Dienstleistungen)

Schauen Sie sich das Diagramm[15] an und interpretieren Sie es. Kreuzen Sie die richtige Antwort an.



1. Während die Wertschöpfung im Bereich „Land- und Forstwirtschaft sowie Fischerei und Fischzucht“ um 22,9 Prozent angestiegen ist, fiel sie im Bereich „Öffentliche und private Dienstleister“ um 4,9 Prozent. ☐
2. Während die Wertschöpfung im Bereich „Finanzierung, Vermietung und Unternehmensdienstleister“ mit 17,2 Prozent überdurchschnittlich gestiegen ist, ist ein Rückgang der Wertschöpfung im Bereich „Baugewerbe“ von 19,5 Prozent zu verzeichnen. ☐
3. Die Wertschöpfung im Bereich „Verarbeitendes Gewerbe“ übertraf die durchschnittliche Wertschöpfung in Höhe von 10,6 Prozent bei weitem. ☐

[15] *Quelle: Operationelles Programm der Freien und Hansestadt Hamburg für den Europäischen Sozialfonds (ESF) im Ziel 2 „Regionale Wettbewerbsfähigkeit und Beschäftigung“, Förderperiode 2007 – 2013, Hamburg 2007, Seite 4 (Anm. der Verfasser: Diagrammfarben aus Gründen der Leserlichkeit abgeändert).*

3. Modul „Englisch verstehen in Wort und Schrift“

3.1 Einführung in die Aufgabe

Das Modul „Englisch verstehen in Wort und Schrift“ erfasst die folgenden Kompetenzen der Bewerber:

- **Verständnis der englischen Schriftsprache,**
- **englisches Hörverständnis.**

Um diese Kompetenzen zu testen, hat jeder Bewerber die Aufgabe, einen schriftlichen Englischtest mit 26 Aufgaben zu lösen. Anschließend werden den Bewerbern fünf Hörspiele auf Tonband vorgespielt, in denen sich jeweils zwei Personen auf Englisch unterhalten.

Die Gesprächsinhalte der Hörspiele sind typische Telefonate für Büroberufe wie z. B. die Bestellung von Ware oder die Buchung von Hotelzimmern im Ausland.

Nachdem die Bewerber die Hörspiele zu Ende angehört haben, sollen sie in Einzelarbeit auf einem Arbeitsblatt jedes Hörspiel einer richtigen Situationsbeschreibung zuordnen (siehe Seiten 54 bis 55).

Variationsmöglichkeit

Anstatt den Bewerbern die Hörspiele auf Tonband vorzuspielen, können Sie die Dialoge auch gemeinsam mit einem weiteren Prüfer vorlesen (siehe Seiten 44 bis 48). Bitte verteilen Sie die Schriftversion der Hörspiele nicht an die Bewerber.

Material und Zeit

Die Prüfer benötigen:

- ein Lösungsblatt für den Englischtest und die Hörspiele (siehe Seite 42),
- pro Bewerber einen Auswertungsbogen „Englisch verstehen in Wort und Schrift“ (siehe Seite 43),
- die Audiodateien der fünf Hörspiele (die Dateien können passwortgeschützt heruntergeladen werden unter www.bqm-hamburg.de) oder alternativ die Schriftversion der Hörspiele (siehe Seiten 44 bis 48),
- bei Verwendung der Audiodateien einen CD-Player.

Jeder Bewerber erhält:

- einen schriftlichen Englischtest (siehe Seiten 49 bis 53),
- eine Anleitung für die Bewerber zur Auswertung der Hörspiele (siehe Seiten 54 bis 55),
- Stifte und ausreichend Notizpapier.

Zeitumfang:

- 40 bis 60 Minuten.

Das Modul „Englisch verstehen in Wort und Schrift“ ist, wie bei Kenntnistests üblich, auch für eine große Bewerbergruppe geeignet.

3.2 Anleitung für die Beobachter

Vorbereitung für die Beobachtung: Sensibel sein für kulturelle Unterschiede

Das amerikanische Englisch gleicht nicht hundertprozentig dem britischen Englisch. Darüber hinaus gibt es – wie in jeder anderen Sprache auch – in den USA und in Großbritannien eine Vielzahl von Dialekten. Wiederum wird die englische Sprache weltweit mit einer Vielzahl von Akzenten gesprochen.

Dies führt dazu, dass man in internationalen Arbeitsgruppen oft eine bunte Palette von ‚English accents' vorfindet. Interessanterweise verstehen sich oftmals diejenigen, die Englisch als Zweitsprache erlernt haben, untereinander besser, als sie sich mit Muttersprachlern verstehen. Dasselbe gilt für diejenigen, die Englisch als Muttersprache gelernt haben. Auf internationaler Geschäftsebene kann dies zu erheblichen Erfolgseinbußen führen, da kulturelle Unterschiede einer der Hauptgründe für das Scheitern von internationalen Geschäftsbeziehungen sind.

Der Londoner Führungskräfteentwickler Canning – Communication Training for Business hat auf diesen Umstand reagiert und bietet z. B. für britische und amerikanische Geschäftsleute spezielle Englisch-Sprachkurse an, in denen sie lernen, langsames und deutliches Englisch ohne komplizierte Sätze oder bildliche Redensarten zu sprechen. Die Geschäftsleute werden in diesen Kommunikationskursen zudem mit der Geschichte einer ostasiatischen Fluggesellschaft vertraut gemacht, die vorhatte, Flugsimulatoren zu kaufen. Da die Verhandlungsführer der Fluggesellschaft das Englisch des französischen Vertriebsteams besser verstehen konnten als das der britischen Firma, erhielt die französische Firma den Auftrag. [16]

In immer mehr international tätigen Unternehmen gehört es zum Alltag, Ware im Ausland zu bestellen, Bestellungen aus dem Ausland entgegenzunehmen, Buchungen im Ausland vorzunehmen, internationale Geschäftspartner zu gewinnen etc. Für die Auswahl von Auszubildenden für Berufe im Bürobereich ist es aus diesem Grund wichtig, dass sie ein gutes englisches Hörverständnis haben. Zudem ist es von großem Vorteil, wenn sie weitere Sprachkenntnisse mitbringen, da sie auf diese Weise flexibel auf unterschiedliche Kundensegmente und Geschäftspartner im Ausland eingehen können.

Das Modul „Englisch verstehen in Wort und Schrift" testet bewusst nicht – wie in Einstellungstests üblich – die Grammatikkenntnisse der Bewerber, sondern die Fähigkeit, englische Gesprächssituationen richtig verstehen zu können.

[16] *Richard Pooley: Interkulturelle Unterschiede überwinden und erfolgreich mit ausländischen Kollegen und Partnern zusammenarbeiten, in: pharma-aktuell, Varel 2005, S. 3.*

Auswertung des schriftlichen Englischtests

Benutzen Sie für die Auswertung des Englischtests das Lösungsblatt für den Englischtest, die Hörspiele (siehe Seite 42) sowie den Auswertungsbogen „Englisch verstehen in Wort und Schrift“ (siehe Seite 43).

Der Englischtest wird folgendermaßen ausgewertet:
Vergeben Sie für jede richtig beantwortete Aufgabe des schriftlichen Tests einen Punkt. Für jede den Hörspielen richtig zugeordnete Gespächssituationen werden zwei Punkte vergeben. Zählen Sie anschließend alle Punkte zusammen und bewerten Sie nach folgender Skala:

1	2	3	4
36 bis 28 Punkte	27 bis 19 Punkte	18 bis 10 Punkte	Unter 10 Punkten

Interpretation der Auswertung

Die Interpretation der Auswertung gibt Ihnen Auskunft über die berufliche Eignung der Bewerber für die Berufe Bürokauffrau/-mann und Kauffrau/-mann für Bürokommunikation.

Interpretiert wird wie folgt:

1 + 2 = Der Bewerber zeigt gute Kenntnisse im Englischen.
3 + 4 = Der Bewerber zeigt nicht genügend Kenntnisse im Englischen.

Beispiel:

Interpretation	
Der Bewerber zeigt gute Kenntnisse im Englischen.	1 + 2
Der Bewerber zeigt nicht genügend Kenntnisse im Englischen.	3 + 4

Lösungsblatt für den Englischtest und die Hörspiele (Kopiervorlage)

Aufgabe	Lösung Englischtest	Punkte
1	**b)**	1 Punkt
2	**b)**	1 Punkt
3	**a)**	1 Punkt
4	**b)**	1 Punkt
5	**c)**	1 Punkt
6	**c)**	1 Punkt
7	**a)**	1 Punkt
8	**a)**	1 Punkt
9	**c)**	1 Punkt
10	**b)**	1 Punkt
11	**a)**	1 Punkt
12	**c)**	1 Punkt
13	**Lieferung**	1 Punkt
14	**a)**	1 Punkt
15	**a)**	1 Punkt
16	**c)**	1 Punkt
17	**c)**	1 Punkt
18	**b)**	1 Punkt
19	**a)**	1 Punkt
20	**c)**	1 Punkt
21	**c)**	1 Punkt
22	**a)**	1 Punkt
23	**a)**	1 Punkt
24	**c)**	1 Punkt
25	**b)**	1 Punkt
26	**a)**	1 Punkt
Aufgabe	**Lösungen Hörprobe**	**Punkte**
1	**c)**	2 Punkte
2	**b)**	2 Punkte
3	**c)**	2 Punkte
4	**a)**	2 Punkte
5	**c)**	2 Punkte

Auswertungsbogen „Englisch verstehen in Wort und Schrift“ (Kopiervorlage)

Name der Beobachter:
Name des Bewerbers: **Datum:**

MODUL 3: „Englisch verstehen in Wort und Schrift“

Erreichte Punktzahl

36 bis 28 Punkte	27 bis 19 Punkte	18 bis 10 Punkte	unter 10 Punkten
1	2	3	4

Interpretation	
Der Bewerber zeigt gute Kenntnisse im Englischen.	**1 + 2**
Der Bewerber zeigt nicht genügend Kenntnisse im Englischen.	**3 + 4**

Schriftversion der Hörspiele für die Beobachter (Kopiervorlage bei Bedarf)

Typische telefonische Gesprächssituationen – *Typical Office Telephone Conversations*

Hörspiel 1

Mrs Y.: Hello, this is Sezen Yilmaz from the Reif Company in Hamburg. Am I speaking to the purchasing department of Commercial Cleaning Services Ltd.?

Mrs M.: Yes, you are.

Mrs Y.: Thanks, ok. Could you please put me through to Mrs Miller?

Mrs M.: Speaking.

Mrs Y.: Ok, that's fine. I'm calling about your order from 21st August this year. You ordered 50 packs of our cleaning solution for plastic. First of all I would like to thank you for placing your order with us. We appreciate your confidence in our products and prices.
Unfortunately I am not quite sure about the quantity you ordered. We offer bottles of three quarter litre or 1.5 litres. Prices range from 5.40 euros for the three quarter and 9.50 euros for the large one.

Mrs M.: Ok, if that's the case then we'll order 50 bottle packs of 1.5 litres. Could you please confirm this telephone order?

Mrs Y.: Yes, that's no problem at all. I'll process your order today so that the goods can be dispatched promptly tomorrow. I don't see any complications from our side.

Mrs M.: Nor do I. Thanks very much for your attention and a good day to you.

Mrs Y.: Many thanks. Bye-bye.

Hörspiel 2

Mrs A.: Hello, this is Angelina Alfonso from Euro-Glas Ltd. in Hamburg calling. Am I connected with the accounts department of Glas Lars Johansen in Århus?

Mrs L.: Yes, this is Mrs Asmussen of Glas Lars Johansen Ltd. in Århus. How can I help you?

Mrs A.: Last month we ordered 250 cubic meters of glass type 16 A2 that was correctly delivered. Today, however, we have received your invoice dated 2nd March this year. On checking the invoice we noticed that you haven't deducted the discount, but added it. Additionally, the VAT identification number is missing. Would you please kindly check this for me?

Mrs L.: Just a moment please, I'll get your file. …Yes, I've got a copy of the invoice here and I can see that we've made a mistake. I'm very sorry about that. We will of course amend your invoice and add the VAT ID number to it. Would you please return the incorrect original?

Mrs A.: No problem at all. I'll do it right away.

Mrs L.: Thanks for your attention. You'll be receiving the corrected invoice shortly. Good-bye.

Mrs A.: Thank you. Bye-bye.

Hörspiel 3

Mrs B.: Hello, this is Mrs Boskurt speaking from the Logistics-Initiative Hamburg. Is that the Central House Hotel Victoria in London?

Mrs S.: Yes, here is the reception of Central House Victoria in London. What can I do for you?

Mrs B.: We are co-ordinating for companies in Hamburg who are expecting to attend the London Logistics Conference in five weeks' time. We're looking to find hotel rooms for the conference attendees. Would you still have single rooms available from 10th to 15th June?

Mrs S.: Just hold the line, please. I'll check our bookings. … Yes, we do have twelve single rooms available for that period. How many would you be requiring?

Mrs B.: Well, those twelve rooms would help me a great deal. Could you tell me please what the rooms cost and to what standard they are?

Mrs S.: We can offer these single rooms for 110 euros per night. All rooms come with bathrooms including shower and TV. Would they be suitable?

Mrs B.: Yes, that's marvellous. Please reserve all twelve rooms for the period of 10th to 15th June and e-mail your terms and conditions. My e-mail address is Boskurt@logistik-hamburg.de. Please be sure to write logistic with a „k" and not a „c". I'll confirm this immediately by e-mail and fax. In addition, I'll send you a list with the names of the guests.

Mrs S.: Ok. As soon as we receive your fax confirming the booking, we'll reserve the rooms for you as agreed.

Mrs B.: I'll do it right away. Thanks very much for your help. Good-bye.

Mrs S.: Thank you, you're welcome. Bye-bye.

Hörspiel 4

Mrs T.: Hello, this is Mrs Taborsky in Hamburg. Is that the West Pommerania Training Centre in Szeczin?

Mrs S.: Yes it is. How can I help you?

Mrs T.: I'd like to speak to Mrs Ewa Podkówka. Is she available, please?

Mrs S.: Yes, just a minute please. I'll call her.

Mrs P.: Hello, this is Mrs. Podkówka. How can I help you?

Mrs T.: At the moment I'm training to be an office clerk in Hamburg and I'd like very much to find a work training position abroad. A friend of mine gave me your address, and three weeks ago I sent you my CV. Could you tell me please if you've received it?

Mrs P.: Yes, we did receive your CV. But please understand that up to this moment we have not replied. Generally speaking, we are able to offer you a position as work trainee. However, we would require from you confirmation of your intended length of stay and your ability in Polish. Because without knowledge of the Polish language such a position would be fruitless.

Mrs T.: Originally my grandparents came from Poland. Our family emigrated to Germany. Therefore I can speak and write some Polish, though not perfectly. But I do believe with a little support from your side I'd be able to improve. It occurred to me that I did not make this clear in my application.

Mrs P.: Well, it doesn't matter. How long would you be able to come for?

Mrs T.: At least three months, maybe longer. It is really a question of financial support. I have applied to the Leonardo mobility programme of the European Community, but up until now I have not received an offer.

Mrs P.: Ok, then I suggest we wait until you have received an offer and then you could reapply. That would enable us to work out a time schedule. We will also have had a chance to go through your application.

Mrs T.: Yes, ok, let's do that. Thanks for your cooperation. Good-bye.

Mrs P.: Yes, thanks once again. Bye-bye.

Hörspiel 5

Mrs C.: Hello, my name is Cordes. Am I speaking to the Dutch Coffee Store?

Mrs V.: Yes, what can I do for you?

Mrs C.: I see you are offering several kinds of coffee. I am very interested to learn more about your offer. Dutch coffee has a very good reputation with my company. We are interested in buying coffee directly from you.

Mrs V.: We are very glad to hear this. What exactly can I do for you?

Mrs C.: You are offering Coffee Aroma Road coarse ground and Coffee Aroma coarse dripfilter. What exactly is the difference?

Mrs V.: That's quite simple actually. Coffee Aroma Road is coarsely ground for hand filtering, the other is ground for filter machines.

Mrs C.: OK, and what's your price for the Coffee Aroma coarse dripfilter?

Mrs V.: That's a question of quantity. We can offer you the following: 6 packs of 250 grams at 19 euros, 12 packs of 250 grams at 35 euros, 24 packs of 250 grams at 65 euros, or 6 packs of 500 grams at 34 euros. Which size would you prefer?

Ms C.: That's a difficult choice to make. But I think I'll take the 500 gram packs. How shall I order?

Mrs V.: Well, the easiest way is to place your order on the internet. There you'll get all the information you need. Are you familiar with our homepage?

Mrs C.: Yes, I am and I'll order online just as you recommend. Thanks a lot for your help.

Mrs V.: My pleasure. Have a nice day. Bye-bye.

Mrs C.: Good-bye.

3.3.1 Schriftlicher Englischtest für die Bewerber (Kopiervorlage)

Sie haben zuerst die Aufgabe, den vorliegenden schriftlichen Englischtest mit 26 Aufgaben zu lösen.

Von den drei vorgegebenen Antworten ist nur eine richtig. Bitte kreuzen Sie diese an.

1. Was versteht man unter **purchasing department**?

- a) Verkauf ☐
- b) Einkauf ☐
- c) Versand ☐

2. Was ist eine **parent company**?

- a) Ein elterliches Geschäft ☐
- b) Eine Muttergesellschaft ☐
- c) Eine elterliche Beteiligung ☐

3. Welches Wort ist im Englischen richtig für **Kalender**?

- a) calendar ☐
- b) colender ☐
- c) kalendar ☐

4. Was bedeutet **tax**?

- a) Taxi ☐
- b) Steuer ☐
- c) Anfrage ☐

5. Welcher Satz ist **falsch**?

- a) Have you got a rubber? ☐
- b) Do you have a rubber? ☐
- c) Does you have a rubber? ☐

6. Was bedeutet **agenda**?

- a) Agentur ☐
- b) Weiblicher Spion ☐
- c) Tagesordnung ☐

7. Was ist ein **CV**?

a) Curriculum Vitae ☐
b) Cesar's victory ☐
c) Constant variety ☐

8. Wie nennt man im Englischen ein **Bankkonto**?

a) bank account ☐
b) bank conto ☐
c) conto of bank ☐

9. Agreement ist kein/-e:

a) Vertrag ☐
b) Abkommen ☐
c) Niederschrift ☐

10. Order ist kein/-e:

a) Auftrag ☐
b) Grenze ☐
c) Befehl ☐

11. Welcher Satz ist **richtig**?

a) Please return the goods at our expense. ☐
b) Please return the goods for our expense. ☐
c) Please return the goods of our expense. ☐

12. Welcher Satz stimmt **nicht**?

a) We are sorry to hear that 50 glasses of the shipment were broken. ☐
b) We are sorry to learn that 50 glasses of the shipment were broken. ☐
c) We are sorry to listen that 50 glasses of the shipment were broken. ☐

13. Bitte übersetzen Sie die drei folgenden englischen Wörter **gleicher** Bedeutung:

a) consignment

b) delivery

c) shipment

Lösung: _____

14. Was ist das Gegenteil von **punctual** (pünktlich)?

a) unpunctual ☐

b) dispunctual ☐

c) onpunctual ☐

15. Was bedeutet **PR (Public Relations)**?

a) Öffentlichkeitsarbeit ☐

b) Öffentliche Bedürfnisanstalt ☐

c) Öffentliche Anteilnahme ☐

16. Ein Satz ist **falsch**. Welcher?

a) The contract has been sent to you by the same post. ☐

b) The contract has been sent to you with the same post. ☐

c) The contract has been sent to you over the same post. ☐

17. Ein Satz ist **falsch**. Welcher?

a) The printer has been delivered to Hanse Reederei in Hamburg. ☐

b) The printer has been sent to Hanse Reederei in Hamburg. ☐

c) The printer have been sent to Hanse Reederei in Hamburg. ☐

18. Was bedeutet **postage and packing**?

a) Pakete, die per Post transportiert werden ☐

b) Porto und Verpackung ☐

c) Nachträgliche Auslieferung von Paketen ☐

19. Was bedeutet **a request**?

a) eine Anfrage ☐

b) eine Unterstellung ☐

c) ein Ausdruck der Freude ☐

20. Zwei Ausdrücke sind richtig, einer ist **falsch**. Welcher?

a) to write a letter ☐
b) to read a letter ☐
c) to say a letter ☐

21. As the goods ordered are urgently required for an export shipment, we shall be compelled to cancel our order if the consignment is not received here by the end of December 2007 at the very latest.

Worum geht es in diesem Schreiben?

a) Die Ware soll später ausgeliefert werden. ☐
b) Die Auslieferung wurde fehlerhaft durchgeführt. ☐
c) Der Auftrag wird eventuell storniert. ☐

22. We would like to remind you of the spare parts we ordered on 3rd October. As these parts have not yet arrived we had to postpone several urgent repairs, a fact which has drawn our customer's annoyance.

Worüber beklagt sich der Kunde?

a) Der Kunde kann aufgrund der verzögerten Auslieferung nicht weiter arbeiten. ☐
b) Einige Posten sind reparaturbedürftig. ☐
c) Die bestellten Teile sind nicht angekommen. ☐

23. Unfortunately this order was overlooked in the pressure of business, but we are pleased to say that the goods are now ready for dispatch. Shipment will be effected by M.V. "Norfolk" on 14th December 2007.

Es handelt sich bei diesem Schreiben um …

a) eine Auslieferungsbestätigung. ☐
b) eine Bestellung. ☐
c) eine Stornierung. ☐

24. Mr. D.: During last week's meeting you promised to send us a selection of articles for display to enable us to draw the visitors' attention to our products.

Mr. D. spricht von ...

a) einem Lieferverzug. ☐
b) einer Lieferbestätigung. ☐
c) einer Werbeveranstaltung. ☐

25. The acute shortage of qualified labour makes it increasingly difficult for us to keep pace with the rush of incoming orders.

In diesem Schreiben geht es um ...

a) eine Streikandrohung. ☐
b) Lieferverzögerungen. ☐
c) qualifizierte Mitarbeiter für eine Partei in Großbritannien. ☐

26. Unfortunately equipment failure has upset our production schedule, but we are working overtime to catch up on the production lost during downtime.

Dieser Brief handelt von ...

a) Überstunden, die Produktionsausfälle ausgleichen sollen. ☐
b) einer fehlerhaften Auslieferung von Waren. ☐
c) Auszeiten im Produktionsbereich. ☐

3.3.2 Anleitung für die Bewerber zur Auswertung der Hörspiele (Kopiervorlage)

Ihnen werden nun fünf Hörspiele in englischer Sprache entweder vorgespielt oder von Ihrem Prüfer vorgelesen. Hören Sie sich diese bitte aufmerksam an. Wichtig ist hierbei nicht, dass Sie jedes Wort richtig verstehen. Es geht bei dieser Aufgabe vielmehr darum, dass Sie den Sinn der Gespräche richtig erfassen.

Nachdem Sie die Dialoge zu Ende angehört haben, kreuzen Sie bitte unten jeweils die Möglichkeit an, die Ihrer Meinung nach den Gesprächsinhalt richtig beschreibt. Von den drei vorgegebenen Antworten ist nur **eine** richtig.

Welche Antwort ist richtig?

Hörspiel 1

Worüber sprechen die beteiligten Personen?

a) Sie versuchen zu klären, warum eine Bestellung fehlerhaft bearbeitet worden ist. ☐

b) Sie verständigen sich darüber, wer für den entstandenen Schaden einer Bestellung aufzukommen hat. ☐

c) Sie verhandeln über die Menge und den Preis der zu liefernden Ware. ☐

Hörspiel 2

Worüber sprechen die beteiligten Personen? ☐

a) Die Auslieferung von Glas wurde fehlerhaft durchgeführt. ☐

b) Die Rechnung über eine Glaslieferung wurde fehlerhaft ausgestellt. ☐

c) Der Einkauf von Glas aus Dänemark ist teuer. ☐

Hörspiel 3

Worüber sprechen die beteiligten Personen?

a) Sie besprechen die Themen einer Logistik-Tagung in London. ☐

b) Sie verhandeln über den Preis einer Hotelübernachtung in London. ☐

c) Sie buchen für die Teilnehmer einer Logistik-Tagung Hotelzimmer in London. ☐

Hörspiel 4

Worüber sprechen die beteiligten Personen?

a) Von einer Initiativbewerbung auf einen polnischen Praktikumsplatz. ☐

b) Über deutsche Sprachkenntnisse von polnischen Auszubildenden. ☐

c) Über Ausbildungschancen in Deutschland. ☐

Hörspiel 5

Worüber sprechen die beteiligten Personen?

a) Dass holländischer Kaffee nicht schmeckt. ☐

b) Wie holländischer Kaffee möglichst preiswert nach Deutschland eingeführt werden kann. ☐

c) Wie sich holländische Kaffeesorten unterscheiden und wie man sie bestellen kann. ☐

4. Modul „Interkultureller Postkorb“

Vorbemerkung zu Modul 4

Das Modul „Interkultureller Postkorb“ testet die folgenden Kompetenzen der Bewerber:

- **Deutsche Rechtschreibkenntnisse,**
- **die Fähigkeit, Aufgaben in einem angemessenen Verhältnis selbstständig zu erledigen oder zu delegieren,**
- **Kooperations- und Teamfähigkeit.**

Um diese Kompetenzen zu testen, ist das Modul „Interkultureller Postkorb“ in Arbeitsauftrag 1 und 2 untergliedert.

Arbeitsauftrag 1: Jeder Bewerber hat die Aufgabe, den Brief „Schülerfirmen“, in dem 30 Rechtschreibfehler enthalten sind, zu lesen und zu korrigieren. Auf diese Weise werden die Rechtschreibkenntnisse der Bewerber getestet.

Arbeitsauftrag 2: Die Bewerber sollen zunächst in Einzelarbeit einen Postkorb bearbeiten. Hierzu erhalten sie 20 ausgedruckte E-Mails und Briefe, die ihrer Wichtigkeit nach geordnet werden sollen. Zudem hat jeder Bewerber die Aufgabe, die in den Schreiben enthaltenen Termine in einen Kalender einzutragen sowie auf einer Checkliste zu notieren, welche Vorgänge er selbst bearbeiten kann und welche er an andere weitergeben muss.

Anschließend sollen sich die Bewerber in Dreier- oder Vierergruppen zusammensetzen und sich einigen, wie der Postkorb am besten bearbeitet werden kann. Das gemeinsame Ergebnis wird den Prüfern vorgestellt und erläutert.

Der Bewerber soll hiermit zeigen, dass er

- **Arbeitsaufträge strukturiert erledigen kann,**
- **selbstständig arbeiten kann,**
- **bereit ist, Entscheidungen zu treffen,**
- **alleine oder im Team Aufträge übernehmen kann.**

Hinweis: Die Arbeitsaufträge 1 und 2 können auch unabhängig voneinander durchgeführt werden. Arbeitsauftrag 2 eignet sich am besten für Dreier- oder Vierergruppen.

4.1 Arbeitsauftrag 1 „Deutsche Rechtschreibkenntnisse“

Einführung in den Arbeitsauftrag 1

In Arbeitsauftrag 1 hat jeder Bewerber die Aufgabe, den Brief „Schülerfirmen” zu lesen und die enthaltenen 30 Rechtschreibfehler zu korrigieren. Für die Auswertung der Rechtschreibkenntnisse der Bewerber steht Ihnen als Prüfer der Auswertungsbogen „Deutsche Rechtschreibkenntnisse” (siehe Seite 60) sowie das Lösungsblatt zur Korrektur des Briefes „Schülerfirmen” zur Verfügung (siehe Seite 61).

Der Arbeitsauftrag 1 ist, wie bei Kenntnistests üblich, auch für eine große Bewerbergruppe geeignet.

Material und Zeit

Die Prüfer benötigen:

- pro Bewerber einen Auswertungsbogen „Deutsche Rechtschreibkenntnisse“ (siehe Seite 60),
- je ein Lösungsblatt zur Korrektur des Briefes „Schülerfirmen“ (siehe Seite 61).

Die Bewerber erhalten:

- pro Bewerber eine Anleitung mit dem Brief „Schülerfirmen“ (siehe Seite 62),
- Papier und Stifte.

Zeitumfang:

Ca. 20 Minuten:

- 5 Minuten zum Lesen der Aufgabenstellung,
- 15 Minuten zum Lesen und zur Korrektur des Briefes „Schülerfirmen“.

4.1.1 Anleitung für die Beobachter

Anleitung für die Auswertung

Verwenden Sie für die Auswertung des Arbeitsauftrages 1 den Auswertungsbogen „Deutsche Rechtschreibkenntnisse“ (siehe Seite 60) sowie das Lösungsblatt zur Korrektur des Briefes (siehe Seite 61).

Auswertung des Rechtschreibtests

Der Arbeitsauftrag 1 „Deutsche Rechtschreibkenntnisse“ wird folgendermaßen ausgewertet: Vergleichen Sie die korrigierten Briefe der Bewerber mit Ihrem Lösungsblatt. Zählen Sie anschließend alle Fehler zusammen, die die Bewerber richtig korrigiert haben, und bewerten Sie nach folgender Skala:

Beurteilung			
1	2	3	4
++	+	-	--
30 bis 24 Fehler erkannt	23 bis 16 Fehler erkannt	15 bis 8 Fehler erkannt	Unter 8 Fehler erkannt

Interpretation der Auswertung

Die Interpretation der Auswertung gibt Ihnen Auskunft über die Rechtschreibkenntnisse der Bewerber.

Interpretiert wird wie folgt:

1 + 2 = Der Bewerber zeigt sichere Rechtschreibkenntnisse.

3 + 4 = Der Bewerber zeigt unzureichende Rechtschreibkenntnisse.

Beispiel:

Interpretation	
Der Bewerber zeigt sichere Rechtschreibkenntnisse.	1 + 2
Der Bewerber zeigt nur unzureichende Rechtschreibkenntnisse.	3 + 4

Auswertungsbogen „Deutsche Rechtschreibkenntnisse“ (Kopiervorlage)

Name der Beobachter:
Name des Bewerbers: **Datum:**

MODUL 4: „Deutsche Rechtschreibkenntnisse“

Beurteilung			
1	2	3	4
++	+	-	- -
30 bis 24 Fehler erkannt	23 bis 16 Fehler erkannt	15 bis 8 Fehler erkannt	Unter 8 Fehler erkannt

Interpretation	
Der Bewerber zeigt sichere Rechtschreibkenntnisse.	**1 + 2**
Der Bewerber zeigt unzureichende Rechtschreibkenntnisse.	**3 + 4**

Lösungsblatt zur Korrektur des Briefes „Schülerfirmen“ (Kopiervorlage)

Schülerfirmennetzwerk e.V.
Kleestraße 10
20000 Kleedorf

Ubuntu Logistics Europe
Kosmosring 22
24444 Hamburg

Kleedorf, 28. November 2007

Schülerfirmen

Sehr geehrte Damen und Herren,

wir sind ein Netzwerk von Schulen, die Schülerfirmen betreuen. Schülerfirmen erleben seit Ende der Neunzigerjahre einen regelrechten Boom – nicht nur an Oberschulen und Gymnasien, sondern auch an Hauptschulen und pädagogischen Förderzentren. Mittlerweile engagieren sich tausende junger Menschen in Schülerfirmen. Sie erzeugen umweltfreundlichen Solarstrom, versorgen ihre Mitschülerinnen und Mitschüler mit gesundem Pausenbrot, reparieren Fahrräder, verleihen Bilder und exportieren Bücher, Spielzeug und Nougatcreme ins Ausland.

Schülerfirmen sind ein Beispiel dafür, wie engagiert, kreativ und innovativ Schülerinnen und Schüler sein können. Bundes- und landesweite Wettbewerbe zeichnen die pfiffigsten Geschäftsideen aus. Manchmal können sich die „Jungunternehmer“ über einige tausend Euro freuen.

Schülerfirmen sind bei Mädchen und Jungen beliebt, weil sie schulisches Lernen und unternehmerische Praxis miteinander verbinden. Jugendliche schlüpfen in die Rolle von Arbeitgebern und Angestellten und „plagen“ sich nach Schulschluss noch mit Produktentwicklung, Buchführung, Lohnabrechnung oder Kundenakquise herum. Der Spaß, den sie dabei erleben, motiviert für den schulischen Alltag.

Schülerfirmen stärken das Verantwortungsbewusstsein, das soziale Miteinander und machen fit für die Arbeitswelt. Wer einmal ein Schüler-Unternehmen auf die Beine gestellt hat, traut sich später im Berufsleben eher zu, eine eigene Firma zu gründen.

Im November haben sich zum ersten Mal Schülerfirmen aus dem In- und Ausland in Hamburg auf einer Messe präsentiert, dort ihre Ideen und Produkte vorgestellt und sich mit anderen „Jungunternehmern“ ausgetauscht.

Am 1. und 2. Februar 2008 soll nun eine zweite internationale Messe für Schülerfirmen in Hamburg stattfinden. Sie richtet sich an Schülerinnen und Schüler ab Klassenstufe 5, an Lehrerinnen und Lehrer, an Wirtschaftsverantwortliche und die interessierte Öffentlichkeit.

Die Messe hat vier Hauptziele:
- Sensibilisierung für die Idee und Praxis von Schülerfirmen,
- Wissensvermittlung zum Aufbau und zur Weiterentwicklung von Schülerfirmen,
- Motivation der Lernenden und Lehrenden, Schülerfirmen für schulischen und außerschulische Lehr- und Lernprozesse zu nutzen,
- Information der Öffentlichkeit.

Auf der Messe würden wir gern einige unserer Schülerfirmen mit Ihren Laptops zum Preis von 100,- Euro ausstatten. Könnten Sie mir eine Kontaktperson in Ihrer Firma für den Verkauf von Laptops nennen? Über eine Nachricht per E-Mail unter vorstand@schuelerfirmennetzwerk.eu würden wir uns sehr freuen.

Vielen Dank im Voraus und herzliche Grüße

Herbert Fröhlich

4.1.2 Anleitung für die Bewerber (Kopiervorlage)

Lesen Sie bitte den Brief „Schülerfirmen“ sorgfältig durch und korrigieren Sie die 30 enthaltenen Rechtschreibfehler. Markieren Sie hierzu jeden Fehler mit einem Kreis und schreiben Sie jeweils rechts in den Korrekturrand, wie das Wort richtig geschrieben wird.

	Korrekturrand
Schülerfirmennetzwerk e.V. Kleestraße 10 20000 Kleedorf Ubuntu Logistics Europe Kosmosring 22 24444 Hamburg Kleedorf, 28. Novmber 2007 **Schülerfirmen** Sehr geehrte Damen und Herren, Wir sind ein Nätzwerk von Schulen, die Schülerfirmen betreuen. Schülerfirmen erleben seit Ende der Neunzigerjahre einen regelrechten Boum – nicht nur an Oberschulen und Gymnasien, sondern auch an Hauptschulen und pedagogischen Förderzentren. Mittlerweile engagieren sich tausende junger Menschen in Schülerfirmen. Sie erzeugen umweltfreundlichen Solarstrohm, versorgen ihre Mitschülerinnen und Mitschüler mit gesundem Pausenbrot, reparieren Fahrräder, verleihen Bilder und exportieren Bücher, Spielzeug und Nogatcreme ins ausland. Schülerfirmen sind ein Beispiel dafür, wie engagiert, kreativ und innovativ Schülerinnen und Schüler sein können. bundes- und landesweite Wettbewerbe zeichnen die fiffigsten Geschäftsideen aus. Manchmal können sich die „Jungunternehmer“ über einige tausend Euro freuen. Schülerfirmen sind bei Mädchen und Jungen beliebt, weil sie schulisches Lernen und unternehmerische Praxis miteinander verbinden. Jugendliche schlüpfen in die Rolle von Arbeitgebern und Angestellten und „plagen“ sich nach Schulschluss noch mit Produktentwicklung, Buchführung, Lohnabrechnung oder Kundenakqise herum. Der Spass, den sie dabei erlebe, motiviert für den schulischen Alltag. Schülerfirmen stärken das Verantwortungsbewußtsein, dass soziale miteinander und machen fit für die Arbeitswelt. Wer einmal ein Schüler-Unternehmen auf die Beine gestellt hat, traut sich später im Berufsleben eher zu, eine eigene Firma zu gründen Im November haben sich zum ersten Mal Schülerfirmen aus dem In- und Ausland in Hamburch auf einer Messe präsentiert, dort ihre Ideen und Produckte vorgestellt und sich mit anderen „Jungunternehmern“ ausgetauscht. Am 1. und 2. Feburar 2008 soll nun eine zweite internationale Messe für Schülerfirmen in Hamburg stattfinden. Sie richtet sich an Schülerinnen und Schüler ab Klassenstufe 5, an Lehrerinnen und Lehrer an Wirtschaftsverantwortliche und die interessierte Öffentlichkeit. Die Messe hat vier Hauptzile: • Sensibillisierung für die Idee und Praxis von Schülerfirmen, • Wissensvermittlung zum Aufbau und zur weiterentwicklung von Schülerfirmen, • Motivation der Lernenden und Lehrenden, Schülerfirmen für schulischen und Außerschulische Lehr- und Lernprozesse zu nutzen, • Information der Öffentlichkeit. Auf der Meße würden wir gern einige unserer Schülerfirmen mit Ihren Laptops zum Preis von 100,- Euro ausstatten. Könnten Sie mir eine Kontaktperson in Ihrer Firma für den Verkauf von Labtops nennen? Über eine Nachricht per EMail unter vorstand@schuelerfirmennetzwerk.eu würden wir uns sehr freuen. Vielen Dank im Voraus und herzliche Grüsse Herbert Fröhlich	

4.2 Arbeitsauftrag 2 „Interkultureller Postkorb“

Einführung in den Arbeitsauftrag 2

Jeder Bewerber hat im Arbeitsauftrag 2 die Aufgabe, zunächst in Einzelarbeit einen Postkorb zu bearbeiten. Hierzu erhält jeder Bewerber eine Anleitung (siehe Seiten 77 bis 79) sowie 20 ausgedruckte E-Mails und Briefe aus dem Tagesgeschäft des internationalen Unternehmens Ubuntu Logistics Europe (siehe Seiten 85 bis 104), die Ihrer Wichtigkeit nach geordnet werden sollen. Jeder Bewerber soll die anfallenden Termine in einen Kalender (siehe Seiten 81 bis 82) eintragen und auf einer Checkliste (siehe Seiten 83 bis 84) notieren, welche Vorgänge er selbst bearbeiten kann (**A**) und welche er an andere weitergeben muss (**B**). Um entscheiden zu können, an wen Aufträge weitergegeben werden müssen, die selbst nicht erledigt werden können, erhalten die Bewerber eine Mitarbeiterübersicht des Unternehmens, auf der die jeweiligen Zuständigkeiten beschrieben werden (siehe Seite 80).

Anschließend sollen sich die Bewerber in Dreier- oder Vierergruppen zusammensetzen und überlegen, wie der Postkorb am besten bearbeitet werden kann. Die Checklisten sollen miteinander verglichen werden, um ein gemeinsames Ergebnis zu finden. Das Ergebnis wird den Prüfern durch einen selbsternannten Gruppensprecher vorgestellt und erläutert.

Für die Beurteilung der Kompetenzen „Fähigkeit, Aufgaben in einem angemessenen Verhältnis selbstständig zu erledigen oder zu delegieren” sowie „Kooperations- und Teamfähigkeit” steht Ihnen als Prüfer der Beobachtungsbogen „Interkultureller Postkorb” (siehe Seite 72), das Lösungsblatt „Interkultureller Postkorb” (siehe Seiten 73 bis 74), das Lösungsblatt „Terminkalender” (siehe Seiten 75 bis 76) sowie die Excel-Datei „Auswertung_Postkorb.xls“ (siehe Beispiel auf Seite 68) zur Verfügung.

Der Arbeitsauftrag 2 „Interkultureller Postkorb” eignet sich auch für eine große Anzahl von Bewerbern, die am besten zu Dreier- oder Vierergruppen zusammengeschlossen werden.

Material und Zeit

Die Prüfer benötigen:

- einen Beobachtungsbogen „Interkultureller Postkorb“ (siehe Seite 72),
- ein Lösungsblatt „Interkultureller Postkorb“ (siehe Seiten 73 bis 74),
- ein Lösungsblatt „Terminkalender“ (siehe Seiten 75 bis 76),
- eine Excel-Datei „Auswertung_Postkorb.xls“ (siehe Beispiel auf Seite 68).

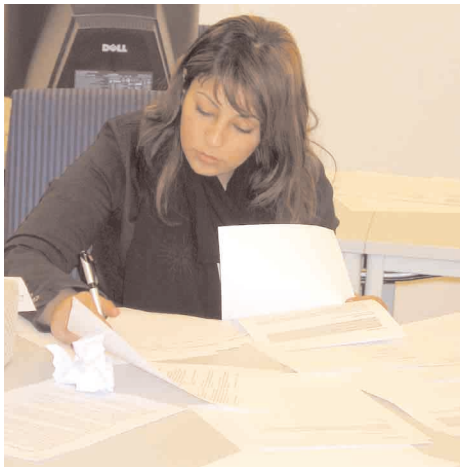
Jeder Bewerber erhält:

- eine Anleitung (siehe Seiten 77 bis 79),
- eine Mitarbeiterübersicht des Unternehmens (siehe Seite 80),
- einen Terminkalender (siehe Seiten 81 bis 82),
- eine Checkliste „Interkultureller Postkorb“ (siehe Seiten 83 bis 84),
- einen Postkorb mit 20 ausgedruckten Schriftstücken (siehe Seiten 85 bis 104),
- Papier und Stifte.

Zeitumfang:

Insgesamt 70 Minuten:

- 45 Minuten Einzelarbeit zum Sortieren des Postkorbs,
- 20 Minuten Gruppenarbeit, um eine gemeinsame Lösung zu finden,
- 5 Minuten pro Gruppe zur Präsentation des Ergebnisses.



Bewerberin beim Sortieren des Postkorbs

4.2.1 Anleitung für die Beobachter

Vorbereitung für die Beobachtung: Sensibel sein für kulturelle Unterschiede

Gängige Postkorbübungen fordern von den Bewerbern, Wichtiges von Unwichtigem zu trennen und anstehende Aufgaben in eine zu bearbeitende Reihenfolge zu bringen. Das Modul „Interkultureller Postkorb" legt besonderes Augenmerk darauf, ob die zukünftigen Auszubildenden in der Lage sind, angemessen zu entscheiden, welche Aufgaben selbstständig erledigt werden können und welche delegiert werden müssen.

Positiv bewertet werden nicht die Bewerber, die möglichst alles selbstständig erledigt haben, denn diese Personen hätten in einigen Bereichen ihre Entscheidungsbefugnis überschritten. Es sollen mit Hilfe dieser Aufgabe diejenigen Bewerber gefunden werden, die in einem angemessenen Verhältnis unterscheiden können, was selbstständig erledigt werden kann und was an andere weitergegeben werden muss.

Im Zuge der Globalisierung und der damit verbundenen Zunahme von international zusammengesetzten Arbeitsteams haben sich Arbeits- und Kommunikationspsychologen mit der Frage auseinandergesetzt, warum es in kulturell gemischten Teams zu Problemen bei der Lösung von Arbeitsaufträgen kommt. Betrachtet man Problemlösungsstrategien vor einem interkulturellen Hintergrund, wird deutlich, dass die Art und Weise wie Aufgaben gelöst werden, unter anderem durch kulturelle Einflüsse geprägt werden.[17]

So hat die HP Deutschland GmbH, die über jahrelange Erfahrungen mit bilateralen deutsch-indischen Kooperationen verfügt, untersuchen lassen, warum bestimmte Probleme in kulturell gemischten Arbeitsteams immer wiederkehren.[18] Dabei kamen sie unter anderem zu folgenden Ergebnis:

In Deutschland werden üblicherweise komplette „Arbeitspakete" und die dazugehörigen Verantwortlichkeiten an einzelne Mitarbeiter oder Teams delegiert. Von Projektmitarbeitern wird eigenständiges Arbeiten verlangt. Dabei werden die Rollen im Team und insbesondere die Verantwortlichkeiten der einzelnen Projektmitarbeiter in Deutschland üblicherweise nicht bis ins kleinste Detail definiert. Es existieren kaum Beschränkungen, wer mit wem reden darf bzw. wie die Kommunikation ablaufen soll.

[17] *Stefan Strohschneider (2004): Kulturelle Unterschiede beim Problemlösen, Otto-Friedrich-Universität Bamberg, Institut für Theoretische Psychologie.*
[18] *Vgl. Sylvia Schroll-Machl und Andreas Steinbach (2005): Offshore-Kooperation mit IT-Fachkräften in Indien, in: Personalführung 7 / 2005, S. 32 – 42.*

Dagegen wurde im Rahmen der Studie festgestellt, dass indische Projektmitarbeiter, insbesondere solche mit geringer Berufserfahrung, sich gewöhnlich als Ausführende verhalten: Die Steuerung der Einzelschritte und die Überprüfung der Teilergebnisse betrachten sie nicht als ihre Aufgabe, sondern als Verpflichtung des fachlichen Vorgesetzten bzw. des Projektmanagers. Inder arbeiten in der Regel, so die Beobachtung, weniger selbstständig, sondern orientieren sich stärker an den Weisungen ihrer Vorgesetzten, um korrekt, gewissenhaft und genau zu sein. Anweisungen sollten im Umkehrschluss für indische Mitarbeiter deshalb auch detaillierter sein, weil sie das verbindliche Ordnungssystem darstellen. Mitarbeiter erwarten diese Genauigkeit der Anweisung sogar und brauchen sie, um arbeitsfähig zu sein. Dasselbe gilt auch für Arbeitsaufträge. Diese sollten möglichst detailliert beschrieben werde.

Kulturell bedingt werden Inder viel weniger als Deutsche zu Individualismus im Sinne von Eigenverantwortlichkeit, Unabhängigkeit und Selbstständigkeit erzogen, sondern eher zur Einordnung in das Ganze – der jeweiligen Familie, Gruppe, Firma. Werden indische Mitarbeiter nun von Deutschen zur Eigenständigkeit gedrängt, fühlen sie sich nicht nur unwohl (sie überschreiten ihre Kompetenz und verstoßen gegen die Autorität ihres Vorgesetzten und anderer Höherstehender), sondern auch überfordert; und zwar umso mehr, je jünger, rangniedriger und fachlich unerfahrener sie sind.

Des Weiteren wurde festgestellt, dass deutsche Projektmitarbeiter häufig ein relativ breites Wissensspektrum abdecken und es vermeiden, sich allzu oft mit Fragen an andere Kollegen zu wenden, um nicht Gefahr zu laufen, ihre Kompetenz infrage zu stellen. Viele indische Projektmitglieder hätten dagegen aufgrund ihres kulturellen Hintergrundes weniger Hemmungen, sich Hilfe suchend an andere zu wenden, weil sie nicht so ausgeprägt individualistisch seien.

Das Modul „Interkultureller Postkorb“ berücksichtig mögliche unterschiedliche kulturelle Prägungen der Bewerber, indem zum einen die Arbeitsaufträge detailliert beschrieben werden und zum anderen die Spanne zwischen Selbstständigkeit und Kooperationsfähigkeit explizit berücksichtigt wird. Seien Sie als Prüfer zudem offen für Fragen während der Vorbereitungsphase.

Anleitung für die Auswertung

1. Vergleichen Sie die Checklisten der Bewerber mit dem Lösungsblatt „Interkultureller Postkorb“ (siehe Seiten 73 bis 74) sowie dem Lösungsblatt „Terminkalender“ (siehe Seiten 75 bis 76).

2. Notieren Sie auf der Checkliste der Bewerber rechts im Korrekturrand für jede richtig erkannte A-Lösung ein **+A** und für jede nicht erkannte A-Lösung ein **- A**. Dasselbe gilt für die B-Lösungen, d. h. vergeben Sie **+B** für jede richtig erkannte B-Lösung und **- B** für jede nicht erkannte B-Lösung. Insgesamt gibt es 10 richtige A- und 10 richtige B-Lösungen.

Beispiel:

Nr. des Schrift-stücks	**Was tun Sie mit dem Schriftstück? Notieren Sie sich Stichworte!**	**Wichtigkeit A oder B?**	**Korrektur-rand für die Prüfer**
1	Wenn kein Praktikant russisch spricht, die E-Mail von Herrn Sian Mghi Ro an Frau Vanek weiterleiten, da sie die russische Sprache beherrscht.	B	+B (richtig)
3	Weiterleitung an Herrn Almanoglu, da das Anschreiben in Türkisch ist. Evtl. kann durch die Betreffzeile, die in Englisch ist, erkannt werden, dass es sich um angebotene PC´s handelt, aber den Inhalt selbst können die Praktikanten nicht übersetzen, wenn sie der türkischen Sprache nicht mächtig sind.	B	-A (falsch), denn die richtige Lösung wäre A gewesen, der Bewerber hat die Lösung nicht erkannt
5	Weiterleitung an Frau Dr. Akalele oder, sollte sie nicht im Hause sein, an Herrn Almanoglu. Entscheidungsproblem von Herrn DuGalle kann von den Praktikanten nicht gelöst werden.	B	+B (richtig)
11	Diese E-Mail an die Mitarbeiterinnen und Mitarbeiter weiterleiten. Kann von den Praktikanten selbstständig erledigt werden.	A	+A (richtig)
12	Termin in den Kalender eintragen. Kann von den Praktikanten selbstständig erledigt werden. Kurze Info an Frau Dr. Akalele senden.	A	+A (richtig)
...	....	...	...

3. Zählen Sie anschließend alle richtig erkannten Lösungen, also alle **+A** und alle **+B** zusammen. In dem oben genannten Beispiel wären folgende Punktwerte erreicht worden: **+B** = 2 und **+A** = 1.

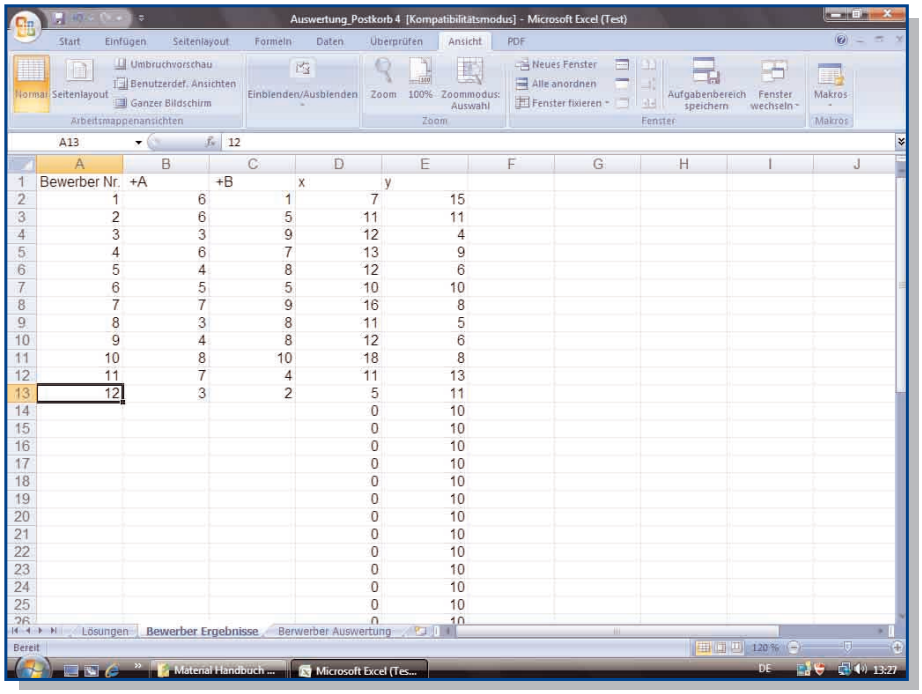
Interpretation der Auswertung

Für die Interpretation der Lösungen steht Ihnen eine Excel-Tabelle zur Verfügung.

1. Öffnen Sie zunächst in der Excel-Datei „Auswertung_Postkorb.xls“ das Tabellenblatt „Bewerber Ergebnisse“. Tragen Sie nun die zusammengezählten **+A** und **+B** Werte in die entsprechende Spalte ein.

Beispiel:

Im unteren Beispiel sehen Sie die Ergebnisse von 12 Testbewerbern.

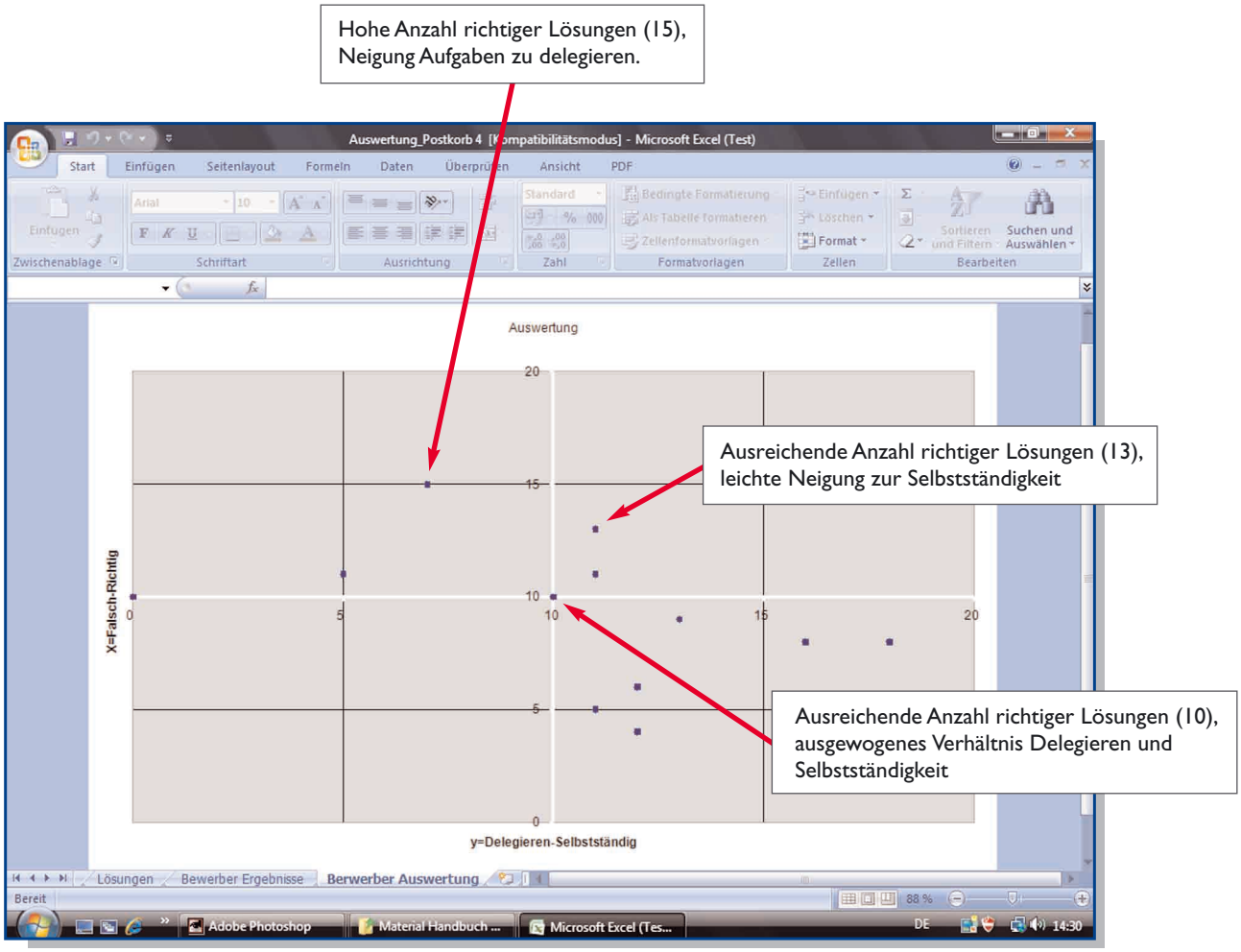


Bewerber Nr.	+A	+B	x	y
1	6	1	7	15
2	6	5	11	11
3	3	9	12	4
4	6	7	13	9
5	4	8	12	6
6	5	5	10	10
7	7	9	16	8
8	3	8	11	5
9	4	8	12	6
10	8	10	18	8
11	7	4	11	13
12	3	2	5	11
			0	10
			0	10
			0	10
			0	10
			0	10
			0	10
			0	10
			0	10
			0	10
			0	10
			0	10
			0	10
			0	10

Excel-Datei „Auswertung_Postkorb.xls“, Tabellenblatt „Bewerber Ergebnisse“

2. Öffnen Sie anschließend das Tabellenblatt „Bewerber-Auswertung“. Die von ihnen eingetragenen Lösungswerte für **+A** und **+B** der Bewerber werden automatisch in das Koordinatensystem eingefügt.[19]

Beispiel:



Das Beispiel zeigt die Auswertung von 12 Testbewerbern.

Diejenigen Bewerber, deren Punktwerte im grünen Bereich liegen, zeigen durch die Wahl der richtigen Lösungen, dass sie die Fähigkeit haben, Aufgaben in einem angemessenen Verhältnis selbstständig zu erledigen oder zu delegieren.

[19] *Die Ergebnisse können alternativ mit folgender Formel auch manuell errechnet und an der entsprechenden Stelle auf den Achsen eingetragen werden: x = A + B; y = A + 10 - B (x-Achse = richtig-falsch und y-Achse = delegieren-selbstständig, A und B ist die jeweilige Anzahl der richtigen A (+A) und der richtigen B (+B)).*

Anleitung für die Beobachtung während der Gruppenentscheidung

1. Verwenden Sie für die Beurteilung der „Kooperations- und Teamfähigkeit“ den Beobachtungsbogen „Interkultureller Postkorb“ (siehe Seite 72). Dort finden Sie vorformulierte Beobachtungsmerkmale (zum Beispiel „macht Vorschläge zur Lösung der Aufgabe“ oder „stimmt anderen zu“).
2. Kennzeichnen Sie durch ein Plus- oder Minus-Zeichen, ob Sie diese Merkmale bei den Bewerbern beobachten können. Bei besonders stark ausgeprägten Merkmalen vergeben Sie zwei Plus- oder Minus-Zeichen.

Beispiel: Wenn ein Bewerber viele Vorschläge zur Lösung der Aufgabe macht, vergeben Sie zwei Plus-Zeichen (++). Wenn ein Bewerber kaum Vorschläge zur Lösung der Aufgabe macht, dann vergeben Sie zwei Minus-Zeichen (--).

Auswertung der Beobachtung

Zählen Sie für die Auswertung der Beobachtung jeweils die Plus- und Minus-Zeichen zusammen und bewerten Sie folgendermaßen:

Gesamtbewertung (Skala 1 bis 4)
☑ „1“ = fast ausschließlich Plus-Zeichen, sehr viele Merkmale erfüllt,
☐ „2“ = mehr Plus- als Minus-Zeichen, die meisten Merkmale erfüllt,
☐ „3“ = mehr Minus- als Plus-Zeichen, wenige Merkmale erfüllt,
☐ „4“ = hauptsächlich Minus-Zeichen, kaum Merkmale erfüllt.

Interpretation der Auswertung

Die Interpretation der Auswertung gibt Ihnen Auskunft über die berufliche Eignung der Bewerber für die Ausbildung zur / zum „Bürokauffrau/-mann“ und „Kauffrau/-mann für Bürokommunikation“.

Interpretiert wird wie folgt:

1 + 2 = Der Bewerber zeigt sich kooperations- und teamfähig.

3 + 4 = Der Bewerber zeigt sich unzureichend kooperations- und teamfähig.

Beispiel:

Interpretation	
Der Bewerber zeigt sich kooperations- und teamfähig.	1 + 2
Der Bewerber zeigt sich unzureichend kooperations- und teamfähig.	3 + 4

Beobachtungsbogen „Interkultureller Postkorb“ (Kopiervorlage)

Name der Beobachter / Prüfer:
Name des Bewerbers: **Datum:**

MODUL 4: „Interkultureller Postkorb“

Kooperations- und Teamfähigkeit

Beobachtungsmerkmale	+ oder -	Beobachtungsmerkmale	+ oder -
Zu beobachten bei der Gruppenarbeit:		**Zu beobachten bei der Gruppenarbeit:**	
- macht Vorschläge zur Lösung der Aufgabe		- stimmt anderen zu	
- begründet eigene Meinung		- sendet auch nonverbale Botschaften (Gestik, Mimik)	
- stellt Fragen an die Gruppe		- behandelt andere Meinungen mit Respekt	
- lässt andere aussprechen		- bleibt bei Meinungsverschiedenheiten höflich	
- geht auf Vorschläge anderer ein		- betrachtet das Ergebnis als gemeinsames Produkt	
Sonstiges:		**Sonstiges:**	

Gesamtbewertung (Skala 1 bis 4)

- ☐ „1“ = fast ausschließlich Plus-Zeichen, sehr viele Merkmale erfüllt,
- ☐ „2“ = mehr Plus- als Minus-Zeichen, die meisten Merkmale erfüllt,
- ☐ „3“ = mehr Minus- als Plus-Zeichen, wenige Merkmale erfüllt,
- ☐ „4“ = hauptsächlich Minus-Zeichen, kaum Merkmale erfüllt.

Interpretation

Der Bewerber zeigt sich kooperations- und teamfähig.	**1 + 2**
Der Bewerber zeigt sich unzureichend kooperations- und teamfähig.	**3 + 4**

Lösungsblatt „Interkultureller Postkorb“ (Kopiervorlage)

Nr. des Schrift-stücks	Was tun Sie mit dem Schriftstück? Notieren Sie sich Stichworte!	Wichtigkeit A oder B?	Korrektur-rand für die Prüfer
1	Wenn kein Praktikant russisch spricht, die E-Mail von Herrn Sian Mghi Ro an Frau Vanek weiterleiten, da sie die russische Sprache beherrscht.	B	
2	Weiterleitung an Frau Vanek. Die Chefsekretärin verwaltet sämtliche Vorgänge, die die Geschäftsführung betreffen und wird alles in die Wege leiten. Die direkte Weiterleitung an Frau Dr. Akalele wäre auch möglich.	B	
3	Weiterleitung an Herrn Almanoglu, da das Anschreiben in Türkisch ist. Evtl. kann durch die Betreffzeile, die in Englisch ist, erkannt werden, dass es sich um angebotene PC´s handelt, aber den Inhalt selbst können die Praktikanten nicht übersetzen, wenn sie der türkischen Sprache nicht mächtig sind.	B	
4	Termin für Frau Dr. Akalele in den Kalender eintragen und das Schriftstück an Frau Dr. Akalele / Frau Vanek zur Info weiterleiten. Kurzen Vermerk hinzufügen, dass der Termin im Kalender eingetragen wurde. Herrn Almanoglu anfragen, ob er diesen Termin wahrnehmen kann, da Frau Dr. Akalele am selben Tag zum Führungskräfteseminar eingeladen ist.	A	
5	Kann nur von Frau Dr. Akalele nach ihrer Rückkehr erledigt werden. Weiterleitung an Frau Dr. Akalele. Das Entscheidungsproblem von Herrn DuGalle kann von den Praktikanten nicht gelöst werden.	A	
6	Die E-Mail von Herrn Sian Mghi Ro mit den Kontaktdaten an Herrn Almanoglu weiterleiten, da er die russische Sprache beherrscht.	A	
7	Wenn kein Praktikant türkisch spricht, die E-Mail von Frau Mayr an Herrn Almanoglu weiterleiten. Bei Türkischkenntnissen können die Zahlen direkt an Frau Mayr gegeben werden.	A	
8	Termin für Frau Dr. Akalele in den Kalender eintragen und das Schriftstück an Frau Dr. Akalele / Frau Vanek zur Info weiterleiten. Kurzen Vermerk hinzufügen, dass der Termin im Kalender eingetragen wurde.	A	
9	Abwesenheit von Frau Vanek in den Kalender eintragen. Kann von den Praktikanten selbstständig erledigt werden.	A	
10	Passenden Termin finden und in den Kalender eintragen. Der Termin ist variabel, er sollte aber möglichst an den Anfang des Monats gelegt werden und nicht zu dicht an den anderen Terminen liegen. Kurze Info an Frau Dr. Akalele senden und Serkan Almanoglu über den Termin informieren.	A	

Lösungsblatt „Interkultureller Postkorb“ (Kopiervorlage)

Nr. des Schrift-stücks	Was tun Sie mit dem Schriftstück? Notieren Sie sich Stichworte!	Wichtigkeit A oder B?	Korrektur-rand für die Prüfer
11	Diese E-Mail an die Mitarbeiterinnen und Mitarbeiter weiterleiten. Kann von den Praktikanten selbstständig erledigt werden.	A	
12	Termin in den Kalender eintragen. Kann von den Praktikanten selbst-ständig erledigt werden. Kurze Info an Frau Dr. Akalele senden.	A	
13	Muss an Frau Mayr weitergeleitet werden, da sie für die Produktion zu-ständig ist.	B	
14	Termin für Frau Dr. Akalele in den Kalender eintragen und das Schrift-stück an Frau Dr. Akalele / Frau Vanek zur Information weiterleiten. Kurzen Vermerk hinzufügen, dass der Termin im Kalender eingetragen wurde.	A	
15	Muss entweder an Jean-Claude DuGalle weitergegeben werden, da er für Personal- und Verwaltungsfragen zuständig ist oder an Frau Dr. Aka-lele, die von oben interveniert.	B	
16	SPAM-E-Mail – Diese E-Mail trotzdem vorsichtshalber an Frau Vanek weiterleiten.	B	
17	Weiterleitung an Frau Dr. Akalele oder Herrn Almanoglu (Verkaufsab-teilung).	B	
18	Termin in den Kalender eintragen. Kann von den Praktikanten selbstständig erledigt werden. Weiterleitung an Frau Dr. Akalele oder Frau Vanek mit dem Hinweis, dass der Termin eingetragen wurde.	A	
19	Weiterleitung an Frau Dr. Akalele.	B	
20	E-Mail könnte gelöscht werden, da das Anliegen weniger zum Ge-schäftsbereich des Unternehmens gehört, sollte aber zur Prüfung z. B. an Frau Vanek weitergeleitet werden.	B	

Lösungsblatt „Terminkalender“ (Kopiervorlage)

Name: **Datum:**

Dezember 2007

Montag	Dienstag	Mittwoch	Donnerstag	Freitag	Samstag	Sonntag
				29	30	1
2	3	4	5	6	7	8
	Marta Vanek krank	**Marta Vanek krank**	**Marta Vanek krank**			
9	10	11	12	13	14	15
10:00 – 11:00 Uhr: Meeting mit Herrn Almanoglu			**Marta Vanek in London (externe Fortbildung)** **14:00 – 16:30 Uhr:** Preisverleihung „Vielfalt im Unternehmen”, Unternehmensverband Global, Meinbergstr. 66, 25777 Hamburg, Sitzungssaal			

Lösungsblatt „Terminkalender“ (Kopiervorlage)

Name: **Datum:**

Dezember 2007

Montag	Dienstag	Mittwoch	Donnerstag	Freitag	Samstag	Sonntag
16	17	18	19	20	21	22
Ab 8:00 Uhr: Führungsseminar in der Europäischen Kompetenzakademie in Wuchtingshausen **13:00 – 15:00 Uhr:** Termin mit Hamburger Elternrat. Ort: Schule Obering, Freundstr. 22, 29999 Hamburg, Raum 23 Ggf. Vertretung durch Herrn Almanoglu	**Ganztags:** Führungsseminar in der Europäischen Kompetenzakademie in Wuchtingshausen	**8:00 – 15:00 Uhr:** Führungsseminar in der Europäischen Kompetenzakademie in Wuchtingshausen				
23	24	25	26	27	28	29
15:00 – 17:00 Uhr: Feierstunde Ortsamt Finkenwerder, Kuppelstieg 22, 25555 Hamburg, Großes Foyer						
30	31					

4.2.2 Anleitung für die Bewerber (Kopiervorlage)

➜ Stellen Sie sich folgende Situation vor:

Gemeinsam mit einigen weiteren Praktikanten haben Sie vor kurzem ein Praktikum in der Firma „Ubuntu Logistics Europe“ begonnen, weil sie sich für den Beruf „Bürokauffrau/-mann“ oder „Kauffrau/-mann für Bürokommunikation“ interessieren.

Während Ihres Praktikums arbeiten Sie mit mehreren Mitarbeitern der Firma zusammen. Darunter ist auch Frau Marta Vanek. Sie ist die Chefsekretärin von Frau Dr. Wimpy Akalele, der Geschäftsführerin des Unternehmens.

In der Bürokommunikation zählt der Umgang mit E-Mails und Briefen zum Alltagsgeschäft. Die eingehenden Nachrichten müssen sortiert und zur Bearbeitung abgelegt werden. So auch in der Firma „Ubuntu Logistics Europe“.

Heute (Dienstag, 3. Dezember) läuft hierbei alles schief. Frau Vanek ist krank und im Postkorb von ihr und Frau Dr. Akalele hat sich einiges angesammelt. Frau Dr. Akalele ist schon seit letzter Woche unterwegs und hat ihr Flugzeug verpasst, das sie nach Hamburg zurückbringen sollte. Sie hat angerufen und bittet nun die Praktikanten, ihr doch den Postkorb zu sortieren, eine Liste der wichtigsten Sachen zusammenzustellen und die entsprechenden Termine im Firmenkalender einzutragen.

Einzelarbeit

Sie haben folgende Aufgaben:

1. Sie erhalten 20 E-Mails und Briefe, die sich im Postkorb von Frau Vanek und Frau Dr. Wimpy Akalele angesammelt haben. Verschaffen Sie sich zunächst einen Überblick über alle Schriftstücke. Sortieren Sie die E-Mails und Briefe nach gleichen oder ähnlichen Themen.

2. Überlegen Sie sich, wer die richtige Person zum Erledigen der Aufgabe sein könnte. Jede Aktion, die Sie selbst durchführen können (z. B. eine E-Mail schreiben oder einen Termin in den Kalender eintragen), vermerken Sie stichwortartig in dem Notizkasten auf den vorliegenden Schriftstücken. Die Aufgaben, die nur Frau Dr. Akalele nach ihrer Rückkehr erledigen kann, kennzeichnen Sie ebenfalls. Überlegen Sie auch, ob diese Aufgabe nicht auch von jemand anderem im Unternehmen erledigt werden kann. Benutzen Sie dazu die Mitarbeiterübersicht des Unternehmens.

3. Tragen Sie alle Termine im Kalender ein. Notieren Sie auch im Kalender, wenn E-Mails zu schreiben sind oder andere Aktivitäten anfallen.

Wichtig:
Achten Sie genau auf Datumsangaben, Uhrzeiten, Fristen, Zuständigkeiten, inhaltliche Zusammenhänge, zeitliche Überschneidungen und zeitliche Abhängigkeiten.

4. Übertragen Sie Ihre Notizen, die Sie sich zu jedem Brief gemacht haben, stichwortartig in die Checkliste „Interkultureller Postkorb“. Vermerken Sie auf der Checkliste, welche Aufgabe sie selbst erledigen können (**A**) und welche Sie an andere weitergeben müssen (**B**).

Beispiel:

Nr. des Schriftstücks	**Was tun Sie mit dem Schriftstück? Notieren Sie sich Stichworte!**	**Wichtigkeit A oder B?**
I	Wenn kein Praktikant russisch spricht, die E-Mail von Herrn Sian Mghi Ro an Frau Vanek weiterleiten, da sie die russische Sprache beherrscht.	B

Gruppenarbeit

Wenn Sie den Postkorb fertig durchgearbeitet und Ihre Checkliste vollständig ausgefüllt haben, setzen Sie sich in Dreier- oder Vierergruppen zusammen. Vergleichen Sie in der Gruppe die Checklisten miteinander. Einigen Sie sich auf eine gemeinsame Lösung, wie der Postkorb am besten bearbeitet werden kann. Anschließend sollte ein Gruppensprecher ausgewählt werden, der den Prüfern die gemeinsame Lösung vorstellt.

Überprüfen Sie, ob auf jedem Blatt Ihr Name steht und geben Sie am Ende der Aufgabe Ihre Checkliste und Ihren Terminkalender bei den Prüfern ab.

Für die Einzelarbeit haben Sie 45 Minuten Zeit, für die Gruppenarbeit 30 Minuten. Für die Vorstellung Ihrer Ergebnisse haben Sie maximal 5 Minuten Zeit. Ihre Notizen dürfen Sie dabei benutzen.

Mitarbeiterübersicht des Unternehmens für die Bewerber (Kopiervorlage)

„Ubuntu Logistics Europe“ ist ein weltweites Unternehmen mit Hauptsitz in Hamburg. Frau Dr. Wimpy Akalele ist die Geschäftsführerin des Unternehmens.

Ubuntu Logistics Europe produziert und vertreibt 100-Euro-Laptops für Schulen. Das Unternehmen nimmt Kontakt mit Schulen auf, ermittelt deren Bedarf und sucht Firmen in der Umgebung, die Laptops für die Schüler sponsern. Die Laptops sind optimal für den schulischen Bedarf ausgerichtet. Sie werden im Hauptwerk Hamburg produziert und von dort ausgeliefert.

Dr. Wimpy Akalele	**Marta Vanek**
• Geschäftsführerin des Unternehmens „Ubuntu Logistic Europe“. • Sie hat erst vor zwei Monaten angefangen, in dem Unternehmen zu arbeiten. Frau Dr. Akalele ist sehr viel unterwegs, ihre Terminplanung muss sorgfältig vorgenommen werden, um genügend Zeit zwischen den Terminen zu haben und nicht in Hektik zu verfallen. • Sie spricht Deutsch, Englisch, Französisch, Spanisch und Xhosa.	• Chefsekretärin von Frau Dr. Akalele. • Sie arbeitet sehr genau und hat einen Blick für das Wesentliche. Was man ihr anvertraut, wird gewissenhaft erledigt. Allerdings hat auch sie einen sehr straffen Terminplan. Nur wirklich dringende Dinge sollten ihr übertragen werden. • Sie spricht Deutsch, Tschechisch, Russisch und Englisch.
Serkan Almanoglu	**Evita-Josefa Mayr**
• Manager in Verwaltung und Verkauf. • Er hat ein gutes Geschick im Umgang mit Kunden. Seine Aufgabe ist es, die Firmen anzusprechen und als Sponsoren zu gewinnen. Das Verkaufsgeschäft kennt er seit Jahren. • Er spricht Deutsch, Englisch, Türkisch, Azeri, Russisch und Arabisch.	• Diplom-Ingenieurin und Leiterin der Produktion der Laptops. • Eine Frau der Tat. Als Technikerin interessiert sie sich weniger für Verwaltungsaufgaben. Bei ihren Monteuren hält sie einen hohen Leistungsstandard für unabdingbar und schaut auch auf Disziplin. • Sie spricht Deutsch, Englisch, Spanisch, Portugiesisch und Französisch.
Maxim Gorkewski	**Jean-Claude DuGalle**
• Diplom-Ingenieur und verantwortlich für die Qualitätkontrolle der Laptops. • Er geht voll in seiner Arbeit auf, aber die Berichte an das Hauptquartier sind oft etwas verspätet. Er mag keine Besprechungen und lässt sich häufiger entschuldigen. • Er spricht Deutsch und Russisch.	• Als Personal- und Verwaltungsmanager ist er zuständig für die internen Verwaltungsabläufe und für die Einstellung des Personals. • Er ist oft zögerlich und entscheidet nicht übereilt. • Er spricht Deutsch, Englisch und Französisch.

Terminkalender für die Bewerber (Kopiervorlage)

Name: **Datum:**

Dezember 2007						
Montag	Dienstag	Mittwoch	Donnerstag	Freitag	Samstag	Sonntag
				29	30	1
2	3	4	5	6	7	8
9	10	11	12	13	14	15

Terminkalender für die Bewerber (Kopiervorlage)

Name: **Datum:**

Dezember 2007						
Montag	Dienstag	Mittwoch	Donnerstag	Freitag	Samstag	Sonntag
16	17	18	19	20	21	22
23	24	25	26	27	28	29
30	31					

Checkliste „Interkultureller Postkorb“ für die Bewerber (Kopiervorlage)

Name: **Datum:**

Nr. des Schrift-stücks	Was tun Sie mit dem Schriftstück? Notieren Sie sich Stichworte!	Wichtigkeit A oder B?	Korrektur-rand für die Prüfer
1			
2			
3			
4			
5			
6			
7			
8			
9			
10			

Checkliste „Interkultureller Postkorb“ für die Bewerber (Kopiervorlage)

Name: **Datum:**

Nr. des Schrift-stücks	Was tun Sie mit dem Schriftstück? Notieren Sie sich Stichworte!	Wichtigkeit A oder B?	Korrektur-rand für die Prüfer
11			
12			
13			
14			
15			
16			
17			
18			
19			
20			

Postkorb für die Bewerber mit 20 ausgedruckten Schriftstücken (Kopiervorlagen)

Schriftstück 1 (Kopiervorlage)

Von: Sian Mghi Ro >smghiro@ubuntu-logistics.cz<
Gesendet: Mittwoch, 2. Dezember 2007 09:45
An: wimpy.akalele@ubuntu-logistics.de
Betreff: RE: Kontaktdetails Russland

Sehr geehrte Frau Akalele,

wie mit Herrn Georg Siebeneichler besprochen, erhalten Sie die Kontaktdaten unseres potenziellen Partners in Russland. Leider konnte ich sie in der Schnelle nicht übersetzen lassen. Ich hoffe dennoch, dass die nötige Information für Sie leicht verständlich ist.

Mit freundlichen Grüßen

Sian Mghi Ro
Filiale Ubuntu-Logistics Czech-Republic

Координаты
Посмотрите карту проезда.
Наш адрес:
ул. 3я Рощинская, д. 29
☏ 954-87-29

☏ 954-87-29

E-mail:
info@dosotoma.ru

Дни работы:

Пн-Пт – раб.
Сб, Вс – вых.

Часы работы: 10.00 – 19.00

Обед: 13.00 – 14.00

Name: **Datum:**

Eigene Notizen:

Schriftstück 2 (Kopiervorlage)

Ubuntu Logistics London
3333 Waterloostreet
London WS 7DL

Ubuntu Logistics Europe
Frau Dr. Wimpy Akalele
Kosmosring 22
24444 Hamburg

Hamburg, 30. November 2007

Liebe Frau Dr. Akalele,

ich habe mich sehr über die Nachricht gefreut, dass die Ubuntu Logistics Europe einen Förderpreis **"Vielfalt im Unternehmen"** erhalten soll.

Nun habe ich eine Bitte. Könnten Sie mir Kopien Ihrer Bewerbungsunterlagen, die Sie an den Unternehmensverband Global eingereicht haben, nach London schicken?

Unsere Presseabteilung möchte gern in unserem Newsletter einen Artikel darüber schreiben.

Herzlichen Dank im Voraus für Ihre Bemühungen.

Mit besten Grüßen

Maurice Leung
Vizepräsident Ubuntu Logistics London

Name: **Datum:**

Eigene Notizen:

Schriftstück 3 (Kopiervorlage)

Von: Ayse Tokat >a.tokat@mynet.com<
Datum: 2. Dezember 2007 9:37
An: wimpy.akalele@ubuntu-logistics.de
Betreff: ILO International Labor Organisation – Project Turkey / Amount of necessary PC

ILO International Labor Organisation
Proje Kapsamında Planlanan ve Uygulamaya Başlanan Faaliyetlere Kısa Bir Bakış:

Seçilen illerde kötü koşullarda çalışan çocukların çalışma koşullarının saptanması amacıyla toplam 7 il, 94 ilçe, 103 belde ve 330 köyde toplam 99.356 hane taranarak alan araştırması yürütülmüştür.
7 ilde "İl Proje Koordinasyon Ofisleri"(İPKO) kurulup, çalışır hale getirilmiştir.
Seçilen illerde valilerin başkanlığında çocuk işçiliğini önlemek üzere "İl Eylem Komiteleri" (İEK) kurulmuştur. Komite toplantıları düzenli olarak gerçekleştirilmektedir.
Proje başlangıcında saptanan; hedef grupta yer alan en az 1500 çalışan veya çalışma riski taşıyan çocuğun eğitimlerine destek verilmesi ve 200 aileye mesleki eğitim verilerek iş bulma imkânı sağlanmasına yönelik sayısal hedef, proje uygulamasının birinci yılı sonunda 3083 çocuğa ulaşılarak aşılmıştır.

Proje Başlangıcından İtibaren Proje Ofisleri Tarafından Tespit Edilen ve Projeden Faydalanan Çocuk Sayısı:

PROJE İLLERİ	Projeden Faydalanan Çocuk Sayısı
Çankırı	159
Elazığ	474
Erzurum	304
Kastamonu	274
Ankara	342
Sinop	283
Istanbul	868
TOPLAM	2704

Name: **Datum:**

Eigene Notizen:

Schriftstück 4 (Kopiervorlage)

Von: Heide Müller >hmueller@hh-elternrat.info<
Datum: 30. November 2007 20:17
An: wimpy.akalele@ubuntu-logistics.de
Betreff: Anfrage / Unterstützung unserer Schule

Sehr geehrte Frau Dr. Akalele,

über eine befreundete Schule haben wir von Ihrem Unternehmen erfahren. Auch an unserer Hauptschule in Hamburg möchten wir alle 9. Klassen mit Ihren 100-Euro-Laptops ausstatten. Einige interessierte Unternehmen konnten wir hierfür bereits gewinnen.

Vor diesem Hintergrund möchten wir Sie gern am

16. Dezember 2007 von 13:00 bis 15:00 Uhr an der Schule Obering,
Freundstr. 22, 29999 Hamburg, Raum 23

zu einem gemeinsamen Gespräch mit der Schulleitung, den Eltern- und Schülervertretern sowie Vertretern der interessierten Unternehmen einladen.

Wir würden uns freuen, wenn Sie für uns Zeit hätten und danken Ihnen im Voraus für Ihre Rückmeldung.

Mit freundlichen Grüßen

Herta Müller

Name: **Datum:**

Eigene Notizen:

Schriftstück 5 (Kopiervorlage)

Notiz

Hamburg, 2. Dezember 2007

Liebe Frau Dr. Akalele,

ein Mitarbeiter meines Teams möchte sich gern vom Verkauf in den Einkauf versetzen lassen. Im Einkauf steht derzeit eine freie Stelle zur Verfügung.

Zurzeit bin ich etwas unschlüssig, ob ich auf den Mitarbeiter im Verkauf verzichten kann. Was halten Sie davon?

Über eine schnelle Rückmeldung würde ich mich sehr freuen, da die Entscheidung eilt.

Viele Grüße

Jean-Claude DuGalle

Name: **Datum:**

Eigene Notizen:

Schriftstück 6 (Kopiervorlage)

Von: serkan.almanoglu@ubuntu-logistics.de
Datum: 3. Dezember 2007 11:05
An: Marta.Vanek@ubuntu-logistics.de;wimpy.akalele@ubuntu-logistics.de
Betreff: Kontaktdetails Russland

Liebe Marta,

könntest du mir bitte die Telefonnummer unserer neuen russischen Partner geben?
Ich muss so schnell wie möglich einen persönlichen Termin mit ihnen für den Vertragsabschluss vereinbaren.

Vielen Dank für deine Rückmeldung und viele Grüße

Serkan

Name: **Datum:**

Eigene Notizen:

Schriftstück 7 (Kopiervorlage)

Von: Evita-Josefa.Mayr@ubuntu-logistics.de
Datum: 3. Dezember 2007 10:18
An: wimpy.akalele@ubuntu-logistics.de
Betreff: Anvisierte Anzahl der Laptops im Projekt Türkei

Liebe Frau Dr. Akalele,

wir sind dabei, die Produktionsplanungen für das Projekt in der Türkei vorzubereiten.

Könnten Sie mir hierfür bitte im Laufe des Tages mitteilen,

1. wie groß die Gesamtzahl der voraussichtlich zu produzierenden Laptops sein wird und
2. welche Stadt die größte Anzahl von Laptops erhalten soll?

Vielen Dank im Voraus!

Liebe Grüße

Evita-Josefa Mayr

Name: **Datum:**

Eigene Notizen:

Schriftstück 8 (Kopiervorlage)

Personal- und Verwaltungsmanagement
Jean-Claude DuGalle
Abteilung für Weiterbildung

Dr. Wimpy Akalele
im Hause

Hamburg, 2. Dezember 2007

Sehr geehrte Frau Dr. Akalele,

ich darf mich kurz als Leiter der Hauptpersonal- und Verwaltungsabteilung vorstellen und freue mich, Sie zu unserem neuen Führungskräfteseminar einzuladen.

Das Seminar wird von der Firma Change in Hamburg durchgeführt. Es findet vom 16. bis zum 18. Dezember 2007 statt. Tagungsort ist die Europäische Kompetenzakademie in Wuchtingshausen.

Bitte treffen Sie am 16. Dezember 2007 um 8:00 Uhr in den Räumlichkeiten der Europäischen Kompetenzakademie ein. Das Seminar endet am 18. Dezember 2007 um 15:00 Uhr.

Die Teilnahme an dem Seminar ist für alle neu ernannten Führungskräfte obligatorisch.

Wir freuen uns auf Ihre Teilnahme.

Mit freundlichen Grüßen

Jean-Claude DuGalle

Name: **Datum:**

Eigene Notizen:

Schriftstück 9 (Kopiervorlage)

Von: Marta.Vanek@wett.de
Datum: 3. Dezember 2007 7:15
An: wimpy.akalele@ubuntu-logistics.de
Betreff: Krankmeldung

Sehr geehrte Frau Dr. Akalele,

ich muss mich leider heute bis einschließlich den 5. Dezember krankmelden.
Sollte Sie Unterstützung benötigen, wenden Sie sich gern an unsere Praktikanten. Sie sind eingearbeitet und kennen sich schon ganz gut bei uns aus.

Viele Grüße

Marta Vanek

Name: **Datum:**

Eigene Notizen:

Schriftstück 10 (Kopiervorlage)

Notiz

Hamburg, 3. Dezember 2007

Sehr geehrte Frau Dr. Akalele,

ich begrüße Sie herzlich als neue Geschäftsführerin von Ubuntu Logistics Europe.

Da ich erst heute aus der Niederlassung in Durban zurück gekommen bin, hatten wir noch keine Zeit, uns persönlich kennenzulernen.

Ich würde mich freuen, wenn wir uns die nächsten Tage zu einer kleinen Besprechung zusammensetzen könnten. Ich möchte Ihnen einige Vertragsänderungen bzgl. der geplanten Projekte in der Türkei vorschlagen. Wir arbeiten inzwischen wesentlich kostengünstiger, so dass wir diesen Vorteil an unsere Kunden weitergeben sollten.

Wann würde Ihnen eine Besprechung passen?

Vielen Dank für Ihre Rückmeldung.

Mit freundlichen Grüßen

Serkan Almanoglu

Name: **Datum:**

Eigene Notizen:

Schriftstück 11 (Kopiervorlage)

Reiser Deutschland Versicherungs-AG
Kosmosring 20
24444 Hamburg

Ubuntu Logistics Europe
An den verantwortlichen Betriebsleiter
Kosmosring 22
24444 Hamburg

Hamburg, 3. Dezember 2007

Sehr geehrte Damen und Herren,

wir sind eine große Versicherung und wie Ihr Unternehmen im Kosmosring angesiedelt. Leider müssen wir feststellen, dass einige Ihrer Mitarbeiter die Parkplätze der Reiser Deutschland Versicherungs-AG regelmäßig nutzen und somit für unsere Mitarbeiter bzw. Gäste blockieren.

Wir möchten Sie bitten, Ihre Mitarbeiter zu informieren, dass unsere Parkplätze nur für unsere Gäste und Mitarbeiter zur Verfügung stehen.

Mit freundlichen Grüßen

Peter Oberkiefer

Name: **Datum:**

Eigene Notizen:

Schriftstück 12 (Kopiervorlage)

Personal- und Verwaltungsmanagement
Jean-Claude DuGalle
Abteilung für Weiterbildung

Dr. Wimpy Akalele
im Hause

Hamburg, 30. November 2007

Sehr geehrte Frau Dr. Akalele,

zu Ihrer Information: Frau Marta Vanek wird am Donnerstag, dem 12. Dezember ganztags in London an einer externen Fortbildung teilnehmen.

Mit freundlichen Grüßen

Jean-Claude DuGalle

Name: **Datum:**

Eigene Notizen:

Schriftstück 13 (Kopiervorlage)

Herta Gretchenmann
Gretchenstraße 555
24444 Hamburg

Ubuntu Logistics Europe
Kosmosring 22
24444 Hamburg

Hamburg, 2. Dezember 2007

Sehr geehrte Damen und Herren,

ich bin selbstständige Journalistin und möchte gerne für das Hamburger Tageblatt eine Reportage über die Herstellung Ihrer 100-Euro-Laptops schreiben. Wäre es möglich, hierzu einen Termin mit Ihrer Produktionsleitung zu vereinbaren?

Über eine Rückmeldung unter herta.gretchenmann@gwx.de würde ich mich sehr freuen.

Vielen Dank im Voraus für Ihre Bemühungen.

Mit freundlichen Grüßen

Herta Gretchenmann

Name: **Datum:**

Eigene Notizen:

Schriftstück 14 (Kopiervorlage)

Stadtteilkomitee Finkenwerder e.V.
Finkenwerderstr. 5555
25555 Hamburg

Ubuntu Logistics Europe
Frau Dr. Akalele
Kosmosring 22
24444 Hamburg

Hamburg, 2. Dezember 2007

Sehr geehrte Frau Dr. Akalele,

wir möchten Ihnen herzlich für Ihre Bereitschaft danken, die Kampagne „Schöne Altstadt Finkenwerder" mit 7.000 Euro zu unterstützen. Ihr Mitarbeiter Maxim Gorkewski, der sich seit Jahren in unserem Stadtteilkomitee ehrenamtlich engagiert, hat uns diese erfreuliche Nachricht mitgeteilt.

Aus gegebenen Anlass möchten wir Sie herzlich zu einer kleinen, vorweihnachtlichen Feierstunde am

23. Dezember 2007 von 15:00 bis 17:00 Uhr
in unser Ortsamt Finkenwerder, Kuppelstieg 22, 25555 Hamburg, Großes Foyer

einladen.

Neben anderen Hamburger Unternehmen hat auch die Presse ihre Teilnahme fest zugesagt.

Ich freue mich über eine kurze Rückmeldung unter info@stadtteilkomittee_finkenwerder.de, ob wir Sie zu der Feierstunde begrüßen dürfen.

Herzliche Grüße

Ali Özgür Müller

Name: **Datum:**

Eigene Notizen:

Schriftstück 15 (Kopiervorlage)

Notiz

Hamburg, 3. Dezember 2007

Sehr geehrte Frau Dr. Akalele,

leider konnte ich Sie telefonisch nicht erreichen, deshalb versuche ich es auf diesem Wege.

Ich durchlaufe gerade als Azubi im 3. Lehrjahr die Laptop-Produktion. Da noch nicht feststeht, ob im nächsten Sommer alle Auszubildenden übernommen werden können, benötige ich dringend ein Zwischenzeugnis, um mich auch bei anderen Firmen bewerben zu können.

Könnten Sie mir bitte kurzfristig ein Zwischenzeugnis ausstellen?

Vielen Dank im Voraus.

Ndemba Okale

Name: **Datum:**

Eigene Notizen:

Schriftstück 16 (Kopiervorlage)

Von: tanyajohsa@webbing.com
Datum: 1. Dezember 2007 14:28
An: wimpy.akalele@ubuntu-logistics.de
Betreff: Bankkontenüberprüfung

Liebe Freundin,

ich vermute, dass diese E-Mail eine Überraschung für dich sein wird, aber alles, was ich schreibe, ist wahr.

Ich bin bei einer Kontenüberprüfung in der Standard Bank von Süd Afrika auf ein Konto gestoßen, was nicht in Anspruch genommen wird, wo derzeit aber $12,500,000 gutgeschrieben sind. Dieses Konto gehörte ursprünglich Manfred Becker, einem ehemaligen Kunden unserer Bank, der im vergangenen Jahr leider verstorben ist.

Damit es mir möglich ist, über die Summe von $12,500,000 zu verfügen, möchte ich mit dir zusammenarbeiten und dich als Erben des verstorbenen Herrn Becker vorstellen.

Für diese Unterstützung erhälst du 30 % der Erbschaftssumme und die restlichen 70 % teile ich mir mit meinen zwei Arbeitskollegen, die mich bei dieser Transaktion unterstützen.

Wenn du interessiert bist, lasse ich dir mehr Details zukommen. Schick mir einfach eine Antwort auf diese E-Mail edwardapati@aim.com.

Mit freundlichen Grüßen

Tanya Johannes

Name: **Datum:**

Eigene Notizen:

Schriftstück 17 (Kopiervorlage)

Von: georg_siebeneichler@ubuntu-logistics.cz
Datum: 2. Dezember 2007 9:28
An: wimpy.akalele@ubuntu-logistics.de
Betreff: Kontakt nach Russland

Sehr geehrte Frau Dr. Akalele,

ich habe die Bekanntschaft mit Herrn Draikowitsch, Geschäftsführer eines großen russischen Stromunternehmens, gemacht. Sein Angebot an uns ist, 12 Schulen in Russland mit einem energiesparenden Blockkraftwerk auszustatten, wenn wir den Schulen Laptops zur Verfügung stellen.

Herr Draikowitsch ist ein wichtiger potenzieller Kunde für uns, deshalb sollten wir uns unbedingt mit ihm in Verbindung setzen.

Könnten Sie als Geschäftsführerin diese Kontaktaufnahme übernehmen? Mein Mitarbeiter Sian Mghi Ro wird Ihnen die Kontaktdaten von Herrn Draikowitsch heute Nachmittag per E-Mail zuschicken.

Herzliche Grüße

Georg Siebeneichler
Filiale Ubuntu-Logistics Czek-Republic

Name: **Datum:**

Eigene Notizen:

Schriftstück 18 (Kopiervorlage)

Unternehmensverband Global
Meinbergstraße 66
25777 Hamburg

Ubuntu Logistics Europe
Frau Dr. Wimpy Akalele
Kosmosring 22
24444 Hamburg

Hamburg, 30. November 2007

Ihre Bewerbung um den Förderpreis „Vielfalt im Unternehmen“

Sehr geehrte Frau Dr. Akalele,

wir bedanken uns herzlich für Ihre Bewerbung um dem vom Unternehmensverband Global ausgelobten Förderpreis **„Vielfalt im Unternehmen“** und möchten Ihnen eine erfreuliche Nachricht überbringen.

Die Jurymitglieder haben einvernehmlich über den Gewinner des Förderpreises entschieden. Zu der Entscheidung der Jury möchten wir Ihnen nun ganz herzlich gratulieren. Die Ubuntu Logistics Europe wurde als Preisträger ausgewählt.

Am 12. Dezember 2007 wird der Vorstandvorsitzender Dr. Heinz Eckhardt den Gewinner ehren. Die Veranstaltung findet von 14:00 Uhr – 16:30 Uhr im Sitzungssaal des Unternehmensverbands Global, Meinbergstraße 66, 25777 Hamburg statt.

Zu dieser Preisverleihung laden wir Sie herzlich ein.

Wir freuen uns auf Ihr Kommen.

Mit freundlichen Grüßen

Martina Gomez

Name: **Datum:**

Eigene Notizen:

Schriftstück 19 (Kopiervorlage)

Notiz

Hamburg, 2. Dezember 2007

Liebe Frau Dr. Akalele,

ich möchte Sie daran erinnern, dass wir dem Unternehmensverband Global noch mitteilen müssen, welche/-r unserer Mitarbeiter/-in an der Preisverleihung am 12. Dezember 2007 teilnehmen wird.

Über eine kurze Information wäre ich dankbar, damit ich mich mit Frau Gomez vom Unternehmensverband Global in Verbindung setzen kann.

Viele Grüße

Marta Vanek

Name: **Datum:**

Eigene Notizen:

Schriftstück 20 (Kopiervorlage)

Von: KarlaulcerateGoode@canon-europe.com
Datum: 1. Dezember 2007 19:56
An: wimpy.akalele@ubuntu-logistics.de
Betreff: aggressive investors alert

Dear Wimpy,

In the markets, a unique product is always rewarded, and the company will always soar as long as there is demand and have growing markets to explore.

Now we would like to present a new concept that has been hitting globally and a real company with real and unique product.

Introducing TheInstantPak (TIP)

What is the unique product?

The TheInstantPak is a new and innovative concept in drinking packaging. The TheInstantPak is a single serving shot of refreshing drink or a Ready-To-Drink (RTD) mixed non-alcoholic cocktail in a soft portable pouch. It eliminates the need for you to carry glass bottles, mixers and other tools when you go out.

When full, the TheInstantPak is lighter than a 50 ml airplane bottle and more convenient to carry. The TheInstantPak was developed to target people who are enagaged in an active lifestyle and are on the go.

Lilli Kogla

Name: **Datum:**

Eigene Notizen:

5. Anhang

5.1 Anforderungsprofil für Auszubildende zur / zum Bürokauffrau/-mann und zur / zum Kauffrau/-mann für Bürokommunikation[20]

Kompetenz	Definition	Merkmale	Beobachtbare Ausprägungen	Mögliche Übungen / Aufgaben zur Überprüfung der Kompetenzen
1. Wertebewusstsein (Soziale und kommunikative Kompetenz)	Wertebewusstsein zeigt sich in • Teamorientierung, • Kommunikationsstärke, • Toleranz gegenüber Kollegen und Vorgesetzten, • der Fähigkeit, sich in Systemen / Organisationen zu bewegen und Rollen akzeptieren zu können, • der eigenen Leistungsbereitschaft, • der Bewerbungsmotivation.	Teamorientierung	• Sich in ein Team integrieren und einbringen, • Aufgabenteilung anstreben, • Engagement für ein lösungsorientiertes Arbeiten, • wertschätzender Umgang beim Feedback, • gegenseitiges Vertrauen, • Absprachen treffen und einhalten, • Wissen und Informationen weitergeben.	Gruppenarbeit, Praktikumsberichte.
		Kommunikationsstärke	• Sich zu Wort melden und Fragen stellen, • das Wort an andere weitergeben, • aktiv zuhören, • eigene Meinung begründen, • Gesprächspartner aussprechen lassen, • mit den anderen Mitarbeitern kommunizieren, • an Beiträge anderer anknüpfen, • nonverbale Körpersprache verstehen.	Gruppendiskussion

[20] *Das Anforderungsprofil ist auf Grundlage des Workshops am 10. Juli 2007 gemeinsam mit den beteiligten Unternehmen und in Anlehnung an die DACUM-Methode bei der Koordinierungsstelle Weiterbildung und Beschäftigung e. V. entstanden.*

Kompetenz	Definition	Merkmale	Beobachtbare Ausprägungen	Mögliche Übungen / Aufgaben zur Überprüfung der Kompetenzen
1. Wertebewusstsein (Soziale und kommunikative Kompetenz)		Toleranz	• Offene Haltung gegenüber anderen Meinungen und Lebensformen, • wertschätzender Umgang mit anderen, • Fähigkeit, kulturelle Brücken zu bauen.	
		Rollenakzeptanz	• Sich in der Betriebshierarchie einordnen, • Betriebsklima positiv gestalten, • Interesse an Unternehmenskultur.	Praktikum
		Leistungsbereitschaft	• Eigeninitiative zeigen, • fleißig sein, • pünktlich erscheinen, • Bereitschaft, eigene Stärken auszubauen, • Bereitschaft, an den eigenen Schwächen zu arbeiten, • Bereitschaft, Verantwortung zu übernehmen.	Bewerbungsgespräch (Erfragen von Stärken und Schwächen, Übernahme von Ämtern wie z. B. Klassensprecher, Mitarbeit an Schülerfirma u. ä.).
		Bewerbungsmotivation	• Identifikation mit dem Berufsbild, • Identifikation mit dem Unternehmen.	Bewerbungsgespräch (Erfragen der Freizeitaktivitäten), Auswerten der Bewerbungsunterlagen, Collage über das Unternehmen.

Kompetenz	Definition	Merkmale	Beobachtbare Ausprägungen	Mögliche Übungen / Aufgaben zur Überprüfung der Kompetenzen
2. PC-Grundkenntnisse (Fachpraktische Kompetenz)	PC-Grundkenntnisse zeichnen sich durch eine Affinität zu Hard- und Software sowie zu den Nutzungsmöglichkeiten des Internets aus.	Affinität zur handelsüblichen Hard- und Software	• Gute Kenntnisse von MS-Office, • Lernbereitschaft für SAP-Software, • Lernbereitschaft für firmeneigene Software, • souveräner Umgang mit dem Intranet und firmeneigenen Betriebssystemen, • Hardwaregrundkenntnisse, • Kenntnisse der Internetrecherche.	Übung „Meine PC- und Interneterfahrungen / meine Präsentationsfähigkeit“, Online-Bewerbung, Bewerbungsgespräch (Erfragen des PC-Nutzungsverhaltens), Praktikum.

Kompetenz	Definition	Merkmale	Beobachtbare Ausprägungen	Mögliche Übungen / Aufgaben zur Überprüfung der Kompetenzen
3. Deutsch können (Kognitive Kompetenz)	Deutsch können zeigt sich in der Fähigkeit, • gesprochene Worte zu verstehen, • Texte lesen zu können, • Texte schreiben zu können, • in der Lage zu sein, sich in einer Situation in angemessener Ausdrucksweise verständigen zu können.	Verstehen	• Aufträge verstehen.	Bewerbungsgespräch, Praktikum
		Lesen	• Texte, Anschreiben, Bestellungen etc. verstehen.	Übung „Interkultureller Postkorb“

Kompetenz	Definition	Merkmale	Beobachtbare Ausprägungen	Mögliche Übungen / Aufgaben zur Überprüfung der Kompetenzen
3. Deutsch können (Kognitive Kompetenz)		Schreiben	• Schriftliche Korrespondenz per Brief, E-Mail und Fax führen, • Kundenanschreiben formulieren, • Kundenkontakte intern und extern führen.	Diktat oder Aufsatz, Anschreiben formulieren.
		Sprechen und Hören	• Telefonische Anfragen bearbeiten, • seriös und höflich Kunden ansprechen, • im Gespräch auf den Punkt kommen, • sich geschäftlich artikulieren und angemessen kommunizieren, • präsentieren.	Rollenspiel, Präsentation, Bewerbungs-gespräch, Telefoninterview, Übung „Meine PC- und Interneterfahrungen / meine Präsentationsfähigkeit“.

Kompetenz	Definition	Merkmale	Beobachtbare Ausprägungen	Mögliche Übungen / Aufgaben zur Überprüfung der Kompetenzen
4. Lernfähigkeit (Kognitive Kompetenz)	Lernfähigkeit zeichnet sich durch eine Lernbereitschaft und die Anwendung verschiedener Lerntechniken aus. Zu den verschiedenen Lerntechniken zählen: • Nachahmung, • selbstständiges Lernen durch Versuch und Irrtum (Trial and Error), • Lernen durch Informationsbeschaffung.	Lernbereitschaft	• Über den Tellerrand blicken können, • neue Sprachen, Arbeitsbereiche, Software etc. erlernen, • Bereitschaft zum Lernen und Wiederholen.	Bewerbungsgespräch (Erfragen von Interessen)
		Nachahmung	• Abgucken und Nachahmen, • schnelles Umsetzen von erlerntem Wissen in die Praxis.	Praktikum
		Selbstständiges Lernen durch Versuch und Irrtum (Trial and Error)	• Selbstständig Arbeitsschritte ausprobieren, • aus Fehlern lernen, • Kritik positiv umsetzen (Kritikfähigkeit), • zielorientiert arbeiten.	
		Lernen durch Informationsbeschaffung	• Sich Informationen zu einem Thema beschaffen, • Fragen stellen bzw. Fragetechniken beherrschen.	Strategiespiel „Ich gründe eine Firma“, Arbeitsabläufe ordnen.

Kompetenz	Definition	Merkmale	Beobachtbare Ausprägungen	Mögliche Übungen / Aufgaben zur Überprüfung der Kompetenzen
5. Rechnen (Kognitive Kompetenz)	Rechnen können bedeutet, die Grundrechenarten zu beherrschen und Rechenoperationen durchführen zu können.	Grundrechenarten	• Addition, • Subtraktion, • Multiplikation, • Division.	Rechenaufgaben
		Rechenoperationen	• Dreisatz, • Textaufgaben verstehen, • Tabellen interpretieren.	Rechenaufgaben, Interpretation von Tabellen und Diagrammen.

Kompetenz	Definition	Merkmale	Beobachtbare Ausprägungen	Mögliche Übungen / Aufgaben zur Überprüfung der Kompetenzen
6. Verantwortungsbewusstsein (Soziale Kompetenz)	Verantwortungsbewusstsein wird sichtbar durch • Einsatzbereitschaft, • die Fähigkeit, lösungsorientiert arbeiten zu können, • die Gabe, Arbeitsprozesse im Blick zu haben, • ein Verantwortungsbewusstsein für betriebliche und gesellschaftliche Zusammenhänge zu haben.	Einsatzbereitschaft	• Selbstständiges Arbeiten, • mitdenken, • unterstützen, wenn Hilfe benötigt wird, • Aufgaben bis zum Ende durchführen.	Bewerbungsgespräch (Erfragen der Rolle in der Familie, Beteiligung an Familienarbeit), Praktikum.
		Lösungsorientiertes Arbeiten	• Für Fehler einstehen und Konsequenzen tragen, • Entscheidungen treffen, • bei Unklarheiten nachhaken, • Kritik äußern, • eigene Ansprüche formulieren.	Bewerbungsgespräch (Erfragen von Erfolgen und Misserfolgen und dem Umgang damit).
		Arbeitsprozesse im Blick haben	• Blick auf gesamten Arbeitsprozess haben, • andere in den Arbeitsprozess integrieren, • Aufgabenstellungen / Fragen klären, • ein Projekt rechtzeitig fertig stellen.	Gruppenaufgaben
		Verantwortungsbewusstsein	• Sich verantwortlich für das Gruppenergebnis fühlen, • ein qualitativ gutes Arbeitsergebnis abgeben, • zuverlässig sein, • pflichtbewusst handeln, • ressourcenschonend und umweltfreundlich arbeiten (Verwendung von Schmierpapier, kein Standby-Modus etc.).	Gruppenaufgaben, Bewerbungsgespräch (Erfragen von Engagement, Ehrenamt, Gruppenerfahrungen).

5.2 Verschiedene Notations- und Rechenverfahren[21]

	Deutschland		Türkei		Italien		Griechenland		Spanien		Russland	
Addition	12 +19 1... =31	Übertrag wird aufgeschrieben, von unten nach oben addiert.	12 + 19 = 31	Kein Übertrag aufgeschrieben, Rechen- und Gleichheitszeichen hinter den Zahlen.	12 + 19 = 31	Kein Übertrag aufgeschrieben, von oben nach unten addiert.	12 + 19 = 31	Kein Übertrag aufgeschrieben, Rechen- und Gleichheitszeichen hinter den Zahlen.	12 + 19 = 31	Kein Übertrag aufgeschrieben, Rechen- und Gleichheitszeichen hinter den Zahlen.	12 + 19 = 31	Kein Übertrag aufgeschrieben, Rechen- und Gleichheits-zeichen hinter den Zahlen.
Subtrak-tion	43 -18 1.... =25	Übertrag wird aufgeschrieben, von unten nach oben subtrahiert, Sprechweise „von 8 bis 13“.	43 - 18 = 25	Kein Übertrag, Minussprechweise von oben nach unten, Entbündeln der Zehner.	43 - 18 = 25	Kein Übertrag aufgeschrieben.	43 - 18 = 25	Kein Übertrag, von unten nach oben subtrahiert, Sprechweise „von 8 bis 13“.	43 - 18 = 25	Kein Übertrag, Minussprechweise.	43 - 18 = 25	Kein Übertrag, Minussprechweise von oben nach unten, Entbündeln der Zehner.
Multipli-kation	324 · 15 =324 324 1620 4860	Beginn mit den Zehnern, Faktoren werden nebenein-ander geschrieben, erstes Teilprodukt unter dem ersten Faktor angeordnet.	324 x 15 1620 324... 4860	Beginn mit den Einern, Faktoren werden untereinander geschrieben.	324 x 15 = 1620 324... 4860	Beginn mit den Einern, Faktoren werden untereinander geschrieben.	324 x 15 1620 324.. 4860	Beginn mit den Einern, Faktoren werden untereinan-der geschrieben.	324 x 15 1620 324.. 4860	Beginn mit den Einern, Faktoren werden untereinan-der geschrieben.	324 x 15 1620 324.. 4860	Beginn mit den Einern, Faktoren werden untereinander geschrieben.

[21] *Vgl. Gustav Adolf Lörcher: Mathe mit Migrantenkindern, Universität Freiburg, Freiburg 2000, S. 13. Vgl. weiterhin Susanne Prediger und Joachim Schroeder: Mit der Vielfalt rechnen – Interkulturelles Lernen im Mathematikunterricht, S. 4, 25.09.2005, http://www.math.uni-bremen.de/didaktik/prediger/veroeff/03-ml-basisartikel.pdf.*

	Deutschland		Türkei		Italien		Griechenland		Spanien		Russland		
Division	7850 : 38 =206 76 250 228 22	Quotient steht neben Divisor, Divisonstreppe links unten angeordnet.	7850 - 76 | 38 206 0250 - 228 022	Quotient steht unter dem Divisor, senkrechter Strich trennt erste Zahl vom Divisor.	7850 76 =250 228 ==22	38 206	Quotient steht unter dem Divisor, senkrechter Strich trennt erste Zahl vom Divisor.	7850 | 38 250 | 206 22	Quotient steht unter dem Divisor, Subtraktion wird im Kopf durchgeführt.	7850 | 38 0250 | 206 022	Quotient steht unter dem Divisor, Subtraktion wird im Kopf durchgeführt.	7850 | 38 76 | 206 250 228 22	Quotient steht unter dem Divisor, senkrechter Strich trennt erste Zahl vom Divisor.

5.3 Glossar

➜ Migration:

Der Begriff „Migration“ meint die Einwanderung und Auswanderung von Menschen. Weiterhin wird unter Migration auch eine Wanderung von Individuen oder Gruppen mit dem Ergebnis eines nicht nur kurzfristigen Wohnsitzwechsels begriffen.

➜ Jugendliche mit Migrationshintergrund:

Kurz dargestellt sind Jugendliche mit Migrationshintergrund junge Menschen im Alter von 16 bis 25 Jahren, die

- eine ausländische Staatsangehörigkeit besitzen,
- die deutsche Staatsangehörigkeit durch Einbürgerung besitzen,
- bei der Geburt zusätzlich die deutsche Staatsbürgerschaft erhalten haben (Zuwanderer),
- oder bei denen mindestens ein Elternteil nicht in Deutschland geboren ist.

Demnach zählen zu dieser Definition Jugendliche mit einem ausländischen Pass, Jugendliche aus Spätaussiedler-Familien und junge Menschen, die die deutsche Staatsangehörigkeit durch Einbürgerung erhalten haben und Jugendliche, bei denen mindestens ein Elternteil nicht in Deutschland geboren ist.

➜ Interkulturelle Kompetenz:

„Interkulturelle Kompetenz“ wird als bedeutende Schlüsselqualifikation in der zunehmend globalisierten Welt und Wirtschaft benannt.

Die Literatur bietet verschiedene Ansätze, den Begriff zu definieren. Die BQM bezieht sich im Wesentlichen auf die Definition von Joachim Schuch, der folgende Fähigkeiten als „Interkulturelle Kompetenz“ zusammenfasst:[21]

- Bereitschaft und Fähigkeit, sich in das Denken und Fühlen anderer Menschen hineinzuversetzen (Empathie),
- Fähigkeit, einen Sachverhalt aus mehreren Perspektiven betrachten zu können, sowohl aus Sicht der Mehrheit als auch aus Sicht einer Minderheit (Multiperspektivität),
- Bereitschaft, sich mit der eigenen Sichtweise kritisch auseinanderzusetzen (Selbstreflexivität),
- Mut, Unsicherheiten auszuhalten (Ambiguitätstoleranz),

[21] *Joachim Schuch: Interkulturelle Kompetenz – die Kür der Kinder- und Jugendarbeit?, in Jugendsozialarbeit News, 5.5.2003, http://www.news.jugendsozialarbeit.de/030505InterkultKompetenz.htm, eingesehen am 19.6.2003.*

- Fähigkeit, sich der Situation und Umgebung anzupassen (Flexibilität),
- Offenheit für neue Erkenntnisse und Sichtweisen (Openmindedness),
- Kommunikations- und Konfliktfähigkeit.

Häufig wird der Begriff „Interkulturelle Kompetenz“ ausschließlich mit Mehrsprachigkeit gleichgesetzt. Nach der vorher genannten Definition umfasst interkulturelle Kompetenz weit mehr. Sie wird den so genannten „soft skills“ zugeordnet: Fähigkeiten, die im heutigen Arbeitsleben immer mehr an Bedeutung gewinnen.

Viele Jugendliche mit Migrationshintergrund verfügen über diese Fähigkeiten. Da sie sowohl in Deutschland als auch in ihrem Heimatland oftmals unter Anpassungsdruck stehen, häufig Ablehnung erfahren und nicht selten in wirtschaftlich und sozial unsicheren Lebenslagen aufwachsen, entwickeln sie in vielen Fällen eine außerordentliche Flexibilität, Offenheit, Belastbarkeit sowie Kommunikations- und Konfliktfähigkeit.