

# BQM.dokumente

Beratung Qualifizierung Migration

## Azubi-Auswahl mit Zukunft

Interkulturelles Einstellungsverfahren  
für IT-Berufe



2010 | Andreas Hieronymus  
Jörg Hutter  
Elisabeth Wazinski

Das Projekt BQM wird aus dem Europäischen Sozialfonds (ESF) im Ziel „Regionale Wettbewerbsfähigkeit und Beschäftigung“, Förderperiode 2007 – 2013, und von der Freien und Hansestadt Hamburg finanziert.



Europäische Union  
Europäischer Sozialfonds ESF

Damit ist Hamburg beschäftigt!



Hamburg

<b>1.</b>	<b>Modul 1: Interkulturelle Webseite</b>	7
<b>1.1</b>	<b>Design der Aufgabe</b>	8
<b>1.2</b>	<b>Vorbereitung für die Beobachtung: Sensibel sein für kulturelle Unterschiede</b>	9
<b>1.3</b>	<b>Kopiervorlagen</b>	10
	Aufgabe „Interkulturelle Webseite“	11
	Beschreibung der Zielgruppen	13
	Beschreibung der Wohnungsbaugesellschaft	14
	Arbeitsblatt „Zielgruppe“	15
	Arbeitsblatt : „Arbeitsplanung“	16
	Beobachtungsbogen Gruppenarbeit	17
	Gesamtbewertungsbogen	19
<b>1.4</b>	<b>Auswertung</b>	20
<b>2.</b>	<b>Modul 2: IT Puzzle</b>	21
<b>2.1</b>	<b>Design der Aufgabe</b>	22
<b>2.2</b>	<b>Vorbereitung für die Beobachtung: Sensibel sein für kulturelle Unterschiede</b>	23
<b>2.3</b>	<b>Kopiervorlagen</b>	24
	Aufgabe „IT Puzzle“	25
	IT-Puzzle	26
	Arbeitsblatt „IT Puzzle“	29
	Lösungsblatt „IT Puzzle“	32
	Auswertungsschablone „IT Puzzle“	33
	Auswertungsbogen „IT Puzzle“	35
<b>2.4</b>	<b>Auswertung</b>	36
<b>3.</b>	<b>Modul 3: Kultursimulation – Aufbau von HotSpots</b>	37
<b>3.1</b>	<b>Design der Aufgabe</b>	38
<b>3.2</b>	<b>Vorbereitung für die Beobachtung: Sensibel sein für kulturelle Unterschiede</b>	39
<b>3.3</b>	<b>Kopiervorlagen</b>	40
	Aufgabe „Aufbau von HotSpots“	41
	Wertekarten	42
	Informationsmaterial „HotSpots“	44
	Anleitung für die Durchführung der Aufgabe	46
	Beobachtungsbogen Gruppenarbeit	47
	Auswertungsbogen	49
<b>3.4</b>	<b>Auswertung</b>	50

<b>4.</b>	<b>Modul 4: Fachenglisch und IT-Fachsprache</b>	51
<b>4.1</b>	<b>Design der Aufgabe</b>	52
<b>4.2</b>	<b>Vorbereitung für die Beobachtung: Sensibel sein für kulturelle Unterschiede</b>	53
<b>4.3</b>	<b>Kopiervorlagen</b>	54
	Aufgabe „Fachenglisch“	55
	Arbeitsblatt „Fachenglisch“	57
	Aufgabe „IT-Fachsprache“	59
	Arbeitsblatt „IT-Fachsprache“	60
	Lösungsblatt „Fachenglisch“	62
	Lösungsblatt „IT-Fachsprache“	64
	Auswertungsbogen „Fachenglisch“	66
	Auswertungsbogen „IT-Fachsprache“	67
<b>4.4</b>	<b>Auswertung</b>	68
<b>5.</b>	<b>Anhang</b>	69
<b>5.1</b>	<b>Anforderungsprofil für Berufe im Groß- und Außenhandel / Spedition / Logistik</b>	71
<b>5.2</b>	<b>Verschiedene Notations- und Rechenverfahren</b>	72
<b>5.3</b>	<b>Glossar</b>	73
<b>5.4</b>	<b>Feedback</b>	74
<b>5.5</b>	<b>Impressum</b>	75

## Einleitung

*„Ich glaube, Innovation und Kreativität entstehen nur durch Heterogenität, indem ich viele Leute mit unterschiedlichen Ansichten und auch unterschiedlichem Wissen zusammenbringe. [...] Und da glaube ich, dass es auch für klein- und mittelständische Unternehmen wichtig ist, sich mit Vielfalt auseinanderzusetzen. Nicht zu sagen: Ich halte an meinen Dingen fest, das habe ich schon immer so gemacht! – in der Hoffnung, dass es so bleibt. Ich glaube, die Welt dreht sich immer schneller, der Wandel wird immer rasanter, und da hilft eben nur das Bunte.“*  
(Ralf Kern, IBM Deutschland)<sup>1</sup>

Das vorliegende Einstellungsverfahren für IT-Berufe wird Ihnen vom Hamburger Projekt BQM Beratung Qualifizierung Migration zur Verfügung gestellt. Die BQM fördert den Aufbau von Netzwerken zwischen allen am Ausbildungsprozess beteiligten Akteuren und bietet Unternehmen Dienstleistungen an, um sie bei ihren Bemühungen um Vielfalt in der Ausbildung zu unterstützen sowie die Ausbildungssituation und Chancen von Jugendlichen mit Migrationshintergrund in Hamburg zu verbessern.

Das Einstellungsverfahren besteht aus vier Modulen. Die Module sind sowohl einzeln als auch im Paket einsetzbar und können mit den anderen interkulturellen Einstellungsverfahren kombiniert werden, wie auch mit herkömmlichen Testverfahren.<sup>2</sup> Es setzt sich aus handlungsorientierten Einzel- und Gruppenübungen zusammen und hat zum Ziel, Jugendlichen mit Einwanderungsgeschichte die gleichen Chancen auf einen Ausbildungsplatz einzuräumen wie deutsch sozialisierten Jugendlichen. Die Module orientieren sich an gängigen Test- und Assessment-Center-Verfahren.

## Die Module im Überblick

### Modul 1 – Interkulturelle Webseite

testet die Kompetenzen

- Kundenorientierung
- Arbeitsorganisation

### Modul 2 – IT-Puzzle

testet die Kompetenzen

- IT-Grundkenntnisse

### Modul 3 – Kultursimulation – Aufbau von HotSpots

testet die Kompetenzen

- Teamfähigkeit
- interkulturelle Problemlösungskompetenz

---

<sup>1</sup> Petra Köppe, Dominik Sander: Synergie durch Vielfalt, Gütersloh 2008, auch als Download [http://www.bertelsmannstiftung.de/cps/rde/xbcr/SID-C72D3F2B-5CE73A4E/bst/xcms\\_bst\\_dms\\_23800\\_23971\\_2.pdf](http://www.bertelsmannstiftung.de/cps/rde/xbcr/SID-C72D3F2B-5CE73A4E/bst/xcms_bst_dms_23800_23971_2.pdf), eingesehen am 24. 03. 2011

<sup>2</sup> „Azubi-Auswahl mit Zukunft“ liegt für weitere Berufsbereiche vor, vgl. dazu [www.bqm-hamburg.de](http://www.bqm-hamburg.de).

## Modul 4 – Fachenglisch und IT-Fachsprache

testet die Kompetenzen

- Fachenglisch
- Fähigkeit, IT-Begriffe verständlich zu erklären

Für die Durchführung aller vier Module muss ein halber Tag eingeplant werden. Die einzelnen Module sind unterschiedlich zeitintensiv (30 bis 100 Minuten).

### Wieso ein interkulturelles Einstellungsverfahren?

Die Zahlen des Ausbildungsmarktes zeigen, dass Jugendliche mit Migrationshintergrund im dualen Ausbildungssystem unterrepräsentiert sind. Das liegt auch daran, dass herkömmliche Einstellungsverfahren häufig monokulturell geprägt sind und damit ungewollt Jugendliche mit Migrationshintergrund benachteiligen. Zum Beispiel führen enge Zeitvorgaben oder in kompliziertem Deutsch abgefasste Textaufgaben dazu, dass Bewerber mit Migrationshintergrund schlechter abschneiden: Sie müssen sich unter Umständen die Aufgabe erst übersetzen und verlieren damit wertvolle Zeit. Darüber hinaus unterscheiden sich die deutschen Notationen und Lösungswege der Grundrechenarten von denen anderer Länder – wer sie einmal anders gelernt hat, muss zunächst umstellen.

Diese Benachteiligung ist aber nicht nur für die betroffenen Jugendlichen ein Problem. Den Unternehmen gehen viele Talente verloren, was sich angesichts des Fachkräftemangels kein Betrieb leisten kann. Immerhin haben in Hamburg 44 Prozent der 6- bis unter 18-Jährigen einen Migrationshintergrund (Mikrozensus 2007).

Die vorliegenden Module berücksichtigen noch in weiterer Hinsicht, dass die Gruppe der Jugendlichen heutzutage heterogen und vielfältig ist: so gibt es Aufgaben, die nicht sprachgebunden sind, so dass auch Jugendliche ihre Kompetenzen unter Beweis stellen können, deren erste Muttersprache nicht Deutsch ist. Andere Module berücksichtigen die interkulturellen Kompetenzen der Bewerber, und Sie als Prüfer werden in jedem Modul für interkulturelle Besonderheiten sensibilisiert.

Dieses Einstellungsverfahren enthält keinen Mathematiktest, weil bei der Erhebung der Bedarfe in IT-Unternehmen deutlich wurde, dass die Anforderungen an einen solchen Test inhaltlich sehr weit auseinander liegen. Zudem haben die Unternehmen in der Regel – falls sie überhaupt die Mathematikkenntnisse abprüfen – eigene Tests, mit denen sie gute Erfahrungen gemacht haben. Deswegen sei an dieser Stelle nur angemerkt: Wenn Sie einen Mathematiktest in Ihrem Unternehmen anwenden, sollten Sie einige wichtige Punkte beachten, damit der Test kulturell fair ist. Wenn Sie Textaufgaben in leichtem Deutsch formulieren, stellen Sie sicher, dass auch Bewerber, deren erste Muttersprache nicht Deutsch ist, die Aufgaben gut verstehen und ihre Mathematikkenntnisse zeigen können. Lassen Sie darüber hinaus genügend Zeit für die Bearbeitung des Mathematiktests, denn in vielen Ländern unterscheiden sich die Notationen und Lösungswege von denen, die in Deutschland gelehrt werden – ein Bewerber, der nicht in Deutschland zur Schule gegangen ist, muss unter Umständen erst umstellen und würde damit wertvolle Zeit verlieren und schlechter abschneiden (vgl. dazu die Tabelle über Notationsverfahren im Anhang).

## Entstehung

Die Module basieren auf einer Anforderungsprofilanalyse, die mit Ausbildungsverantwortlichen aus sechs Unternehmen durchgeführt wurde.<sup>3</sup> In einem Workshop haben Ausbildungsverantwortliche ihre Erfahrungen gebündelt, verglichen und bewertet.<sup>4</sup> Auf diese Erkenntnisse aufbauend wurden die Module entwickelt und mit Jugendlichen auf ihre Praktikabilität hin erprobt und angepasst.

## Danksagung

„Azubi-Auswahl mit Zukunft“ für IT-Berufe wurde unter der Federführung der BQM in Kooperation mit Dr. Andreas Hieronymus und Dr. Jörg Hutter entwickelt. Maßgeblich beteiligt an der Entwicklung der Module waren Unternehmen aus Hamburg und dem Bundesgebiet, denen wir an dieser Stelle herzlich danken möchten: „computer & competence“ Beratungs- und Vertriebs GmbH, CeBus-Computer, Deutsche Telekom AG, HCI Capital AG, Media@point, SAP Deutschland AG & Co. KG. Für die hilfreiche Unterstützung bei der Erprobung der Module danken wir Jugendbildung Hamburg gGmbH.



V.l.n.r.: Jan André Scheer, Tim Themann, Turan Kaya, Nadja Alber, Manfred Verdieck, Bernd Siska.

- 
- 3 Eingesetzt wurde das Instrument DACUM (Develop A Curriculum) aus den USA, das für die Analyse von beruflichen Anforderungs- und Tätigkeitsprofilen genutzt wird – in Deutschland unter anderem vom Institut für berufliche Bildung, Arbeitsmarkt und Sozialpolitik (INBAS).
  - 4 Zugrunde gelegt wurde die vom Arbeitskreis Ausbildungsleiter (AKAL) Hamburg entwickelte Palette betrieblicher Anforderungen. Die Anforderungsdimensionen wurden in eine Rangfolge gesetzt und mit konkreten Merkmalen gefüllt.

# Interkulturelle Webseite



## I.1 Design der Aufgabe

Das Modul „Interkulturelle Webseite“ erfasst die folgenden Kompetenzen der Bewerber:

- Kundenorientierung,
- Arbeitsorganisation.

### Planspiel „Interkulturelle Webseite“

Die Bewerber sollen die Webseite einer Wohnungsgesellschaft planen, die Kundengruppen mit unterschiedlichem kulturellen Hintergrund anspricht. Sie müssen sich dazu in die speziellen Bedürfnisse der Zielgruppe einfühlen und kundenorientiert denken. Arbeitsschritte müssen identifiziert und geplant werden.

### Hinweis

Diese Aufgabe ist eine Gruppenübung. Die Gruppen bestehen im besten Falle aus sechs Bewerbern.

### Material

Die Prüfer benötigen:

- pro Bewerber einen Beobachtungsbogen Gruppenarbeit „Interkulturelle Webseite“ (S. 17).

Die Bewerber benötigen:

- Aufgabe „Interkulturelle Webseite“ (S. 11),
- Beschreibung der Zielgruppen (S. 13),
- Beschreibung der Wohnungsbaugesellschaft (S. 14),
- Arbeitsblatt „Zielgruppe“ (S. 15),
- Arbeitsblatt „Arbeitsplanung“ (S. 16),
- Schere, Stifte, Kleber und ausreichend Papier (DIN A4).

### Zeitumfang

Der Zeitumfang variiert je nach Anzahl der Gruppen:

- 10 Minuten Einführung,
- 50 Minuten Gruppenarbeit,
- 5 Minuten pro Gruppe für die Präsentation.

## 2.2 Vorbereitung für die Beobachtung: Sensibel sein für kulturelle Unterschiede

Menschen mit Migrationshintergrund sind ein wichtiges Kundensegment für Unternehmen. Gerade im Bereich der IT-Technologie, die Produkte des alltäglichen Lebens, wie Mobiltelefone oder Webseiten für staatliche und nichtstaatliche Dienstleistungen herstellt, müssen diese Produkte zielgruppengerecht gestaltet sein. In Deutschland leben mittlerweile 15,3 Mio. Menschen mit Migrationshintergrund, das sind 18,3 Prozent der Bevölkerung bzw. 5,7 Mio. Privat-Haushalte.<sup>1</sup>

Die Einwanderer in Deutschland sind keine sozial oder kulturell einheitliche Gruppe, sondern unterscheiden sich in vielfältiger Weise, nicht nur bezüglich ihrer ethnischen Herkunft. Untersuchungen zeigen eine vielfältige und differenzierte Milieulandschaft. So konnten in der SINUS-Studie insgesamt acht Einwanderer-Milieus mit jeweils ganz unterschiedlichen Lebensauffassungen und Lebensweisen gefunden werden.<sup>2</sup> Die Migranten unterscheiden sich insgesamt weniger nach ethnischer Herkunft und sozialer Lage als vielmehr nach ihren Wertvorstellungen, Lebensstilen und ästhetischen Vorlieben. Die Studie erweitert die bislang vorherrschende Betrachtungsweise von Einwanderern. So standen zum Beispiel bisher bei Analysen zur Situation von „Ausländern“ auf dem Wohnungsmarkt typischerweise sozial benachteiligte Gruppen im Vordergrund wie Sozialhilfeempfänger, Menschen mit niedrigem Einkommen oder geringer Formalbildung. Die Analysen der Studie zeigen hingegen, dass die Gruppe der Migranten in weiten Teilen eine wirtschaftlich attraktive Zielgruppe ist. Sie ist zahlungskräftig und zum Beispiel am Erwerb von Wohneigentum interessiert.

Diese Aufgabe gibt den Bewerbern die Gelegenheit, ihre Kundenorientierung an verschiedenen kulturellen Zielgruppen unter Beweis zu stellen sowie ihre Fähigkeit zur Arbeitsorganisation zu zeigen.

---

<sup>1</sup> Statistisches Bundesamt, 2007

<sup>2</sup> Sinus Sociovision (2007): Migranten-Milieus. Qualitative Untersuchung der Lebenswelten von Menschen mit Migrationshintergrund in Deutschland. Forschungsbericht für den vhw – Bundesverband für Wohneigentum und Stadtentwicklung e. V., Heidelberg. <http://www.baufachinformation.de/zeitschriftenartikel.jsp?z=2007109003965>, eingesehen 03.12.2010

## I.3 Kopiervorlagen



### **Aufgabe „Interkulturelle Webseite“**

Die Wohnungsgesellschaft „Schöner Wohnen“ will eine Werbekampagne entwerfen. Die Werbekampagne richtet sich an eine spezielle Zielgruppe, nämlich an Menschen mit Migrationshintergrund. Sie sollen diese Werbekampagne planen, indem Sie eine Webseite entwerfen. Diese Webseite kann nur Text enthalten, aber auch Werbemittel wie Werbeplakat, Text, Video, Foto oder andere Elemente, die Sie auf die Webseite laden. Bei der Bearbeitung dieser Aufgabe sollen Sie erstens zeigen, wie kundenorientiert Sie sind und zweitens, ob Sie Arbeitsschritte planen können.

Lesen Sie zunächst die Beschreibungen der Lebensstile (S. 13) und die Beschreibung der Wohnungsbaugesellschaft (S. 14) durch. Diskutieren Sie, was für die einzelnen Milieus wichtig sein könnte und wählen Sie eines davon aus. Sie sollen nur für eine der Zielgruppen eine Werbekampagne planen!

Überlegen Sie gemeinsam in der Gruppe:

- Wie sollte die Webseite gestaltet sein, damit sich die Zielgruppe angesprochen fühlt?
- Welche Arten der Kommunikation sind für diese Zielgruppe geeignet (Werbeplakat, Twitter, Facebook etc.)?
- Welche Bedürfnisse hat die Zielgruppe in Bezug auf Wohnung und Wohnumfeld?
- Welche Arbeitsschritte sind für die Umsetzung notwendig?

Am Ende soll die Werbekampagne als eine Webseite skizziert sein, welche optimal für die ausgewählte Zielgruppe geeignet ist. Skizzieren Sie Ihre Ideen auf einem leeren Blatt Papier (Buntstifte, Schere, evtl. Zeitungsausschnitte): Wenn Sie zum Beispiel ein Plakat entwerfen, zeichnen Sie auf, wie es ungefähr aussehen soll. Wenn Sie ein Video planen, beschreiben Sie kurz die Handlung und die einzelnen Szenen. Ihrer Fantasie sind keine Grenzen gesetzt.

Um zu einem gemeinsamen Ergebnis zu kommen, erfordert dies eine Planung der einzelnen Arbeitsschritte in Ihrer Gruppe.

Folgende vier Arbeitsaufträge sollen Sie bearbeiten:

- 1** Entwickeln Sie ein Logo für die Wohnungsbaugesellschaft.
- 2** Entwickeln Sie Navigationselemente der Webseite.
- 3** Entwickeln Sie einen Inhalt, wobei die Art des Inhalts Ihnen überlassen ist: Sie können einen Text formulieren, der auf der Webseite steht, oder sich andere Inhalte ausdenken, die Sie auf die Webseite laden, wie z. B. Werbeplakat, Video, Foto, Twitter, Facebook etc.
- 4** Entwickeln Sie eine Planung der Arbeitsschritte, die notwendig sind, um Ihre Werbekampagne umzusetzen.

Nutzen Sie dafür die Arbeitsblätter 1 und 2.

**Hinweise:**

- Diskutieren Sie in der Gruppe, wer was gut kann und entscheiden Sie dann, wie Sie die Aufgaben verteilen und wie viel Zeit dafür zur Verfügung steht. Skizzieren Sie die Webseite auf einem extra Blatt. Um Zeit zu sparen, können Sie arbeitsteilig vorgehen: So kann einer in Ihrem Team z. B. das Logo oder Webseitenelemente zeichnen und ausschneiden, während die anderen überlegen, wie die Elemente auf der Webseite angeordnet und die Ausschnitte aufgeklebt werden sollen. Überlegen Sie, wie Sie sonst noch Zeit sparen können.
- Entscheiden Sie, welche Personen aus Ihrer Gruppe die Präsentation übernehmen. Begründen Sie bei der Präsentation auch Ihre Entscheidungen: Warum glauben Sie, dass Sie so die Zielgruppe besonders gut erreichen?
- Denken Sie daran, genügend Zeit für die Vorbereitung der Präsentation einzuplanen.

Sie haben für die Gruppenarbeit 45 Minuten und für die Präsentation Ihrer Ergebnisse 5 Minuten Zeit.

## Beschreibung der Zielgruppen und ihrer Lebensstile<sup>3</sup>

### Der „multikulti“-kreative Lebensstil

Dieser junge, flexible und leistungsorientierte Lebensstil hat ein bi- bzw. multikulturelles Selbstbewusstsein. Man möchte unabhängig sein, beruflichen Erfolg haben und intensiv leben. Wichtige Werte sind das Weiterkommen und die Selbstverwirklichung (beruflich und privat), man will Ideen umsetzen, eine eigene Existenz aufbauen und träumt von einer eigenen Firma. Menschen mit diesem Lebensstil zeigen ein hohes Maß an Flexibilität und sind bereit, mobil zu sein, sie haben Durchsetzungsfähigkeit und sind zielstrebig. Sie haben ein Bewusstsein für neue Trends und sind technikbegeistert. Als Kinder des multimedialen Zeitalters gehen diese Menschen sicher mit in- und ausländischen Medien- und Kulturangeboten um und konsumieren nach dem Lustprinzip alles von Klassik bis Pop.

### Statusorientierter Lebensstil

Menschen mit diesem Lebensstil kommen aus kleinen Verhältnissen, sind aufstiegsorientiert und wollen für ihre Kinder etwas Besseres erreichen. Für sie sind wichtige Werte der berufliche und soziale Aufstieg. Erfolgreich zu sein und materiellen Wohlstand zu erreichen sind zentrale Lebensziele. Mit ihrem erreichten Status andere zu beeindrucken ist ein wesentlicher Antrieb dafür, Geld zu verdienen und Konsumgüter zu kaufen. Für sie ist es sehr wichtig, Anerkennung in der Aufnahmegesellschaft zu finden und gut angesehen zu sein. Sie zeigen eine hohe Leistungs- und Einsatzbereitschaft im Beruf sowie eine Bereitschaft zur Qualifizierung und Weiterbildung. Frauen mit so einem Lebensstil sind häufig unzufrieden mit ihrer Rolle als Hausfrau und wollen eigenes Geld verdienen.

### Der Lebensstil von Flüchtlingen

Menschen mit diesem Lebensstil sind sozial und kulturell entwurzelt. Nach traumatischen Flucht- oder Bürgerkriegserfahrungen geht es bei ihnen als erstes um das Überleben (Arbeit, Wohnung, Einkommen). Sie sind stark materialistisch geprägt und haben eine geringe Integrations-Perspektive, weil sie keinen festen Aufenthaltsstatus haben und Abschiebung fürchten müssen. Sie leben zwischen den Welten und Kulturen, haben Orientierungsprobleme in der Aufnahmegesellschaft; leben häufig in einer armen Lebenssituation und leiden darunter, dass sie abgewertet und an den Rand gedrängt sind. Geld und prestigeträchtige Konsumgüter dienen ihnen als Ersatzwerte. Gleichzeitig haben Sie eine geringe Motivation und fühlen sich frustriert, weil sie geringe Chancen und Gestaltungsmöglichkeiten haben. Deswegen halten sie an Traditionen (Familienehre, Religion, Nationalstolz) fest und folgen autoritären Rollenvorstellungen.

---

<sup>3</sup> Angelehnt an: Sebastian Beck, Thomas Perry (2007): Migranten-Milieus. Erste Erkenntnisse über Lebenswelten und wohnungsmarktspezifische Präferenzen von Personen mit Migrationshintergrund in Deutschland. In: Zentrale Ergebnisse der Sinus-Studie über Migranten-Milieus in Deutschland 2008, [http://www.sinus-institut.de/uploads/tx\\_mpdownloadcenter/MigrantenMilieus\\_Zentrale\\_Ergebnisse\\_09122008.pdf](http://www.sinus-institut.de/uploads/tx_mpdownloadcenter/MigrantenMilieus_Zentrale_Ergebnisse_09122008.pdf), eingesehen am 23.03.2011

### **Beschreibung der Wohnungsbaugesellschaft**

Die Wohnungsbaugesellschaft „Schöner Wohnen“ hat ein breites Sortiment an Wohnungen in allen Teilen der Stadt, die gemietet werden können. Die Größe der Wohnungen variiert von Einzimmerapartements bis zu Wohnungen für Großfamilien und Wohngemeinschaften. Zur Grundausstattung aller Wohnungen gehört ein schneller Internetanschluss, Küchenausstattung, Bad und WC. Die Wohnungsbaugesellschaft „Schöner Wohnen“ bietet Wohnungen für Geringverdiener ebenso wie für Gutverdienende an. Je nach Größe und Lage der Wohnung unterscheiden sich die Preise. Wenn man eine Wohnung mieten will, muss man Mitglied der Genossenschaft werden und dort Anteile kaufen. Die Höhe der Anteile hängt von der Quadratmeterzahl der Wohnung ab. Pro Quadratmeter muss man für 50,00 € Anteile kaufen. Mieter haben auch die Möglichkeit, ihre Wohnungen zu kaufen. Von Apartments für Singles bis hin zum Reihenhaus mit Garten ist das Programm breit aufgestellt. Die Genossenschaft ist offen für alle möglichen Wohnformen und bietet individuelle Vereinbarungen an. Ziel ist es, die Lebensqualität in der Stadt zu fördern, indem für einen sozialen Ausgleich gesorgt wird. „Schöner Wohnen“ will ein interkulturelles Wohnumfeld für Einwanderer und Einheimische bieten.

Arbeitsblatt „Zielgruppe“	
Notieren Sie hier, welche Zielgruppe Sie ausgewählt haben: _____	
<p><b>Bedarfe der Zielgruppe</b> Welche Bedürfnisse hat die Zielgruppe in Bezug auf Wohnung und Wohnumfeld (Nachbarschaft, Quartier)?</p>	
<p><b>Kommunikationsbedürfnisse / -gewohnheiten der Zielgruppe</b> Welche Arten der Kommunikation sind für die Zielgruppe geeignet?</p>	
<p><b>Erreichbarkeit der Zielgruppe</b> Wie sollte die Werbekampagne gestaltet sein, damit sich die Zielgruppe angesprochen fühlt?</p>	
<p><b>Sonstiges</b> Was könnte sonst noch wichtig sein?</p>	

<b>Arbeitsblatt 2 „Arbeitsplanung“</b>	Notieren Sie hier, welche Zielgruppe Sie ausgewählt haben: _____
<b>Arbeitsplanung</b> Was sind die einzelnen Arbeitsschritte?	Notieren Sie hier, welche einzelnen Arbeitsschritte erledigt werden müssen!
<b>Zeitplanung</b> Was dauert wie lange?	Notieren Sie hier einen Zeitplan!

### Beobachtungsbogen Gruppenarbeit „Interkulturelle Webseite“

Beobachtungskriterien Arbeitsorganisation Tragen Sie hier die Bewerber und + oder – ein.			Beobachtungskriterien Kundenorientierung Tragen Sie hier die Bewerber und + oder – ein.		
Kontrolliert Zeitvorgaben und achtet auf deren Einhaltung.			Hat Ideen, welche Ansprache zur Zielgruppe passt.		
Erfasst Inhalte rasch und gründlich.			Hat Ideen zu Kommunikationsgewohnheiten der Zielgruppe.		
Erkennt Prioritäten, setzt Schwerpunkte und Ziele.			Kann sich in Bedürfnisse der Zielgruppe einfühlen (Empathie).		

Beteiligt sich aktiv und engagiert an der Lösung der Gruppenaufgabe.			Bemüht sich, die Erwartungen der Zielgruppe zu erfüllen (Serviceorientierung).		
Definiert Ziele oder Teilziele.			Macht Vorschläge zur Lösung von Problemen / denkt lösungsorientiert.		
Plant Arbeitsschritte vorausschauend, macht Vorschläge zur weiteren Verfahrensweise.			Macht sich Gedanken, welche Information für die Zielgruppe relevant bzw. irrelevant ist.		
Macht Vorschläge zur Arbeitsteilung.			Hat Ideen, wie man das Vertrauen der Zielgruppe gewinnen kann.		
Sonstiges:			Sonstiges:		

Gesamtbewertungsbogen für den Bewerber: \_\_\_\_\_

Gesamtbewertung (Skala 1 bis 5)		Gesamtbewertung (Skala 1 bis 5)	
„1“ = fast ausschließlich Plus-Zeichen, sehr viele Merkmale erfüllt, „2“ = mehr Plus- als Minus-Zeichen, die meisten Merkmale erfüllt, „3“ = gleichviele Minus- und Plus-Zeichen, mittlere Leistung, „4“ = mehr Minus- als Plus-Zeichen, wenige Merkmale erfüllt, „5“ = 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“ = gleichviele Minus- und Plus-Zeichen, mittlere Leistung, „4“ = mehr Minus- als Plus-Zeichen, wenige Merkmale erfüllt, „5“ = hauptsächlich Minus-Zeichen, kaum Merkmale erfüllt.	
Interpretation		Interpretation	
Der Bewerber zeigt eine sehr gute oder gute Fähigkeit zur Arbeitsorganisation.	1 + 2	Der Bewerber zeigt eine sehr gute oder gute Kundenorientierung.	1 + 2
Der Bewerber zeigt eine befriedigende Fähigkeit zur Arbeitsorganisation.	3	Der Bewerber zeigt eine befriedigende Kundenorientierung.	3
Der Bewerber zeigt wenig oder kaum Fähigkeit zur Arbeitsorganisation.	4 + 5	Der Bewerber zeigt wenig oder kaum Kundenorientierung.	4 + 5

Kringeln Sie ein, welchen Wert der Bewerber erreicht hat!

Gesamtbewertungsbogen für den Bewerber: \_\_\_\_\_

Gesamtbewertung (Skala 1 bis 5)		Gesamtbewertung (Skala 1 bis 5)	
„1“ = fast ausschließlich Plus-Zeichen, sehr viele Merkmale erfüllt, „2“ = mehr Plus- als Minus-Zeichen, die meisten Merkmale erfüllt, „3“ = gleichviele Minus- und Plus-Zeichen, mittlere Leistung, „4“ = mehr Minus- als Plus-Zeichen, wenige Merkmale erfüllt, „5“ = 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“ = gleichviele Minus- und Plus-Zeichen, mittlere Leistung, „4“ = mehr Minus- als Plus-Zeichen, wenige Merkmale erfüllt, „5“ = hauptsächlich Minus-Zeichen, kaum Merkmale erfüllt.	
Interpretation		Interpretation	
Der Bewerber zeigt eine sehr gute oder gute Fähigkeit zur Arbeitsorganisation.	1 + 2	Der Bewerber zeigt eine sehr gute oder gute Kundenorientierung.	1 + 2
Der Bewerber zeigt eine befriedigende Fähigkeit zur Arbeitsorganisation.	3	Der Bewerber zeigt eine befriedigende Kundenorientierung.	3
Der Bewerber zeigt wenig oder kaum Fähigkeit zur Arbeitsorganisation.	4 + 5	Der Bewerber zeigt wenig oder kaum Kundenorientierung.	4 + 5

Kringeln Sie ein, welchen Wert der Bewerber erreicht hat!

## I.4 Auswertung

Pro Gruppe wird ein Beobachter benötigt. Die Auswertung der Beobachtung und die Interpretation kann auch von Personen vorgenommen werden, die in der Beobachtungssituation nicht anwesend waren.

Die Jugendlichen sollten abschließend ein Feedback zu ihren Stärken und Schwächen erhalten (siehe Anhang S. 74).

### Anleitung für die Beobachtung

Benutzen Sie für die Beobachtung den Beobachtungsbogen „Interkulturelle Webseite“ (siehe Seite 17). Dort finden Sie vorformulierte Beobachtungsmerkmale.

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 besonders stark auf die Bedürfnisse der Zielgruppe eingeht, dann vergeben Sie zwei Plus-Zeichen (++). Wenn ein Bewerber sich kaum Gedanken zur Individualität der Zielgruppe macht, sondern eher mit gängigen Stereotypen operiert, 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 5)

„1“ = fast ausschließlich Plus-Zeichen, sehr viele Merkmale erfüllt,

„2“ = mehr Plus- als Minus-Zeichen, die meisten Merkmale erfüllt,

„3“ = gleichviele Minus- und Plus-Zeichen, mittlere Leistung,

„4“ = mehr Minus- als Plus-Zeichen, wenige Merkmale erfüllt,

„5“ = hauptsächlich Minus-Zeichen, kaum Merkmale erfüllt.

## IT-Puzzle



## 2.1 Design der Aufgabe

Das Modul „IT-Puzzle“ erfasst die folgende Kompetenzen der Bewerber:

- IT-Grundkenntnisse.

### IT-Puzzle

Die Bewerber sollen eine Vielzahl von Karten mit Begriffen aus dem IT-Bereich sortieren und gruppieren. Zunächst sollen sie ähnliche Begriffe zusammenfassen und ihnen einen Obergriff zuordnen. Diese Oberbegriffe sollen dann wiederum mit allgemeineren Sammelbegriffen zusammengefasst werden. Je mehr Begriffe der Bewerber zuordnen und gruppieren kann, desto besser sind seine IT-Kenntnisse.

### Hinweis

Diese Übung ist eine Einzelübung.

### Material

Die Prüfer benötigen:

- eine Auswertungsschablone „IT-Puzzle“ (S. 33),
- pro Bewerber einen Auswertungsbogen „IT-Puzzle“ (S. 35).

Jeder Bewerber erhält:

- Aufgabe „IT-Puzzle“ (S. 25),
- einen Satz Karten „IT-Puzzle“ (S. 26)
- Arbeitsblatt „IT-Puzzle“ (S. 29),
- Klebestift.

### Hinweis

Drucken Sie die Karten auf perforierter Namensschildvorlage Durable „Badgemaker Einsteckschilder“ 1451 aus, so können Sie schnell mehrere Sätze herstellen; ansonsten drucken Sie die Vorlage auf 120 Gramm-Papier und schneiden diese aus.

### Zeitumfang

30 Minuten

## 2.2 Vorbereitung für die Beobachtung: Sensibel sein für kulturelle Unterschiede

Für viele Jugendliche mit Migrationshintergrund ist der flexible Umgang mit Sprachen alltäglich. Dennoch ist ein von der Mehrheitsgesellschaft als solches definiertes „perfektes“ Deutsch in Wort und Schrift nicht allen Jugendlichen mit Migrationshintergrund zugänglich. Die beruflichen Anforderungen im IT-Bereich setzen allerdings nicht immer „perfektes“ Deutsch voraus. Für den Arbeitsalltag sind eher eine gute Beratung, offenes Zugehen auf Kunden und flexibler Umgang mit unterschiedlichen Ausdrucksformen und Sprachen wichtig. Der Kunde sollte so angesprochen werden, dass er sich verstanden fühlt und Vertrauen entwickelt. In diesem nonverbalen Modul können Jugendliche unabhängig von ihren Deutschkenntnissen ihr Wissen unter Beweis stellen, das sie im IT-Bereich haben.

Die Lerntypenlehre besagt, dass für Menschen bestimmte Lernbedingungen günstig sind, andere für sie Stresssituationen und somit Assoziationssperren oder gar Denkblockaden bedeuten. Einige begreifen besser über das Auge (visuell), andere über das Ohr (auditiv), wieder andere über die Hände (motorisch / haptisch) oder im Austausch mit Anderen (kommunikativ). Untersuchungen lassen vermuten, dass der bevorzugte Lerntypus auch kulturell geprägt wird. So gibt es zum Beispiel unterschiedliche hör-, seh-, les- und tastbetreffende Fähigkeiten zwischen deutschen und türkischen Schülern<sup>1</sup>. Das Modul „IT-Puzzle“ berücksichtigt diese Tatsache und gibt Bewerber\*innen die Möglichkeit, ihr Wissen bildhaft in einer Art Mind-Map darzustellen.

---

<sup>1</sup> Gürçan Ültanir: Lerntypen türkischer Schülerinnen und Schüler – Vergleich der Lerntypen türkischer Schülerinnen und Schüler in deutschen und türkischen Schulen, in: Aspekte der Freire-Pädagogik Nr. 26, 2006

## 2.3 Kopiervorlagen



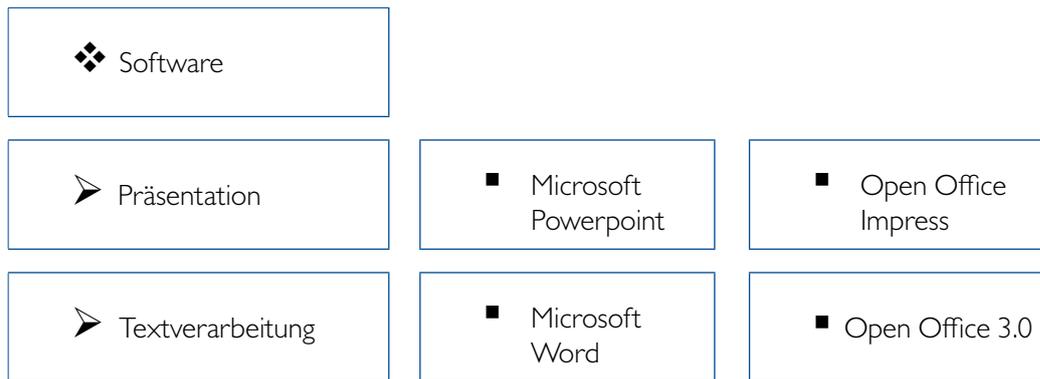
### Aufgabe „IT-Puzzle“

In dieser Aufgabe sollen Sie zeigen, wie gut ihre IT-Grundkenntnisse sind. Sie haben vor sich 62 Karten mit Begriffen aus der Informationstechnologie (IT) liegen. Es gibt Unterbegriffe, Oberbegriffe und Sammelbegriffe, die mit verschiedenen Symbolen versehen sind:

- ❖ Sammelbegriffe
- Oberbegriffe
- Unterbegriffe

Bitte sortieren Sie die Karten folgendermaßen: Legen Sie ähnliche Begriffe nebeneinander und ordnen Sie ihnen einen Oberbegriff zu. Wenn Sie mehrere ähnliche Oberbegriffe gefunden haben, ordnen Sie den Oberbegriffen einen Sammelbegriff zu.

### Beispiel



Alle Begriffe, die Sie nicht zuordnen können, legen Sie unter die Karte mit dem Fragezeichen.  
 Legen Sie die Karten zunächst lose vor sich hin und sortieren Sie sie, zum Beispiel durch Hin- und Herschieben. Wenn Sie sich sicher sind, dass Sie nichts mehr ändern möchten, spätestens aber 5 Minuten vor Ablauf der Zeit, kleben Sie die Karten in das Arbeitsblatt ein.  
 Sie haben 30 Minuten Zeit.

### Hinweis

Konzentrieren Sie sich zunächst auf die Bereiche, in denen Sie sich sicher fühlen und viel wissen. Wenn Sie anschließend noch Zeit haben, kümmern Sie sich um die übrig gebliebenen Karten.

?	Drucken Sie die Karten auf perforierter Namensschildvorlage Durable „Badgemaker Einsteckschilder“ 1451 aus, so können Sie schnell mehrere Sätze herstellen; ansonsten drucken Sie die Vorlage auf 120 Gramm-Papier und schneiden diese aus.	
❖ Software		
➤ Präsentation	<ul style="list-style-type: none"> <li>▪ Microsoft Powerpoint</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>▪ Open Office Impress</li> </ul>
➤ Bildbearbeitung	<ul style="list-style-type: none"> <li>▪ Gimp</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>▪ Photoshop</li> </ul>
➤ Textverarbeitung	<ul style="list-style-type: none"> <li>▪ Microsoft Word</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>▪ Open Office 3.0</li> </ul>
➤ Daten/ Tabellen	<ul style="list-style-type: none"> <li>▪ Access</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>▪ Microsoft Excel</li> </ul>
❖ Internet		
➤ E-Mail clients	<ul style="list-style-type: none"> <li>▪ Outlook</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>▪ Thunderbird</li> </ul>
➤ Browser	<ul style="list-style-type: none"> <li>▪ Internet Explorer</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>▪ Firefox</li> </ul>

❖ Desktops	<ul style="list-style-type: none"> <li>▪ Windows Desktop</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>▪ KDE</li> </ul>
❖ Server		
➤ Datenbanken	<ul style="list-style-type: none"> <li>▪ MySQL</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>▪ Postgres</li> </ul>
➤ Server	<ul style="list-style-type: none"> <li>▪ Apache</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>▪ Samba</li> </ul>
❖ Programmiersprachen		
➤ Webseitenprogrammierung	<ul style="list-style-type: none"> <li>▪ HTML</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>▪ XML</li> </ul>
➤ Echte Programmiersprachen	<ul style="list-style-type: none"> <li>▪ PHP</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>▪ Java</li> </ul>
❖ Dateisysteme		
➤ Windows / Linux Dateisysteme	<ul style="list-style-type: none"> <li>▪ fat32</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>▪ ext</li> </ul>

❖ Betriebssysteme		
➤ Microsoft / Linux Betriebssysteme	▪ Windows 7	▪ Ubuntu
❖ Netzwerk		
➤ Internetzugang	▪ ADSL	▪ Wireless
➤ Netzwerkzugang	▪ LAN	▪ WLAN
❖ Hardware		
➤ Sonstige Hardware	▪ Prozessor	▪ Netzwerkkarte
➤ Peripheriegeräte	▪ Drucker	▪ Webcam
➤ Computer	▪ PC	▪ Notebook







## Lösungsblatt „IT-Puzzle“

❖ Software		
➤ Präsentation	▪ Microsoft Powerpoint	▪ Open Office Impress
➤ Bildbearbeitung	▪ Gimp	▪ Photoshop
➤ Textverarbeitung	▪ Microsoft Word	▪ Open Office 3.0
➤ Daten/ Tabellen	▪ Access	▪ Microsoft Excel
❖ Internet		
➤ E-Mail Clients	▪ Outlook	▪ Thunderbird
➤ Browser	▪ Internet Explorer	▪ Firefox
❖ Desktops	▪ Windows Desktop	▪ KDE
❖ Server		
➤ Datenbanken	▪ MySql	▪ Postgres
➤ Server	▪ Apache	▪ Samba
❖ Programmiersprachen		
➤ Webseitenprogrammierung	▪ HTML	▪ XML
➤ Echte Programmiersprachen	▪ PHP	▪ Java
❖ Dateisysteme		
➤ Windows / Linux Dateisysteme	▪ fat32	▪ ext
❖ Betriebssysteme		
➤ Microsoft / Linux Betriebssysteme	▪ Windows 7	▪ Ubuntu
❖ Netzwerk		
➤ Internetzugang	▪ ADSL	▪ Wireless
➤ Netzwerkzugang	▪ LAN	▪ WLAN
❖ Hardware		
➤ Sonstige Hardware	▪ Prozessor	▪ Netzwerkkarte
➤ Peripheriegeräte	▪ Drucker	▪ Webcam
➤ Computer	▪ PC	▪ Notebook

## Auswertungsschablone „IT-Puzzle“

12 Punkte
<ul style="list-style-type: none"><li>❖ Software<ul style="list-style-type: none"><li>➤ Präsentation<ul style="list-style-type: none"><li>▪ Microsoft Powerpoint</li><li>▪ Open Office Impress</li></ul></li><li>➤ Bildbearbeitung<ul style="list-style-type: none"><li>▪ Gimp</li><li>▪ Photoshop</li></ul></li><li>➤ Textverarbeitung<ul style="list-style-type: none"><li>▪ Microsoft Word</li><li>▪ Open Office 3.0</li></ul></li><li>➤ Daten/ Tabellen<ul style="list-style-type: none"><li>▪ Access</li><li>▪ Microsoft Excel</li></ul></li></ul></li></ul>
6 Punkte
<ul style="list-style-type: none"><li>❖ Internet<ul style="list-style-type: none"><li>➤ E-Mail Clients<ul style="list-style-type: none"><li>▪ Outlook</li><li>▪ Thunderbird</li></ul></li><li>➤ Browser<ul style="list-style-type: none"><li>▪ Internet Explorer</li><li>▪ Firefox</li></ul></li></ul></li></ul>
2 Punkte
<ul style="list-style-type: none"><li>❖ Desktops<ul style="list-style-type: none"><li>▪ Windows Desktop</li><li>▪ KDE</li></ul></li></ul>



7 Punkte

❖ Server

- Datenbanken
  - MySQL
  - Postgres
- Server
  - Apache
  - Samba

---

6 Punkte

❖ Programmiersprachen

- Webseitenprogrammierung
  - HTML
  - XML
- Echte Programmiersprachen
  - PHP
  - Java

---

3 Punkte

❖ Dateisysteme

- Windows / Linux Dateisysteme
  - fat32
  - ext

---

3 Punkte

❖ Betriebssysteme

- Microsoft / Linux Betriebssysteme
  - Windows 7
  - Ubuntu

6 Punkte

❖ Netzwerk

- Internetzugang
  - ADSL
  - Wireless
- Netzwerkzugang
  - LAN
  - WLAN

---

9 Punkte

❖ Hardware

- Sonstige Hardware
  - Prozessor
  - Netzwerkkarte
- Peripheriegeräte
  - Drucker
  - Webcam
- Computer
  - PC
  - Notebook

Name des Bewerbers: \_\_\_\_\_

Auswertungsbogen „IT-Puzzle“ Bewertung der IT-Grundkenntnisse	
Anzahl der nicht zugeordneten Karten	____ von 53
Software / Programme	____ von 13 Punkten
Internet	____ von 7 Punkten
Desktops	____ von 3 Punkten
Server	____ von 7 Punkten
Programmiersprachen	____ von 7 Punkten
Dateisysteme	____ von 4 Punkten
Betriebssysteme	____ von 4 Punkten
Netzwerk	____ von 7 Punkten
Hardware	____ von 10 Punkten
Gesamtpunktzahl	____ von 53 Punkten
Gesamtbewertung (Skala 1 bis 5)	
„1“ = 37 bis 53 Punkte (mehr als 70%) „2“ = 32 bis 36 Punkte (mehr als 60%) „3“ = 27 bis 31 Punkte (mehr als 50%) „4“ = 21 bis 26 Punkte (weniger als 50%) „5“ = 0 bis 20 Punkte (weniger als 39%)	
Interpretation	
Der Bewerber zeigt gute oder sehr gute IT-Grundkenntnisse.	1 + 2
Der Bewerber zeigt befriedigende IT-Grundkenntnisse.	3
Der Bewerber zeigt wenig oder kaum IT-Grundkenntnisse.	4 + 5

Kringeln Sie ein, welchen Wert der Bewerber erreicht hat!

## 2.4 Auswertung

Da die Lösungen der IT-Puzzles von den Teilnehmern auf das Lösungsblatt aufgeklebt werden, lässt sich die Auswertung auch gut zu einem späteren Zeitpunkt durchführen.

- 1** Benutzen Sie für die Auswertung die Auswertungsschablone „IT-Puzzle“ und den Auswertungsbogen „IT-Puzzle“.
- 2** Legen Sie jeweils ein Lösungsblatt eines Bewerbers vor sich hin, links davon die Auswertungsschablone „IT-Puzzle“ und rechts davon den Auswertungsbogen „IT-Puzzle“.
- 3** Zählen Sie mit Hilfe der Auswertungsschablone die richtig zugeordneten Begriffe.
- 4** Tragen Sie die Anzahl der Punkte an die entsprechende Stelle im Auswertungsbogen ein.

Das Lösungsblatt und die Auswertungsschablone zeigt eine idealtypische Anordnung der Karten – natürlich können die Unterbegriffe auch in eine andere Reihenfolge gebracht werden.

# **Kultursimulation – Aufbau von HotSpots**



## 3.1 Design der Aufgabe

Die Aufgabe testet folgende Kompetenzen der Bewerber:

- Teamfähigkeit,
- Problemlösungskompetenz.

### **Kultursimulation – Aufbau von HotSpots**

Die Bewerber agieren als ein IT-Expertenteam, das in einer fiktiven Gesellschaft den flächendeckenden Aufbau von HotSpots (öffentliche drahtlose Internetzugriffspunkte) plant. Wie in jeder realen Gesellschaft gibt es in der fiktiven Gesellschaft Regeln und Werte, an denen sich die Menschen orientieren. Die Bewerber machen sich mit diesen Werten vertraut und passen die Art und Weise, wie sie den Aufbau von HotSpots realisieren, an die Werte dieser fiktiven Gesellschaft. Sie müssen ihre Problemlösungskompetenz an bestimmte Rahmenbedingungen und interkulturelle Besonderheiten anpassen.<sup>1</sup>

### **Hinweis**

Diese Aufgabe ist eine Gruppenübung. Die Gruppen bestehen im besten Fall aus sechs, höchstens aber aus zehn Bewerbern. Pro Gruppe wird ein Beobachter benötigt. Wenn mehr als sechs Bewerber in einer Gruppe sind, werden zwei Beobachter benötigt.

### **Material**

Die Prüfer benötigen:

- pro Gruppe einen Beobachtungsbogen (S. 47),
- pro Bewerber einen Auswertungsbogen (S. 49).

Die Bewerber benötigen:

- Aufgabe „Aufbau von HotSpots“ (S. 41),
- Informationsmaterial „HotSpots“ (S. 44),
- Wertekarten (S. 42),
- ausreichend Papier, Stifte und farbige Kärtchen,
- Metaplanwand.

### **Zeitumfang**

Der Zeitumfang variiert je nach Anzahl der Bewerber:

- 20 Minuten Diskussion der Wertekarten,
- 40 Minuten Entwicklung der Lösungen,
- 10 Minuten Vorbereitung der Präsentation,
- 10 Minuten Präsentation der Ergebnisse pro Gruppe.

---

<sup>1</sup> Die hier vorliegende Aufgabe ist abgeleitet von der „BaFa' BaFa'-Kultursimulation“, die ursprünglich von der amerikanischen Marine entwickelt wurde, um Seeleute auf die Begegnung mit fremden Kulturen vorzubereiten. Die Übung wurde von einer Trainingstechnik (die zum Ziel hat, andere kulturelle Handlungsmuster erfahrbar zu machen) in eine Assessment-Center-Technik transformiert. Außerdem wurde die Fragestellung auf eine für die Berufe der Informationstechnologie relevante Fragestellung übertragen.

## 3.2 Vorbereitung für die Beobachtung: Sensibel sein für kulturelle Unterschiede

Heutzutage ist eine kulturell heterogene Kundschaft Realität. In Deutschland leben mittlerweile 15,3 Mio. Menschen mit Migrationshintergrund, das sind 18,3 Prozent der Bevölkerung – in den großen Städten sogar bedeutend mehr, in Hamburg z. B. 45 Prozent der Sechs- bis Achtzehnjährigen.<sup>2</sup> Migranten sind also eine wirtschaftlich attraktive Zielgruppe. Problemlösungen sind im besten Fall immer auch daran orientiert, dass verschiedene Kundengruppen möglicherweise verschiedene Bedürfnisse haben. Die Informations- und Kommunikationstechnologie hat eine beispiellose Globalisierung von Handel, Wissenstransfer und Lebensstilen befördert. Dennoch bleiben kulturelle Einflüsse auf das Erkennen von Problemen und die Entwicklung geeigneter Lösungen bedeutungsvoll.

Um die Unterschiede zwischen Kulturen greifbar zu machen, wird heute häufig mit den sogenannten Kulturdimensionen gearbeitet. Die Kulturdimensionen beschreiben mögliche kulturelle Verschiedenheit in wesentlichen Lebensbereichen. Mit Hilfe dieser Kulturdimensionen lassen sich kulturelle Denkmuster charakterisieren und voneinander abgrenzen, ohne dass man zu kurz greifende Aussagen wie z. B. „Die Chinesen sind ...“ treffen muss. Entwickelt wurden die Kulturdimensionen zuerst vom Sozialwissenschaftler Geert Hofstede um 1970. Dazu initiierte er eine der umfangreichsten empirischen Studien über kulturelle Unterschiede, die je gemacht wurden. Er befragte ca. 116.000 IBM-Mitarbeiter in 53 Ländern und konnte feststellen, dass die Mitarbeiter je nach Land für ein und dasselbe Problem völlig unterschiedliche Lösungen erarbeiteten.<sup>3</sup> Die Ursache dafür sind unter anderem kulturelle Unterschiede. Die Unterschiedlichkeiten stellte Hofstede in Dimensionen dar, die jeweils zwei extreme Pole haben, z. B. Individualismus – Kollektivismus oder Langzeitorientierung – Kurzzeitorientierung. In den folgenden Jahren wurden die Kulturdimensionen von verschiedenen Wissenschaftlern weiterentwickelt und differenziert.<sup>4</sup> Wichtig ist dabei, dass die Merkmale einer Kultur immer nur Durchschnittswerte sind und nie auf alle Mitglieder einer Kultur zutreffen. Auch innerhalb nationaler Kulturen sind unterschiedliche Orientierungen zu finden, z. B. regional, subkulturspezifisch, ländlich – städtisch etc. Eine Bäuerin im Allgäu hat unter Umständen mehr Gemeinsamkeiten in ihren Werten und Lebensvorstellungen mit einer Bäuerin in Anatolien als mit einer Managerin in Hamburg. Es gilt also, nicht zu stereotypisieren und Nationalstaaten nicht mit Kultur gleichzusetzen. Dennoch kann das Wissen über Kulturdimensionen für mögliche kulturelle Differenzen sensibilisieren und ein wertvolles Hilfsmittel zur Orientierung sein. Sie sind auch ein wirksames Hilfsmittel zur Selbstreflexion der eigenen Kultur.

In diesem Modul haben die Bewerber die Chance zu zeigen, inwieweit sie mit den Herausforderungen der Einwanderungsgesellschaft umgehen können und fähig sind, sich auf Verschiedenheit einzustellen.

---

2 Statistisches Bundesamt, 2007

3 Hofstede, Geert H.: Culture's Consequences, Comparing Values, Behaviors, Institutions and Organizations across Nations, Thousand Oaks CA: Sage Publications, 2001

4 Einen guten Überblick gibt die Online-Plattform des ikf, Institut für Kommunikationsforschung Luzern, mit wissenschaftlichen Beiträgen und einer systematisierten Sammlung [www.transkulturelles-portal.com](http://www.transkulturelles-portal.com), eingesehen am 22.03.2011

### 3.3 Kopiervorlagen



### **Aufgabe „ Aufbau von HotSpots“**

In dieser Aufgabe sind Sie ein IT-Expertenteam in einer fiktiven Gesellschaft. Für die Hauptstadt Ihrer Gesellschaft sollen Sie den flächendeckenden Aufbau von HotSpots planen. Wie in jeder realen Gesellschaft gibt es auch in Ihrer fiktiven Gesellschaft Regeln und Werte, an denen sich die Menschen orientieren. Machen Sie sich bitte mit den Werten und Eigenarten Ihrer Gesellschaft vertraut, indem Sie die Wertekarten lesen. Die Art und Weise, wie Sie den Aufbau von HotSpots realisieren, muss zu den Regeln und Werten Ihrer fiktiven Gesellschaft passen!

Teilen Sie die Wertekarten unter sich auf. Jeder erhält eine Wertekarte und soll im weiteren Verlauf der Aufgabe darauf achten, dass dieser Wert eingehalten wird. Wenn mehr als sechs Personen in Ihrer Gruppe sind, treten jeweils zwei oder drei Personen als Vertreter für einen Wert auf. Um in diese Rolle hineinzuwachsen, diskutieren Sie zunächst in Ihrer Gruppe alle Werte, die in Ihrer Gesellschaft wichtig sind. Dazu haben Sie 20 Minuten Zeit.

Anschließend beginnt Ihre Arbeit als IT-Expertenteam. Ihr Auftrag lautet: Realisieren Sie in der Hauptstadt Ihrer Gesellschaft den flächendeckenden Aufbau von HotSpots! Beantworten Sie dabei die folgenden Fragen:

- 1 Wie groß schätzen Sie den Kreis potenzieller Nutzer?
- 2 Wo sollten Nutzer auf jeden Fall HotSpots vorfinden?
- 3 Wie kann in der Bevölkerung für die HotSpots geworben werden?
- 4 Wie sollte der Zugang zu den HotSpots geregelt sein?
- 5 Wer trägt die Kosten bzw. wie kann die Nutzung der HotSpots abgerechnet werden?
- 6 Welche Risiken birgt der Aufbau von HotSpots, welche Probleme könnten entstehen?
- 7 Welche Chancen bietet der Aufbau von HotSpots für Ihre Gesellschaft?
- 8 Was wäre noch zu berücksichtigen?

Dazu haben Sie 40 Minuten Zeit.

Nutzen Sie das Informationsmaterial „HotSpots“, um sich mit den technischen Details beim Aufbau von HotSpots vertraut zu machen.

Abschließend präsentieren Sie Ihr Arbeitsergebnis vor den Prüfern. Einigen Sie sich, ob nur eine Person Ihres Teams oder die Gesamtgruppe die Präsentation übernimmt. Präsentieren Sie so, als ob die Zuhörer Ihre Gesellschaft nicht kennen! Erklären Sie also, warum Ihre Lösungen zu den Regeln und Werten Ihrer fiktiven Gesellschaft passen. Nutzen Sie farbige Kärtchen und Filzstifte, um ihre Präsentation zu strukturieren und logisch aufzubauen. Für die Präsentation haben Sie 10 Minuten Zeit.

## Die Psi-Gesellschaft

### Karte 1: Ungleiche Machtverteilung

In Ihrer Gesellschaft ist es üblich, dass man Autoritäten gegenüber respektvoll ist. Der Abstand zwischen Lehrern und Schülern, Erwachsenen und Kindern, Vorgesetzten und Unterstellten wird stark betont. Eltern erziehen ihre Kinder zu Gehorsam, Kinder behandeln ihre Eltern mit Respekt. Die ungleiche Verteilung von Macht wird als normal angesehen und ist allgemein akzeptiert.

### Karte 2: Kollektivismus

In Ihrer Gesellschaft werden Menschen in Großfamilien hineingeboren, mit denen sie ein Leben lang sehr eng verbunden bleiben. Die Gruppe als Gesamtheit steht immer im Vordergrund und ist wichtiger als die Selbstverwirklichung des Einzelnen. Seine aufrichtige Meinung äußert man eher nicht, da es äußerst wichtig ist, die Harmonie zu wahren. Dies gilt auch im Arbeitsleben, wo die Beziehung zwischen Arbeitnehmer und Arbeitgeber ähnlich einer familiären Bindung gestaltet ist und der Angestellte sehr loyal ist.

### Karte 3: Leistungsstreben

In Ihrer Gesellschaft wird Leistungsbereitschaft, Konkurrenzkampf und Entschlossenheit gefördert und gefordert. Materieller Erfolg und berufliches Fortkommen (Karrierestreben) sind vorherrschende Werte. Denk- und Führungsaufgaben sind eher den Männern, die weniger anspruchsvollen Aufgaben eher den Frauen zugeteilt. Von Männern wird erwartet, dass sie ehrgeizig und hart sind; von Frauen wird erwartet, dass sie sensibel sind und zwischenmenschliche Beziehungen pflegen.

### Wertekarte 4: Unsicherheitsvermeidung

In Ihrer Gesellschaft wird Unsicherheit als ständige Bedrohung empfunden und die Menschen neigen dazu, Unsicherheit zu vermeiden. Alle Eventualitäten sollen möglichst im Voraus bedacht und vertraglich abgesichert werden. Um die Angst vor Unsicherheit einzudämmen, fördert Ihre Gesellschaft Bereiche wie Recht und Technik. Abweichende Gedanken werden unterdrückt, gesellschaftlichen Erneuerungen wird mit Skepsis begegnet.

### Wertekarte 5: Langfristigkeit

In Ihrer Gesellschaft sind Werte wie Ausdauer und Beharrlichkeit sehr wichtig. Es wird viel gespart und finanzielle Mittel für Investitionen sind verfügbar. Die Traditionen werden wichtig genommen, aber an moderne Gegebenheiten angepasst. Bei Entscheidungen wird stets strategisch und langfristig gedacht und die Menschen sind bereit, sich für einen höheren Zweck unterzuordnen.

### Wertekarte 6: Patriarchales Informationsverständnis

In Ihrer Gesellschaft dominiert eine Informationskultur, bei der die Weitergabe von Informationen einer strengen Hierarchie von oben nach unten unterliegt. Welche Information nach unten weitergegeben wird, entscheiden die Informationsreichen an der Spitze der Informationspyramide. Es existiert kein Recht auf Information. Stattdessen entscheiden die Mächtigen, welche Informationen weiter gegeben werden dürfen und welche nicht. Die Menschen sind es nicht gewohnt, eigenständig nach Informationen zu suchen.

## Die Omega-Gesellschaft

### Wertekarte 1: Gleiche Machtverteilung

In Ihrer Gesellschaft sind die Unterschiede zwischen Personen in über- und untergeordneten Rollen kaum bemerkbar. Eltern behandeln ihre Kinder wie Gleichgestellten und umgekehrt. Mitarbeiter in Arbeitsorganisationen werden in Entscheidungen einbezogen und erwarten das auch. Eine ungleiche Verteilung von Macht wird als falsch angesehen und wird nicht akzeptiert. Privilegien und Statussymbole stoßen auf Missbilligung.

### Wertekarte 2: Individualismus

In Ihrer Gesellschaft steht das Individuum im Vordergrund. Es wird als wichtig angesehen, dass jeder die größtmögliche Freiheit hat, sein Leben selbst zu gestalten und seine eigene Lebensqualität zu verbessern. Die Einzelnen stellen ihre Eigeninteressen vor die Interessen des Kollektivs. Arbeit dient als Mittel zur Selbstverwirklichung, eine eher geringe Loyalität gegenüber dem Unternehmen und häufige Arbeitsplatzwechsel sind üblich. Seine Meinung offen auszusprechen, wird als positiv angesehen.

### Wertekarte 3: Wohlfahrtsstaat

Vorherrschende Werte sind Kümern um Mitmenschen und Solidarität. In Ihrer Gesellschaft legen die Menschen großen Wert auf gute zwischenmenschliche Beziehungen und Lebensqualität. Die Geschlechterrollen in den Berufen sind wenig getrennt, gegen Frauen in Führungspositionen gibt es nur geringe Widerstände. Das Arbeitsleben ist fair und solidarisch ausgestaltet. Von Männern und Frauen wird gleichermaßen erwartet, dass sie feinfühlig sind. In der Familie sind sowohl Vater wie Mutter für Gefühle zuständig.

### Wertekarte 4: Unsicherheitstoleranz

In Ihrer Gesellschaft ist man der Ansicht, dass Unsicherheiten zum Leben dazu gehören; Unsicherheit wird hingenommen und akzeptiert. Es existieren weniger Regeln, diese werden jedoch häufiger eingehalten. Personen können mit unklaren Situationen gut umgehen und sind bereit, Risiken einzugehen. Neuen Gedanken und abweichenden Verhaltensweisen wird mit Toleranz begegnet, man ist aufgeschlossen gegenüber Innovation.

### Wertekarte 5: Kurzfristigkeit

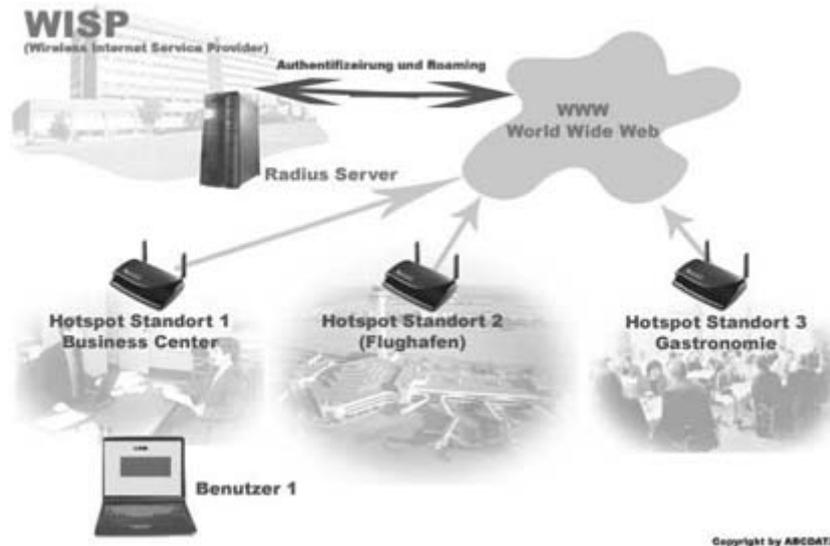
Ihre Gesellschaft stützt sich bei Entscheidungen eher auf kurzfristige und aktuelle Vorteile. Es zählen der Erfolg und das rasche Ergebnis. Es wird wenig gespart und es stehen wenig finanzielle Mittel für Investitionen zur Verfügung. Die Menschen verschulden sich häufig. Der soziale Druck, mit den anderen mithalten zu können, ist hoch.

### Wertekarte 6: Liberales Informationsverständnis

In Ihrer Gesellschaft herrscht eine liberale Informationskultur. Regler Informationsaustausch zwischen den Mitgliedern der Gesellschaft belebt die Atmosphäre. Darüber hinaus betont ihre Gesellschaft die Rechte des Individuums. Jedem Bürger steht das Recht zu, sich über Entwicklungen oder Daten, die ihn selbst betreffen, zu erkundigen. Die Menschen sind es gewohnt, eigenständig nach Informationen zu suchen.

### Informationsmaterial HotSpots

HotSpots sind öffentliche drahtlose Internetzugriffspunkte, die meist gegen Bezahlung für jedermann zugänglich sind. Die meisten sind im öffentlichen Raum installiert: in Restaurants, Cafés, Hotels, Krankenhäusern oder öffentlichen Plätzen (Flughäfen, Bahnhöfen usw.). Mit einem Notebook, PDA oder Mobiltelefon kann man mittels der WLAN-Technologie eine Verbindung zum Internet aufbauen.



Die Aufgabe eines HotSpots besteht darin, Benutzern einen einfachen Zugang zum Internet zu erlauben und dafür die erforderliche Freischaltung der Benutzer zu überprüfen. Von zentraler Bedeutung eines HotSpots ist die Schnittstelle zwischen dem öffentlich zugänglichen WLAN (Wireless Local Area Network = kabelloses Netzwerk) und dem Internet. Dort findet – meist durch einen Router gelöst – eine Überprüfung statt, wer in das Internet gelangen darf. Das System erkennt beim Zugriff auf das Internet, ob ein Benutzer bereits angemeldet ist. Die Unterscheidung der Benutzer – beziehungsweise der Computer – geschieht über Internetprotokoll-Adressen (IP-Adressen) bzw. Media-Access-Control-Adressen (MAC-Adressen). Für den Fall, dass ein Benutzer noch nicht angemeldet ist, wird sein Web-Browser automatisch zunächst auf eine frei zugängliche Anmeldeseite geleitet. Dort kann man sich mittels Eingabe eines Codes oder Passwortes authentifizieren. Der eingegebene Code wird anhand einer Datenbank, die entweder im Internet oder lokal auf einem HotSpot-Router liegt, überprüft und der Benutzer freigeschaltet. Jeder Code hat ein bestimmtes vorgegebenes Zeitguthaben (Pre-Paid-Verfahren). Mit der Anmeldung wird gleichzeitig ein Timer im HotSpot-Router aktiviert, der sicherstellt, dass der Zugang spätestens nach Ablauf der gebuchten Zeit endet und gesperrt wird. Bei fast allen Systemen kann der Benutzer die Internet-Sitzung zwischenzeitlich unterbrechen. Meldet er sich ab, kann er sein nicht verbrauchtes Zeitguthaben später weiter nutzen. Einige Systeme bieten darüber hinaus die automatische Speicherung des Guthabens, falls der Benutzer vergisst, sich abzumelden.

### **Unterscheidung zum normalen WLAN**

Im Gegensatz zum normalen WLAN wird bei HotSpots meist eine Kommunikation unter den Teilnehmern nicht gewünscht, da Sicherheitsprobleme auftreten könnten. Einige Systeme können daher eine User-Isolierung aktivieren, die das Risiko minimiert, dass Daten auf dem Computer eines Benutzers von einem anderen gesehen, geändert oder gelöscht werden.

### **Entgelt**

Je nach gewünschtem Szenario kann ein HotSpot für die Nutzer kostenfrei sein (meist organisiert in HotSpot-Communities) oder der Betreiber erhebt vom Benutzer ein Entgelt für die Nutzung. Häufig sind Guthabekarten, die auch mehrmaliges An- und Abmelden erlauben. Bei kostenpflichtigen HotSpot-Anbietern kann man unter zwei Zahlungsmethoden wählen: Abo per Vorkasse – hier muss man sich über die Webseite des Anbieters im Voraus (von zuhause, vom Arbeitsplatz aus) anmelden und erwirbt ein Abo (monatliches Freivolumen bzw. Freistunden) oder Vor-Ort-Bezahlung – man stellt eine Verbindung zum HotSpot her und bezahlt über eine Seite im Intranet für einen bestimmten Zeitraum (Prepaid-Verfahren), per Abbuchung von einem Kundenkonto (nach Identifikation), per Kreditkarte oder – seltener – per electronic cash.

## **Anleitung für die Durchführung der Aufgabe**

### **Schritt 1**

Bilden Sie Gruppen von sechs bis zehn Bewerbern. Achten Sie darauf, dass die Gruppen möglichst geschlechtlich gemischt sind.

### **Schritt 2**

Teilen Sie an die Gruppen die erforderlichen Materialien aus: jeweils ein Kartenset der Wertekarten der Psi- oder Omega-Gesellschaft, für jeden Bewerber ein Aufgabenblatt, für jeden Bewerber ein Exemplar des Informationsmaterials „HotSpot“ und genügend Material für die Präsentation. Sprechen Sie die aktuelle Uhrzeit aus und nennen Sie den Zeitpunkt, zu dem die Gruppen für die Präsentation fertig sein müssen.

### **Schritt 3**

Fordern Sie die Bewerber auf, die Wertekarten auszuschneiden und unter sich zu verteilen. (Falls mehr als sechs Gruppenmitglieder vorhanden sind, teilen sich zwei Personen eine Karte.)

### **Schritt 4**

Fordern Sie die Gruppenmitglieder auf, sich gegenseitig die beschriebenen Werte und Regeln vorzustellen und zu diskutieren. Betonen Sie, dass die Bewerber diesen Wert nun vertreten, sich damit identifizieren sollen – unabhängig von der eigenen Meinung zu dem jeweiligen Wert. Schlagen Sie den Bewerbern vor, sich wie in einem Rollenspiel zu verhalten. Lassen Sie Verständnisfragen zu.

### **Schritt 8**

Teilen Sie den Bewerbern mit, welche Dimensionen bei der Gruppenarbeit beobachtet werden: nämlich die Teamfähigkeit und die interkulturelle Problemlösungskompetenz, also die Fähigkeit, Lösungen vor dem Hintergrund von kulturellen Werten zu entwickeln.

### **Schritt 10**

Fordern Sie nach Zeitablauf die Teams auf, Ihre Arbeitsergebnisse jeweils vor der Gesamtgruppe zu präsentieren.

### Beobachtungsbogen Gruppenarbeit

Mit einem Bogen können Sie bis zu sechs Bewerber beobachten.

Beobachtungskriterien Teamfähigkeit Tragen Sie hier die Bewerber und + oder – ein.			Beobachtungskriterien Problemlösungskompetenz Tragen Sie hier die Bewerber und + oder – ein.		
Beteiligt sich aktiv und engagiert an der Lösung der Gruppenaufgabe.			Fühlt sich in Werte ein, nimmt sie ernst.		
Berücksichtigt Vorschläge bzw. Diskussionsbeiträge anderer, lässt sich ggf. überzeugen.			Entwickelt Lösungsvorschläge, die zu den jeweiligen gesellschaftlichen Werten passen.		
Bezieht andere mit ein, fragt nach.			Achtet darauf, dass die Wertekarten den Diskussionsprozess lenken, bezieht seine Argumentation auf die Wertekarten.		

Beobachtungskriterien Teamfähigkeit			Beobachtungskriterien Problemlösungskompetenz		
Tragen Sie hier die Bewerber und + oder – ein			Tragen Sie hier die Bewerber und + oder – ein.		
<b>Fasst Ergebnisse zusammen, fördert den Konsens.</b>			<b>Macht Vorschläge zur Lösung von Problemen.</b>		
<b>Verhält sich bei Meinungsverschiedenheiten freundlich und sachlich.</b>			<b>Erkennt Widersprüche und versucht, sie aufzulösen.</b>		
<b>Behält die Zeit im Blick und erinnert daran, dass noch andere Aufgaben zu erledigen sind.</b>			<b>Kann Folgen von Entscheidungen für die fiktive Gesellschaft voraussehen (Chancen und Risiken).</b>		
<b>Sonstiges:</b>			<b>Sonstiges:</b>		

## Auswertungsbogen

Name des Bewerbers: \_\_\_\_\_

Gesamtbewertung			
Teamfähigkeit		Problemlösungskompetenz	
„1“ = fast ausschließlich Plus-Zeichen, sehr viele Merkmale erfüllt, „2“ = mehr Plus- als Minus-Zeichen, die meisten Merkmale erfüllt, „3“ = gleichviele Minus- und Plus-Zeichen, mittlere Leistung, „4“ = mehr Minus- als Plus-Zeichen, wenige Merkmale erfüllt, „5“ = 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“ = gleichviele Minus- und Plus-Zeichen, mittlere Leistung, „4“ = mehr Minus- als Plus-Zeichen, wenige Merkmale erfüllt, „5“ = hauptsächlich Minus-Zeichen, kaum Merkmale erfüllt.	
Interpretation		Interpretation	
Der Bewerber zeigt eine sehr gute oder gute Teamfähigkeit.	1 + 2	Der Bewerber zeigt eine sehr gute oder gute interkulturelle Problemlösungskompetenz.	1 + 2
Der Bewerber zeigt eine befriedigende Teamfähigkeit.	3	Der Bewerber zeigt eine befriedigende interkulturelle Problemlösungskompetenz.	3
Dem Bewerber zeigt wenig oder kaum Teamfähigkeit.	4 + 5	Der Bewerber zeigt wenig oder kaum interkulturelle Problemlösungskompetenz.	4 + 5

Kringeln Sie ein, welchen Wert der Bewerber erreicht hat!

Name des Bewerbers: \_\_\_\_\_

Gesamtbewertung			
Teamfähigkeit		Problemlösungskompetenz	
„1“ = fast ausschließlich Plus-Zeichen, sehr viele Merkmale erfüllt, „2“ = mehr Plus- als Minus-Zeichen, die meisten Merkmale erfüllt, „3“ = gleichviele Minus- und Plus-Zeichen, mittlere Leistung, „4“ = mehr Minus- als Plus-Zeichen, wenige Merkmale erfüllt, „5“ = 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“ = gleichviele Minus- und Plus-Zeichen, mittlere Leistung, „4“ = mehr Minus- als Plus-Zeichen, wenige Merkmale erfüllt, „5“ = hauptsächlich Minus-Zeichen, kaum Merkmale erfüllt.	
Interpretation		Interpretation	
Der Bewerber zeigt eine sehr gute oder gute Teamfähigkeit.	1 + 2	Der Bewerber zeigt eine sehr gute oder gute interkulturelle Problemlösungskompetenz.	1 + 2
Der Bewerber zeigt eine befriedigende Teamfähigkeit.	3	Der Bewerber zeigt eine befriedigende interkulturelle Problemlösungskompetenz.	3
Dem Bewerber zeigt wenig oder kaum Teamfähigkeit.	4 + 5	Der Bewerber zeigt wenig oder kaum interkulturelle Problemlösungskompetenz.	4 + 5

Kringeln Sie ein, welchen Wert der Bewerber erreicht hat!

### 3.4 Auswertung

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

Die Jugendlichen sollen abschließend ein Feedback zu ihren Resultaten erhalten (siehe Anhang Seite 74).

#### **Anleitung für die Beobachtung**

Verwenden Sie für die Beobachtung den Beobachtungsbogen Gruppenarbeit (S. 47). Dort finden Sie vorformulierte Beobachtungsmerkmale. Sie können mit einem Beobachtungsbogen bis zu sechs Bewerber beobachten, indem sie die Namen in die jeweiligen Spalten eintragen.

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

#### **Auswertung der Beobachtung**

Zählen Sie für die Auswertung der Beobachtung jeweils die Plus- und Minus-Zeichen zusammen und kreuzen Sie auf dem Auswertungsbogen an, welchen Wert der Bewerber erreicht hat.

# Fachenglisch und IT-Fachsprache

# 4

## 4.1 Design der Aufgabe

Dieses Modul erfasst die folgenden Kompetenzen der Bewerber:

- Fachenglisch,
- Fähigkeit, IT-Begriffe verständlich zu erklären.

### Fachenglisch

Die Bewerber müssen die wesentlichen Aussagen von drei englischsprachigen Texten über IT-Hardware, IT-Software und Netzwerk-Technik ins Deutsche übersetzen.

### IT-Fachsprache

Die Bewerber müssen für gängige englischsprachige IT-Begriffe verständliche Erklärungen oder sinngemäße Übersetzungen finden, so dass ein Laie eine Vorstellung von den Begriffen bekommen würde.

### Material und Zeit

Die Prüfer benötigen:

- Lösungsblatt „Fachenglisch“ (S. 62),
- Lösungsblatt „IT-Fachsprache“ (S. 64),
- pro Bewerber einen Auswertungsbogen „Fachenglisch“ (S. 66),
- pro Bewerber einen Auswertungsbogen „IT-Fachsprache“ (S. 67).

Die Bewerber benötigen:

- Aufgabe „Fachenglisch“ (S. 55),
- Arbeitsblatt „Fachenglisch“ (S. 57),
- Aufgabe „IT-Fachsprache“ (S. 59),
- Arbeitsblatt „IT-Fachsprache“ (S.60),
- ausreichend Schmierpapier für Notizen.

### Zeitungfang

60 Minuten

Aufgabe Fachenglisch 40 Minuten

Aufgabe IT-Fachsprache 20 Minuten

## 4.2 Vorbereitung für den Englischtest: Sensibel sein für kulturelle Unterschiede

Gute Englischkenntnisse werden im IT-Bereich notwendigerweise gebraucht. Wichtige Fachpublikationen und Handbücher sind häufig nicht ins Deutsche übersetzt und viele gängige IT-Begriffe sind in englischer Sprache. Um eine Ausbildung in einem IT-Beruf zu absolvieren, muss man mit der englischen IT-Fachsprache zurecht kommen. Nicht nötig ist hingegen, dass Auszubildende sich in einem perfekten „Oxford-Englisch“ ausdrücken oder umfassende Grammatikkenntnisse vorweisen können. Die hier vorliegende Aufgabe konzentriert sich deshalb auf Englisch aus dem IT-Bereich – denn bei einem IT-affinen Bewerber ist es wahrscheinlich, dass seine Englischkenntnisse in diesem Bereich ausreichend sind, auch wenn zum Beispiel die Schulnote nicht gut ist. Lassen Sie sich daher als Ausbildungsverantwortlicher nicht von vornherein durch mangelhafte Englisch-Schulnoten abschrecken.

Gleichzeitig sind auch die Kunden von IT-Lösungen und -produkten mit einer IT-Fachsprache konfrontiert, die mit sehr vielen englischen Begriffen durchsetzt ist. Jemand, der die Fachbegriffe nicht kennt und sie sich mangels Sprachkenntnissen auch nicht aus dem Englischen herleiten kann, hat es da häufig schwer. Das betrifft viele ältere Menschen, aber auch Einwanderer der ersten Generation, die Englisch nicht in der Schule gelernt haben. In einem IT-Beratungsgespräch mit einem Kunden, dessen Muttersprache nicht Deutsch ist und der kaum Englischkenntnisse besitzt, muss der Berater diese Tatsachen berücksichtigen. Interkulturell sensibel im IT-Bereich sein heißt, informations- und kommunikationstechnische Sachverhalte in verständlichem Deutsch kommunizieren zu können. Dabei ist es häufig eine simple aber wirksame Strategie, englische Fachbegriffe zu übersetzen. Die Übersetzung kann eine verblüffend verständliche Sprache erzeugen: Statt „Files backupen“ kann es auch „Daten sichern“ heißen, statt von „downloaden“ kann man von „herunterladen“ bzw. statt „uploaden“ von „hochladen“ sprechen. Das „Attachment“ kann sich „Anlage“ nennen, „Command“ als „Befehl“ bezeichnet werden, „Screen“ als „Bildschirm“ benannt werden, „Switch“ einen „Schalter“ darstellen usw.

In der zweiten Aufgabe dieses Moduls sollen die Bewerber unter Beweis stellen, wie gut sie IT-Fachbegriffe erklären oder eins zu eins übersetzen können. Ein Auszubildender, der diese Fähigkeit hat, erreicht eine größere Kundengruppe und kann gut beraten.

## 4.3 Kopiervorlagen



**Aufgabe „Fachenglisch“**

Die folgenden drei englischen Texte behandeln IT-Themen. Übersetzen Sie bitte die Texte, indem Sie jeden wesentlichen Gedanken ins Deutsche übertragen. Fachbegriffe, die im Deutschen gängig sind, können Sie übernehmen. Für jeden sinngemäß richtig übersetzten Satz erhalten Sie zwei Punkte. Falls Sie einmal nicht den ganzen Satz übersetzen können, übersetzen Sie trotzdem, soweit Sie können. Sie erhalten für jeden Satz, der übersetzt wurde, zwei Punkte und für richtig übersetzte Teilsätze einen Punkt. Insgesamt können 40 Punkte erreicht werden.

**Aufgabe „Fachenglisch“ Text 1: Hardware-Komponenten: Network switch**

Zeile 1-2	Definition: A network switch is a small hardware device that joins multiple computers together within one local area network (LAN).
Zeile 2-4	Network switches appear nearly identical to network hubs, but a switch generally contains more intelligence (and a slightly higher price tag) than a hub.
Zeile 5-7	Unlike hubs, network switches are capable of inspecting data packets as they are received, determining the source and destination device of each packet, and forwarding them appropriately.
Zeile 8-10	By delivering messages only to the connected device intended, a network switch conserves network bandwidth and offers generally better performance than a hub.
Zeile 11-12	Different models of network switches support differing numbers of connected devices.
Zeile 13-14	Most consumer-grade network switches provide either four or eight connections for different devices.
Zeile 15-16	Switches can be connected to each other, a so-called <i>daisy chaining</i> method to add progressively larger number of devices to a LAN. <sup>1</sup>

**Aufgabe „Fachenglisch“ Text 2: Software: About Lavasoft**

Zeilen 1-2	We are not just any anti-spyware company, we are the original anti-spyware company.
Zeile 3	In the beginning...
Zeile 4-6	The year was 1999. Germany was the place. Computer viruses were all the rage and had been making headlines for years, but the term ‚spyware‘ was new and just beginning to show its menacing face.
Zeile 7-9	Computer users around the world became more and more frustrated with each passing day as the anti-virus industry remained in denial and refused to address the increasingly vicious forms of spyware and malware.
Zeile 10-12	Computers were running slow, pop-up windows were interrupting users, internet searches were yielding strange results, home page defaults were mysteriously changing, and that was just the beginning.
Zeile 13-14	Then Nicolas Stark and Ann-Christine Åkerlund decided to ‚take the bull by the horns‘. <sup>2</sup>

**Aufgabe „Fachenglisch“ Text 3: Netzwerk-Technik: LAN und WLAN**

Zeile 1-2	A local area network (LAN) is a computer network covering a small physical area, like a home, an office, or small group of buildings, such as a school, or an airport.
Zeile 3-5	The defining characteristics of LANs, in contrast to wide-area networks (WANs), include their usually higher data-transfer rates, smaller geographic place, and lack of a need for leased telecommunication lines.
Zeile 6-8	A wireless LAN (WLAN) is a wireless local area network that links two or more computers or devices (...) to enable communication between devices in a limited area.
Zeile 9-10	This gives users the mobility to move around within a broad coverage area and still be connected to the network.
Zeile 11-12	For the home user, wireless has become popular due to ease of installation, and location freedom with the gaining popularity of laptops.
Zeile 13-14	Public businesses such as coffee shops or malls have begun to offer wireless access to their customers; some are even provided as a free service.
Zeile 15-17	Large wireless network projects are being put up in many major cities: New York City, for instance, has begun a pilot program to cover all five boroughs of the city with wireless Internet access." <sup>3</sup>

1 Quelle siehe: About.com: Wireless /Networking eingesehen am 10.03.2011 [http://compnetworking.about.com/od/hardwarenetworkgear/g/bldef\\_switch.htm](http://compnetworking.about.com/od/hardwarenetworkgear/g/bldef_switch.htm)  
 2 Quelle siehe: Lavasoft: eingesehen am 10.03.2011 Ad-aware [http://www.lavasoft.com/company/about\\_lavasoft/](http://www.lavasoft.com/company/about_lavasoft/)  
 3 Quelle siehe: Wapedia eingesehen am 10.03.2011: For Wikipedia on mobile phones: Wiki: Local area network (LAN) und Wireless LAN, [http://wapedia.mobi/en/Wireless\\_LAN](http://wapedia.mobi/en/Wireless_LAN)

Name: \_\_\_\_\_

**Arbeitsblatt „Fachenglisch“ Text 1**

Netzwerk-Technik: Hardware-Komponenten: Network switch

Zeile 1-2	
Zeile 2-4	
Zeile 5-7	
Zeile 8-10	
Zeile 11-12	
Zeile 13-14	
Zeile 15-16	

**Arbeitsblatt „Fachenglisch“ Text 2**

Software: About Lavasoft

Zeilen 1-2	
Zeile 3	
Zeile 4-6	
Zeile 7-9	
Zeile 10-12	
Zeile 13-14	

Name: \_\_\_\_\_

Arbeitsblatt „Fachenglisch“ Text 3 Netzwerk-Technik: LAN und WLAN	
Zeile 1-2	
Zeile 3-5	
Zeile 6-8	
Zeile 9-10	
Zeile 11-12	
Zeile 13-14	
Zeile 15-17	

### Aufgabe „IT-Fachsprache“

Erklären Sie die folgenden IT-Begriffe mit wenigen Worten so, dass auch ein Computer-Laie sie verstehen würde. Sie können die Begriffe auch ins Deutsche übersetzen, denn manchmal führt das schon dazu, dass sich ein Laie unter einem Begriff etwas vorstellen kann. Sie erhalten für jede richtige Erklärung und für jede I zu I-Übersetzung einen Punkt.

### Beispiel

Fachbegriff	Erklärung	I zu I-Übersetzung
Outlook	Teil des Microsoft Office Pakets, ein Programm, mit dem sich E-Mails senden / empfangen sowie Termine verwalten lassen	Ausblick, Aussicht
Touchscreen	berührungsempfindlicher Monitor, bei dem per Fingerdruck Daten eingegeben und Befehle ausgelöst werden	Kontakt, Berührung Bildschirm

Name: \_\_\_\_\_

Arbeitsblatt „IT-Fachsprache“		
Fachbegriff	Erklärung	I zu I-Übersetzung
Provider		
Spyware		
Pop Up Windows		
Web Browser		
WLAN		
Account		
E-Mail		
Firewall		
Network		

Notebook		
Password		
Screenshot		
Tool		
URL		
Download		
Podcast		
Sitemap		
Update		
Operating System		
DSL		

**Lösungsblatt „Fachenglisch“**
**Hardware-Komponenten: Network switch**
**Text 1**

Zeile 1-2	Definition: Ein Netzwerk-Verteiler/Schalter ist ein kleines Gerät, das mehrere Computer innerhalb eines lokalen Netzwerks (LAN) miteinander verbindet.
Zeile 2-4	Netzwerk-Verteiler erscheinen fast identisch zu Netzwerk-Knoten, aber ein Verteiler verhält sich in der Regel intelligenter (und ist etwas teurer) als ein Netzwerk-Knoten.
Zeile 5-7	Im Gegensatz zu Knoten untersuchen Netzwerk-Verteiler Datenpakete, wenn sie diese erhalten, bestimmen das Quell- und das Zielgerät von jedem Paket, und leiten es entsprechend weiter.
Zeile 8-10	Indem Nachrichten nur an das angeschlossene Gerät weitergeleitet werden, für die sie bestimmt sind, sparen Netzwerk-Verteiler Netzwerkbandbreite und bieten generell eine bessere Leistung als Netzwerk-Knoten.
Zeile 11-12	Verschiedene Modelle von Netzwerk-Verteiler unterstützen eine unterschiedliche Anzahl von angeschlossenen Geräten.
Zeile 13-14	Die meisten Verteiler-Anwendungen für Konsumgüter bieten entweder vier oder acht Anschlüsse für verschiedene Geräte.
Zeile 15-16	Verteiler können miteinander nach der so genannten Margeriten-Ketten-Methode verbunden werden, bei der sich eine zunehmend größere Anzahl von Geräten zu einem lokalen Netzwerk hinzufügen lässt.

**Software: About Lavasoft**
**Text 2**

Zeilen 1-2	Wir sind nicht nur irgendein Anti-Spähprogramm-Unternehmen, wir sind das originale/ursprüngliche Anti-Spähprogramm-Unternehmen.* * Akzeptieren Sie auch, wenn der Begriff anti-spyware übernommen wird, da er gängig ist und üblicherweise nicht übersetzt wird.
Zeile 3	Am Anfang..
Zeile 4-6	Es war das Jahr 1999. Deutschland war der Ort. Computer-Viren waren der letzte Schrei und machten seit Jahren Schlagzeilen, aber der Begriff „Späh-Programm“ war neu und erst am Anfang, sein bedrohliches Gesicht zu zeigen.
Zeile 7-9	Computer-Nutzer auf der ganzen Welt waren mehr und mehr frustriert mit jedem Tag, mit dem die Anti-Virus-Industrie das Problem leugnete und sich weigerte, den sich zunehmend verbreitenden bösartigen Formen von ausspähenden und schädlichen Programmen zu begegnen.
Zeile 10-12	Computer liefen langsam, Pop-up-Fenster unterbrachen Anwender, Internet-Recherchen erbrachten seltsame Ergebnisse, die Standardeinstellungen auf der Startseite waren auf geheimnisvolle Art geändert, und das war erst der Anfang.
Zeile 13-14	Dann beschlossen Nicolas Stark und Ann-Christine Åkerlund „den Stier bei den Hörnern zu packen“.

**Netzwerk-Technik: LAN und WLAN**
**Text 3**

Zeile 1-2	Ein lokales Gebiets-Netzwerk (LAN) ist ein Computer-Netzwerk für ein kleines physikalisches Umfeld wie ein Zuhause, ein Büro oder eine kleine Gruppe von Gebäuden, wie eine Schule oder ein Flughafen.
Zeile 3-5	Im Gegensatz zum Großgebiets-Netzwerk (Wide-Area-Networks = WANs) zeichnen sich lokale Netzwerke aus durch höhere Daten-Übertragungsraten, einem kleineren geographischen Umfeld, in dem sie wirken und der fehlenden Notwendigkeit, Fernmeldeleitungen zu leasen.
Zeile 6-8	Ein Wireless-LAN (WLAN) ist ein drahtloses lokales Netzwerk, das aus zwei oder mehr Computern oder Geräten besteht, die (...) die Kommunikation zwischen Geräten in einem begrenzten Gebiet ermöglichen.
Zeile 9-10	Dadurch hat der Anwender die Möglichkeit, sich in einem bestimmten Versorgungsgebiet zu bewegen und noch immer mit dem Netzwerk verbunden zu sein.
Zeile 11-12	Für den Heimanwender ist das drahtlose lokale Netzwerk über die große Verbreitung von Laptops populär geworden, da es einfach zu installieren ist und eine freie Ortswahl gewährleistet.
Zeile 13-14	Öffentliche Unternehmen wie Cafés oder Einkaufszentren haben damit begonnen, ihren Kunden den drahtlosen Zugang zum Netz kostenlos zur Verfügung zu stellen.
Zeile 15-17	Große Drahtlose-Netzwerk-Projekte sind in vielen großen Städten aufgelegt worden: New York City hat beispielsweise ein Pilotprogramm begonnen, bei dem alle fünf Bezirke der Stadt mit drahtlosem Internet-Zugang versorgt werden.

Lösungsblatt „IT-Fachsprache“		
Fachbegriff	Erklärung	I zu I-Übersetzung
Provider	Anbieter von Dienstleistungen für Online-Dienste oder Internetzugänge	Versorger
Spyware	Programme, die Surfverhalten, Passwörter etc. ausspionieren und unbemerkt an Programmierer verschicken	Spion, Spitzel Ware, Gerät
Pop Up Windows	Fenster, das zusätzlich im Vordergrund aufgeht (obwohl man es nicht will)	springen, aufplatzen, auftauchen Fenster
Web Browser	Softwareprogramm, mit dem der Benutzer auf Internetseiten zugreifen kann	Netz, Gewebe blättern, schmökern
WLAN	Wireless Local Area Network, drahtloses Funknetzwerk	Draht, Kabel, Leitung ohne, minus bzw. drahtlos örtlich, dezentral, lokal Netzwerk
Account	besteht aus einem Benutzernamen und dem dazugehörigen Passwort, das beim Zugang zu einem Netzwerk (Internet), einer Mailbox oder einem anderen Kommunikationssystem eingegeben werden muss	Konto, Guthaben
E-Mail	Electronic Mail, Nachricht, die digital über das Internet übertragen wird	elektronisch Post
Firewall	Software, die Internetserver und Intranets vor dem Zugriff durch Unbefugte und vor Virenbefall schützt	Feuerwand, Feuer, Beschuss Wand, Mauer
Network	jede Gruppe von Computern, die durch Kabel oder Funk verbunden sind und z. B. einen Drucker gemeinsam nutzen	Netzwerk
Notebook	kleiner tragbarer PC	Notizbuch
Password	geheimes Kennwort, das der Benutzer selbst wählt. Schützt vor unerlaubter Verwendung, weil es den rechtmäßigen Benutzer identifiziert (eines Internet-Zugangs, einer Mailbox, eines Bankkontos etc.)	passieren Wort Kennwort

Screenshot	gedruckte oder fotografierte Fassung eines Bildschirminhalts; Momentaufnahme der aktuellen Darstellung auf dem Monitor	Bildschirm Aufnahme, Schuss, Foto
Tool	Hilfs- oder Zusatz-Software aller Art, auch Arbeitsmittel innerhalb von Programmen; Grafikprogramme stellen z. B. viele Werkzeuge wie Lupen etc. in sogenannten „Toolbars“ bereit	Werkzeug
URL	Uniform Resource Locator; Internetadresse	einheitlich, gleich Ressource, Mittel lokalisieren, ausfindig machen, orten („Lokalisierer“)
Download	man überträgt Programme, Texte, Bilder, Filme, Musik oder andere Daten von einem entfernten Computer auf den eigenen PC	Herunterladen
Podcast	Datenformat für Audio- und Videodateien, die von speziellen Programmen wie iTunes abonniert und angezeigt werden können; Kunstwort aus iPod und Broadcasting	Gehäuse, Behälter werfen, gießen, ausstrahlen
Sitemap	Stellt die Struktur einer Webseite meist in Form einer Liste oder eines Diagramms dar; bietet einen umfassenden Überblick zu allen Seiten eines Web-Angebots	Standort, Stelle Landkarte, Plan
Update	Programm wird verbessert bzw. aktualisiert und aufgedeckte Fehler werden bereinigt; häufig auch: Programm wird auf eine neue Version aktualisiert	Aktualisierung, Neufassung
Operating System	Betriebssystem, übergeordnetes Programm eines Computers, das alle Abläufe verwaltet, z. B. MS-DOS für IBM- und kompatible PCs, Mac-OS für Apple Macintosh, TOS für AtariST und UNIX für Worstation-Rechner	betreiben, arbeiten System
DSL	Digital Subscriber Line, Verfahren für digitalisierte Übertragung per Telefonleitung	digital Teilnehmer, Abonent, Bezieher Leitung

Name: \_\_\_\_\_

Auswertungsbogen „Fachenglisch“	
„1“ = 33 bis 40 Punkte „2“ = 25 bis 32 Punkte „3“ = 17 bis 24 Punkte „4“ = 9 bis 16 Punkte „5“ = 0 bis 8 Punkte	
Interpretation (Skala 1 bis 5)	
Der Bewerber zeigt gute oder sehr gute Kenntnisse in Fachenglisch.	1 + 2
Der Bewerber zeigt befriedigende Kenntnisse in Fachenglisch.	3
Der Bewerber zeigt wenig oder kaum Kenntnisse in Fachenglisch.	4 + 5

Kringeln Sie ein, welchen Wert der Bewerber erreicht hat!

Name: \_\_\_\_\_

Auswertungsbogen „Fachenglisch“	
„1“ = 33 bis 40 Punkte „2“ = 25 bis 32 Punkte „3“ = 17 bis 24 Punkte „4“ = 9 bis 16 Punkte „5“ = 0 bis 8 Punkte	
Interpretation (Skala 1 bis 5)	
Der Bewerber zeigt gute oder sehr gute Kenntnisse in Fachenglisch.	1 + 2
Der Bewerber zeigt befriedigende Kenntnisse in Fachenglisch.	3
Der Bewerber zeigt wenig oder kaum Kenntnisse in Fachenglisch.	4 + 5

Kringeln Sie ein, welchen Wert der Bewerber erreicht hat!

Name: \_\_\_\_\_

Auswertungsbogen „IT-Fachsprache“	
„1“ = 33 bis 40 Punkte „2“ = 25 bis 32 Punkte „3“ = 17 bis 24 Punkte „4“ = 9 bis 16 Punkte „5“ = 0 bis 8 Punkte	
Interpretation (Skala 1 bis 5)	
Der Bewerber zeigt eine gute oder sehr gute Fähigkeit, IT-Begriffe verständlich zu erklären.	1 + 2
Der Bewerber zeigt eine befriedigende Fähigkeit, IT-Begriffe verständlich zu erklären.	3
Der Bewerber zeigt wenig oder kaum Fähigkeit, IT-Begriffe verständlich zu erklären.	4 + 5

Kringeln Sie ein, welchen Wert der Bewerber erreicht hat!

Name: \_\_\_\_\_

Auswertungsbogen „IT-Fachsprache“	
„1“ = 33 bis 40 Punkte „2“ = 25 bis 32 Punkte „3“ = 17 bis 24 Punkte „4“ = 9 bis 16 Punkte „5“ = 0 bis 8 Punkte	
Interpretation (Skala 1 bis 5)	
Der Bewerber zeigt eine gute oder sehr gute Fähigkeit, IT-Begriffe verständlich zu erklären.	1 + 2
Der Bewerber zeigt eine befriedigende Fähigkeit, IT-Begriffe verständlich zu erklären.	3
Der Bewerber zeigt wenig oder kaum Fähigkeit, IT-Begriffe verständlich zu erklären.	4 + 5

Kringeln Sie ein, welchen Wert der Bewerber erreicht hat!

## 4.4 Auswertung

- 1** Benutzen Sie für die Auswertung der Aufgabe „Fachenglisch“ das Lösungsblatt „Fachenglisch“ (S. 62). Vergeben Sie für jeden Satz, der sinngemäß richtig übersetzt wurde, zwei Punkte, für richtig übersetzten Teilsatz einen Punkt.
- 2** Kreuzen Sie auf dem Auswertungsbogen „Fachenglisch“ an, wie viele Punkte der Bewerber erreicht hat und kringeln Sie den erreichten Wert ein.
- 3** Benutzen Sie für die Auswertung der Aufgabe „IT-Fachsprache“ das Lösungsblatt „IT-Fachsprache“. Vergeben Sie für jeden Fachbegriff, der verständlich erklärt und für jeden Begriff, der 1 zu 1 übersetzt wurde, einen Punkt.
- 4** Kreuzen Sie auf dem Auswertungsbogen „IT-Fachsprache“ an, wie viele Punkte der Bewerber erreicht hat und kringeln Sie den erreichten Wert ein.

# Anhang

## 5.1 Anforderungsprofil für IT Berufe<sup>1</sup>

Kompetenzen	Definition	Merkmale	Beobachtbare Ausprägungen
<b>IT-Kenntnisse</b>	IT-Kenntnisse zeigen sich in <ul style="list-style-type: none"> <li>• Grundkenntnissen der Hardware</li> <li>• Grundkenntnissen der Software</li> <li>• Grundkenntnissen der Netzwerktechnik</li> <li>• Abstraktions- und Übersetzungsfähigkeit</li> </ul>	Grundkenntnisse der Hardware	<ul style="list-style-type: none"> <li>• IT-Produkte sind bekannt</li> <li>• PC Hardware ist bekannt (Festplatte etc.)</li> <li>• Peripheriegeräte sind bekannt (USB-Stick, Printer)</li> <li>• Fertigkeiten im Umgang mit der Hardware</li> <li>• Hardware bedienen (Fax, Drucker, Kopierer, Maus)</li> <li>• Computersysteme unterscheiden (Server, Client, Notebook, Desktop)</li> <li>• PC-Teile austauschen</li> </ul>
		Grundkenntnisse der Software	<ul style="list-style-type: none"> <li>• sicherer Umgang mit Windows und MS-Office</li> <li>• andere Betriebssysteme sind bekannt</li> <li>• PC-Nutzung als Kulturtechnik (Internet, E-Mail, Office Productivity)</li> <li>• E-Mails richtig nutzen (To:, CC:, BC:).</li> <li>• MS-Office anwenden (Briefe in Word, Tabellenkalkulation mit Excel, Präsentieren mit PowerPoint).</li> <li>• sicherer Umgang mit Outlook (Termine setzen, E-Mail-Verkehr).</li> <li>• Bewerbung als PDF per E-Mail durchführen</li> <li>• Internet-Recherche</li> <li>• Ergebnisse bewerten</li> <li>• relevante Informationen von irrelevanten trennen</li> <li>• Ergebnisse zusammenfassen</li> </ul>
		Grundkenntnisse der Netzwerktechnik	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Programme installieren</li> <li>• PC's miteinander vernetzen</li> <li>• Kenntnisse über Kommunikationstechniken (I-Net, WLAN, LAN, UMTS)</li> </ul>
		Abstraktions- und Übersetzungsfähigkeit	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Aufbau und Struktur einer Programmiersprache sind bekannt</li> <li>• Programmiersprachen sind bekannt (Delphi, Java, JavaScript)</li> <li>• Fähigkeit, sich in bestehende Codes hinein zu denken</li> <li>• Fehler diagnostizieren</li> <li>• Lösungen vorschlagen</li> </ul>
<b>Arbeitsorganisation</b>	Arbeitsorganisation zeigt sich in <ul style="list-style-type: none"> <li>• strukturierter Arbeitsweise</li> <li>• Kenntnis von IT-Berufen</li> <li>• Kenntnis des Unternehmens</li> </ul>	Strukturierte Arbeitsweise	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Probleme selbstständig und im Team lösen</li> <li>• Sachverhalte analysieren</li> <li>• Wissen selbst aneignen (wissen, wo was steht)</li> <li>• Schwerpunkte erkennen</li> <li>• mitdenken, eigene Vorschläge entwickeln</li> <li>• Zeit- und Ablaufpläne erarbeiten</li> <li>• Hilfsbereitschaft</li> <li>• arbeitet gut in Projekten</li> <li>• Motivation für die Aufgabe</li> <li>• Neugierde</li> <li>• Zielorientierung</li> </ul>
		Kenntnis vom IT-Beruf	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Interesse am IT-Beruf</li> <li>• guter Informationsstand über den IT-Beruf</li> <li>• „Highlights“ und Routinen des Berufes sind bekannt (was ist interessant, was monoton)</li> <li>• Berufswahl kann plausibel erklärt werden</li> <li>• Erfahrung mit eigenen kleinen Projekten im IT-Bereich</li> </ul>
		Kenntnis des Unternehmens	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Interesse am Erfolg des Unternehmens ist vorhanden</li> <li>• Unternehmen ist aufgrund eigener Recherche bekannt (Aktienkurs, Umsatz, Mitarbeiterzahl, Standorte etc.)</li> </ul>

<sup>1</sup> Das Anforderungsprofil ist auf Grundlage des Entwicklungs-Workshops am 29. Januar 2009 im Haus der Wirtschaft entstanden.

Kompetenzen	Definition	Merkmale	Beobachtbare Ausprägungen
<b>Kundenorientierung</b>	Kundenorientierung zeigt sich in <ul style="list-style-type: none"> <li>• Seriosität</li> <li>• Kommunikation</li> </ul>	Seriosität <ul style="list-style-type: none"> <li>• situationsangemessenes Verhalten</li> <li>• Höflichkeit</li> <li>• Vertrauen vermitteln</li> <li>• sympathisches Auftreten</li> <li>• selbstbewusstes Auftreten</li> <li>• angemessene Kleidung</li> </ul>	
		Kommunikation <ul style="list-style-type: none"> <li>• Bewusstsein dafür, in welchen Arbeitsbereichen IT mit Menschen zu tun hat</li> <li>• Blickkontakt beim Gespräch halten</li> <li>• adressatengerechte Kommunikation und Beratung</li> <li>• aufmerksames Zuhören</li> <li>• Kundenwünsche erfassen und in Lösungen umsetzen</li> </ul>	
<b>Zuverlässigkeit</b>	Zuverlässigkeit zeigt sich in <ul style="list-style-type: none"> <li>• Pünktlichkeit</li> <li>• Qualität</li> <li>• Kommunikation</li> </ul>	Pünktlichkeit <ul style="list-style-type: none"> <li>• Aufgaben termingerecht erledigen</li> <li>• Zeitvorgaben / Deadlines einhalten</li> </ul>	
		Qualität <ul style="list-style-type: none"> <li>• Aufgaben vollständig erledigen</li> <li>• Aufgaben sorgfältig bearbeiten</li> <li>• Aufgaben fehlerfrei ausführen</li> <li>• Absprachen einhalten</li> </ul>	
		Kommunikation <ul style="list-style-type: none"> <li>• Fragen stellen</li> <li>• Probleme oder Fehler melden</li> <li>• zu Problemen und Fehlern stehen</li> <li>• Hilfe annehmen bzw. einfordern</li> <li>• Zwischenmeldung geben</li> <li>• Rückmeldungen geben</li> </ul>	
<b>Sprachkenntnisse Deutsch / Englisch</b>	Sprachkenntnisse zeigen sich in <ul style="list-style-type: none"> <li>• Hörverstehen</li> <li>• Sprechen</li> <li>• Lesen</li> <li>• Schreiben</li> </ul>	Hörverstehen / Sprechen <ul style="list-style-type: none"> <li>• Kunden komplexe Zusammenhänge erklären (Deutsch)</li> <li>• Kundenberatungen durchführen (Deutsch)</li> <li>• Funktionen und Vorgehensweisen erklären (Deutsch)</li> <li>• Vorträge halten (Deutsch)</li> <li>• komplexe Zusammenhänge am Telefon besprechen (Deutsch und Englisch)</li> <li>• Networking unter Kollegen (Deutsch und Englisch)</li> <li>• Teammeetings (Deutsch und Englisch)</li> <li>• Kundenkontakte intern und extern führen (Deutsch und Englisch)</li> </ul>	
		Lesen / Schreiben <ul style="list-style-type: none"> <li>• Handbücher lesen (Deutsch und Englisch)</li> <li>• Portalseiten lesen (Deutsch und Englisch)</li> <li>• Dokumentationen lesen und schreiben (Deutsch und Englisch)</li> <li>• Protokolle verfassen (Deutsch und Englisch)</li> <li>• mit englischsprachiger Software umgehen</li> </ul>	
<b>Technisches Verständnis</b>	Technisches Verständnis zeigt sich an <ul style="list-style-type: none"> <li>• Mathematikkenntnissen</li> <li>• Problemlösekompetenz</li> <li>• Naturwissenschaftlichen Kenntnissen</li> </ul>	Mathematikkenntnisse <ul style="list-style-type: none"> <li>• Grundrechenarten</li> </ul>	
		Problemlösekompetenz <ul style="list-style-type: none"> <li>• Wirkzusammenhänge (Determinismus/Kausalität) erkennen</li> <li>• Zerteilen des Problems in beteiligte Komponenten</li> <li>• Problemzusammenhänge erkennen</li> <li>• Probleme abgrenzen, z. B. von Nicht-Problemen</li> <li>• Konsequenzen eines Problems / einer technischen Störung erfassen</li> <li>• Folgen des eigenen Handelns voraussehen</li> </ul>	
		Naturwissenschaftliche Kenntnisse <ul style="list-style-type: none"> <li>• Grundkenntnisse in Physik und Informatik</li> </ul>	

## 5.2 Verschiedene Notations- und Rechenverfahren

	Deutschland	Türkei	Italien	Griechenland	Spanien	Russland
<b>Addition</b>	$\begin{array}{r} 12 \\ + 19 \\ \hline = 31 \end{array}$	$\begin{array}{r} 12 \\ + 19 = \\ \hline 31 \end{array}$	$\begin{array}{r} 12 + \\ 19 = \\ \hline 31 \end{array}$	$\begin{array}{r} 12 + \\ 19 = \\ \hline 31 \end{array}$	$\begin{array}{r} 12 + \\ 19 = \\ \hline 31 \end{array}$	$\begin{array}{r} 12 + \\ 19 = \\ \hline 31 \end{array}$
<b>Subtraktion</b>	$\begin{array}{r} 43 \\ - 18 \\ \hline = 25 \end{array}$	$\begin{array}{r} 43 \\ - 18 = \\ \hline 25 \end{array}$	$\begin{array}{r} 43 - \\ 18 = \\ \hline 25 \end{array}$	$\begin{array}{r} 43 - \\ 18 = \\ \hline 25 \end{array}$	$\begin{array}{r} 43 - \\ 18 = \\ \hline 25 \end{array}$	$\begin{array}{r} 43 - \\ 18 = \\ \hline 25 \end{array}$
<b>Multiplikation</b>	$\begin{array}{r} 324 \cdot 15 = 324 \\ 324 \\ 1620 \\ \hline 4860 \end{array}$	$\begin{array}{r} 324 \\ \times 15 \\ \hline 1620 \\ 324 \dots \\ \hline 4860 \end{array}$	$\begin{array}{r} 324 \times \\ 15 = \\ \hline 1620 \\ 324 \dots \\ \hline 4860 \end{array}$	$\begin{array}{r} 324 \\ \times 15 \\ \hline 1620 \\ 324 \dots \\ \hline 4860 \end{array}$	$\begin{array}{r} 324 \\ \times 15 \\ \hline 1620 \\ 324 \dots \\ \hline 4860 \end{array}$	$\begin{array}{r} 324 \\ \times 15 \\ \hline 1620 \\ 324 \dots \\ \hline 4860 \end{array}$

	Deutschland	Türkei	Italien	Griechenland	Spanien	Russland
<b>Division</b>	$\begin{array}{r} 7850 : 38 = 206 \\ 76 \\ \hline 250 \\ 228 \\ \hline 22 \end{array}$	$\begin{array}{r} 7850 \\ - 76 \\ \hline 7090 \end{array}$	$\begin{array}{r} 7850 \\ 76 \\ \hline = 250 \\ 228 \\ \hline = 22 \end{array}$	$\begin{array}{r} 7850 \\ 250 \\ \hline 22 \end{array}$	$\begin{array}{r} 7850 \\ 0250 \\ \hline 022 \end{array}$	$\begin{array}{r} 7850 \\ 76 \\ \hline 250 \\ 228 \\ \hline 22 \end{array}$

## 5.3 Glossar

### Jugendliche mit Migrationshintergrund

Jugendliche mit Migrationshintergrund sind 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.

### Interkulturelle Kompetenz:

Joachim Schuch definiert folgende Fähigkeiten als „interkulturelle Kompetenz“:<sup>1</sup>

- Bereitschaft und Fähigkeit, sich in das Denken und Fühlen anderer Menschen hineinzusetzen (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),
- Fähigkeit, sich der Situation und Umgebung anzupassen (Flexibilität),
- Offenheit für neue Erkenntnisse und Sichtweisen (Openmindedness),
- Kommunikations- und Konfliktfähigkeit.

Einen handlungsorientierten Ansatz bieten Thomas/ Kinast / Schroll-Machl<sup>2</sup>:

Interkulturelle Handlungskompetenz ist die Fähigkeit, „kulturelle Bedingungen und Einflussfaktoren im Wahrnehmen, Denken, Urteilen, Empfinden und Handeln, einmal bei sich selbst und zum anderen bei kulturell fremden Personen, zu erfassen, zu würdigen, zu respektieren und produktiv zu nutzen“.

Der Begriff der Handlungskompetenz betont dabei, dass Menschen sich nicht nur verhalten (das tun auch Tiere), sondern aktiv vorausdenkend und selbstbestimmt handeln.

---

1 Joachim Schuch: Interkulturelle Kompetenz - die Kür der Kinder- und Jugendarbeit? , in: SGB VIII - Online-Handbuch, hrsg. von Ingeborg Becker-Textor und Martin R. Textor, <http://www.sgbviii.de/S97.html>, eingesehen am 22.12.2010

2 Alexander Thomas, Eva-Ulrike Kinast, Sylvia Schroll-Machl: Handbuch Interkulturelle Kommunikation und Koordination, Bd. 1 und 2, Göttingen 2003 und 2005

## 5.4 Feedback

Die bewährte Form für eine Rückmeldung stellt das „Feedback-Gespräch“ dar. In einem solchen Gespräch reflektieren Bewerber und Beobachter gemeinsam die Selbst- und die Fremdwahrnehmung der Bewerber. Um einen solchen Gedankenaustausch professionell zu gestalten, sollten Sie auf Folgendes achten:

- Das Gespräch sollte zeitnah nach der durchgeführten Testaufgabe stattfinden.
- Erklären Sie, worauf Sie als Beobachter geachtet haben.
- Geben Sie die Rückmeldung in Form von Eindrücken statt in Form von feststehenden Tatsachen, beispielsweise mit den folgenden Umschreibungen:  
„Uns ist aufgefallen ...“, „Wir erlebten Sie ...“ oder „Sie beeindruckten uns ...“.
- Gehen Sie sowohl auf die Stärken als auch auf die Schwächen ein.
- Ermutigen Sie die Bewerber, Rückfragen zu stellen. Hinterfragen Sie unterschiedliche Sichtweisen und Wahrnehmungen, und suchen Sie nach Erklärungen für diese Wahrnehmungsunterschiede.

## 5.5 Impressum

<b>Reihe</b>	Dokumente der BQM – Azubi-Auswahl mit Zukunft
<b>Herausgeber</b>	KWB – Koordinierungsstelle Weiterbildung und Beschäftigung e. V. Haus der Wirtschaft Kapstadtring 10 22297 Hamburg Tel. 040 637855-00 Fax 040 637855-99 Internet: <a href="http://www.kwb.de">www.kwb.de</a> E-Mail: <a href="mailto:ehmke@kwb.de">ehmke@kwb.de</a>
<b>Projekt</b>	BQM – Beratung Qualifizierung Migration Internet: <a href="http://www.bqm-hamburg.de">www.bqm-hamburg.de</a> E-Mail: <a href="mailto:Monika.Ehmke@kwb.de">Monika Ehmke, ehmke@kwb.de</a>
<b>Autoren</b>	Dr. Andreas Hieronymus, Dr. Jörg Hutter, Elisabeth Wazinski
<b>Kontakt</b>	Elisabeth Wazinski, <a href="mailto:wazinski@kwb.de">wazinski@kwb.de</a>
<b>Redaktion / Lektorat</b>	Elisabeth Wazinski Monika Ehmke Dr. Alexei Medvedev
<b>Bildnachweis</b>	Titelfoto © Yuri Arcurs - Fotolia.com, S. 6 © KWB
<b>Gestaltung</b>	HAAGEN design, <a href="http://www.haagendesign.de">www.haagendesign.de</a>
<b>Außerdem</b>	Azubi-Auswahl mit Zukunft – Interkulturelles Einstellungsverfahren für gewerblich-technische Berufe, 2006 Azubi-Auswahl mit Zukunft – Interkulturelles Einstellungsverfahren für den Einzelhandel, 2007 Azubi-Auswahl mit Zukunft – Interkulturelles Einstellungsverfahren für Bürokaufleute und Kaufleute für Bürokommunikation, 2008 Azubi-Auswahl mit Zukunft – Interkulturelles Einstellungsverfahren für Groß- und Außenhandel / Spedition / Logistik, 2010

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.