

**Schriftliche Abschlussprüfung Sommer 2022**

**Prüfungstyp I Materialbasis: nicht-fiktionale Texte**

**Teil 1 Textverständnis und Sprachgebrauch**

**Aufgabe 1**

Markierung der richtigen Aussagen (Zeilenangaben), die sich aus dem Text ableiten lassen mit „r“

	a)	b)	c)	d)	e)	f)	g)	h)	i)	j)	k)	l)
	r	r		r			r	r			r	
<b>Z.</b>	<b>2f.</b>	<b>10f.</b>		<b>12f.</b>			<b>30f.</b>	<b>33f.</b>			<b>41ff.</b>	

**Aufgabe 2**

Markierung der richtigen Aussagen, die sich aus dem Schaubild ableiten lassen mit dem Buchstaben „r“

a)	b)	c)	d)	e)	f)	g)	h)	i)
r			r		r			r

**Aufgabe 3**

Markierung der besten Erklärung

A			B			C			D		
1	2	3	1	2	3	1	2	3	1	2	3
		X			X	X				X	

**Aufgabe 4**

Zitieren von geeigneten Textstellen

	<b>Ansichten von Daniela Schmidt</b>	<b>Textbeleg</b>	<b>Zeile(n)</b>
<b>A</b>	In einem gewissen Alter hinterfragen besonders viele Menschen ihre berufliche Tätigkeit.	„Tatsächlich erleben viele rund um die 40 eine Art Sinnkrise.“	<b>11f.</b>
<b>B</b>	Ein Grund für die Unzufriedenheit am Arbeitsplatz ist mangelnde Abwechslung.	„Auch Langeweile ist ein Thema.“	<b>12ff.</b>
<b>C</b>	Man kann sich auch verändern, ohne den Beruf zu wechseln.	„Das muss ja nicht unbedingt ein neuer Beruf sein, sondern vielleicht nur eine andere Branche oder ein kleines Unternehmen statt Großkonzern.“	<b>27f.</b>
<b>D</b>	Man ist auf dem richtigen Weg, wenn alles durchdacht ist und sich auch richtig anfühlt.	„Bei Entscheidungen ist aus meiner Sicht am Ende eines wichtig: dass Kopf und Bauch sich einig sind.“	<b>36f.</b>

**Aufgabe 5**

Zuordnung der korrekten Formulierung

1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	11	12	13	14
a	c	b	a	b	c	b	a	c	a	b	a	b	c

**Schriftliche Abschlussprüfung Sommer 2022**

**Aufgaben**

1. **Arbeiten Sie heraus ...**

- Pinkwashing bezeichnet eine Marketingstrategie, die von Organisationen und Unternehmen verwendet wird, um eine Identifizierung mit der LGBTQ Community vorzutauschen und damit für sich zu werben.
- Pinkwashing wird vor allem in sozialen Medien betrieben.
- Pinkwasher geben vor, die queere Community zu unterstützen und zu fördern, meist ohne dies tatsächlich auch umzusetzen.
- Unternehmen haben kein wirkliches Interesse an der Bewegung und wollen lediglich Profit daraus schlagen – mitunter werden LGBTQ-Aktivist\*innen in den Betrieben diskriminiert oder gar nicht erst eingestellt.
- Den Nutzer\*innen sozialer Netzwerke fällt es schwer, sozial engagierte Organisationen von denen, die das nur zum Schein tun, zu unterscheiden.
- Szene-Influencer werden sogar für die Zwecke der unseriösen Unternehmen instrumentalisiert.

2. **Erläutern Sie ...**

Die Durchführung und Veröffentlichung von Untersuchungen, welche in verschiedenen Kategorien das LGBTQ- und Diversity-Engagement der Unternehmen hinterfragen, bedeuten einen Schritt nach vorn. Dabei werden unterschiedliche Gesichtspunkte beleuchtet:

- die interne und externe Kommunikation zu LGBTQ-Themen,
- die Teilnahme an speziellen LGBTQ-Events,
- hauseigene LGBTQ-Netzwerke,
- Schulungen und Sensibilisierungs-Programme für Angestellte sowie
- die Sprache und Verankerung des Antidiskriminierungsschutzes in den Unternehmensrichtlinien.

Ziel soll es somit sein, solche Strukturen zunehmend zu implementieren, sodass der berufliche Alltag für Mitglieder der LGBTQ-Community leichter wird.

3. **Erläutern Sie ...**

Der Rechtsweg steht sowohl Staaten als auch Einzelpersonen offen, indem sie Klage vor dem Europäischen Gerichtshof für Menschenrechte (EGMR) führen. Der Gerichtshof befindet darüber, ob ein Verstoß gegen die Europäische Menschenrechtskonvention (EMRK) vorliegt. Die Urteile sind bindend und entsprechend in die nationalen Rechtsprechungen zu überführen.

Zum Beispiel die Achtung des Privat- und Familienlebens (Art. 8 EMRK): Gegenstand einer Entscheidung war die Veröffentlichung von heimlichen Aufnahmen aus dem Privatleben von *Caroline von Hannover* in der Presse, die von deutschen Gerichten als zulässig eingestuft worden war. Nach Auffassung des EGMR ist bei der erforderlichen Abwägung zwischen dem Schutz des Privatlebens und der Freiheit der Meinungsäußerung maßgeblich, inwieweit die veröffentlichten Fotos zu einer Debatte beitragen, für die ein allgemeines Interesse geltend gemacht werden kann. Da die Fotos die Klägerin ausschließlich in Situationen zeigen, die keinerlei öffentliche Interessen berühren, sondern rein private Tätigkeiten darbieten, ist dem Recht auf Achtung des Privatlebens (gemäß Art. 8 EMRK) hier Vorrang einzuräumen. Durch die von den deutschen Gerichten festgestellte Zulässigkeit der Veröffentlichung dieser Bilder wurde die Klägerin in diesem Recht verletzt.

Darüber hinaus gibt es die Möglichkeit, internationale Veranstaltungen in Ländern zu boykottieren, die nachweislich Menschenrechtsverletzungen begehen. Ein starkes, öffentliches Zeichen würde durch das Fernbleiben von solchen Veranstaltungen gesetzt. Dies betraf bzw. betrifft die Olympischen Spiele von Peking 2022 oder die Fußballweltmeisterschaft 2022 in Katar.

4. **Beschreiben und interpretieren Sie ...**

**Beschreibung:** In Christiane Pfohlmanns Karikatur *Geschäftsmodell Hass* aus dem Jahre 2019 wird das Thema Hate Speech thematisiert. Blickfang der Zeichnung ist ein überdimensionales www-Zeichen. Links und rechts auf den Enden des jeweiligen W-Zeichens sieht man einen kleinen Menschen stehen, der auf sein Gegenüber eine Kanonenkugel abschießt. Über beiden Schüssen steht die Formulierung *HASS!!!*. Gewissermaßen im Graben zwischen den beiden Figuren finden sich auf den anderen Erhebungen des www-Zeichens die Firmenlogos von Twitter, Youtube und Facebook. Auf den anderen Erhöhungen der W's sind ein Dollarzeichen und das Symbol eines steigenden Aktienkurses zu erkennen. Die restlichen Lücken sind oberhalb mit Scheinen und unterhalb mit Kanonenkugeln gefüllt.

**Interpretation:** Durch den Blickfang wird sofort auf Probleme im Internet verwiesen. Pfohlmann zeigt, wie aggressiv Hassreden im Netz versendet werden, da die Figuren mit schwerem Geschütz aufeinander losgehen. Die Schützen selbst sind nicht deutlich zu erkennen – ein Hinweis auf die Anonymität des Netzes. Hate Speech ist dort ungleich stärker ausgeprägt als im realen, analogen Leben. Der Verweis auf die oben erwähnten Internetfirmen verdeutlicht deren Geschäftsmodell, wonach diese am Hass im Netz verdienen. Die Karikaturistin kritisiert das etwa in der Form, als sie die steigenden Kurse zeichnet und den Dollar platziert. Ein nachlassendes geschäftliches Interesse ist angesichts der reichlich vorhandenen Munition gewiss nicht zu erwarten.

5. **Erklären Sie ...**

Personen, die Hasskommentare verbreiten, können in sozialen Medien blockiert oder gegenüber Administrator\*innen angezeigt werden.

Es besteht immer die Möglichkeit, zu derartigen Kommentaren sachlich Stellung zu beziehen und diese so zu entkräften oder richtigzustellen.

6. **Setzen Sie sich mit der Aussage auseinander ...**

**PRO:** Grundsätzlich wird jeder Person das Recht auf Meinungsfreiheit garantiert, auch wenn diese Meinung anderen Personen nicht gefallen mag. Eine Demokratie muss das aushalten können, weil sie dem Pluralismus und der Vielfalt der Meinungen und Überzeugungen verpflichtet ist.

**KONTRA:** Meinungsfreiheit findet immer dort ihre Grenzen, wo sie die Rechte anderer Menschen verletzt. Hassrede übersteigt nicht nur die Regeln des Anstandes, der Höflichkeit und der Zurückhaltung, sondern versinkt allzu oft in beleidigender und übler Nachrede. Derartige verbale Gewalt ist schändlich und somit inakzeptabel.

**Schriftliche Abschlussprüfung Sommer 2022**

**Aufgabe 1**

1.1.1 **Vorbemerkung:**

In der Aufgabenstellung ist nicht eine Begründung der Arbeitnehmerforderung gefragt, sondern es soll sich in die Rolle der Arbeitgeber versetzt werden, die keine Erhöhung anbieten. Im Wesentlichen geht es bei den Argumenten um die Kosten(-senkung) der Arbeitgeber.

**Lösung:**

- Aufgrund der wirtschaftlichen Probleme in der Corona-Zeit mit Lockdowns usw. müssen die Unternehmen Kosten einsparen, Lohnerhöhungen würden zu Kostensteigerungen führen.
- Die Unternehmen möchten ihr Personal weiterhin nicht entlassen müssen, Lohnsteigerungen würden den Druck auf die Personalkosten erhöhen.
- In Deutschland ist bereits ein hohes Lohnniveau. Um im internationalen Vergleich konkurrenzfähig zu bleiben, dürfen die Kosten nicht erhöht werden, da ansonsten der Absatz im Ausland gefährdet ist, wenn die Verkaufspreise aus Konkurrenzgründen nicht erhöht werden können.
- Da für die Unternehmen aufgrund der Inflation und der Rohstoffknappheit die Rohstoffpreise deutlich gestiegen sind (und auch andere Kosten im Vergleich sehr hoch sind, z. B. durch CO<sub>2</sub>-Abgaben), müssen an anderer Stelle Kosten begrenzt werden.

1.1.2 **Ablauf bis zum rechtmäßigen Streik:**

1. Es werden Tarifverhandlungen geführt (weil der alte Tarifvertrag ausgelaufen ist oder gekündigt wurde).
2. Die Tarifverhandlungen müssen für gescheitert erklärt werden.
3. Es kommt evtl. zu einer Schlichtung (falls es keine Schlichtung gibt, entfallen die Punkte 3 und 4).
4. Die Schlichtung ist ebenfalls gescheitert (Ende der Friedenspflicht).
5. Es gibt eine Urabstimmung über einen Streik: (in der Regel) mindestens 75% der gewerkschaftlich organisierten Mitglieder stimmen für den Streik.

1.1.3 Die Bundesregierung darf keine Lohnerhöhung festlegen.

In Deutschland gilt grundsätzlich das Prinzip der Tarifautonomie. Das bedeutet, dass die Gewerkschaften und Arbeitgeberverbände das Recht haben, Tarifverträge ohne Einmischung des Staates allein zu verhandeln. Der Staat darf in diese Autonomie nicht eingreifen.

1.2.1 **Leistungen der gesetzlichen Krankenversicherung**

- Hilfe und Kostenübernahme bei Krankheiten (Arztkosten, Heil- und Hilfsmittel, Arzneimittel...)
- Maßnahmen zur Früherkennung von Krankheiten
- Lohnfortzahlung im Krankheitsfall ab dem 43. Tag
- Haushaltshilfe im Krankheitsfall
- Entgeltzahlungen in der Mutterschutzfrist
- ...

**Wechsel in die private Krankenversicherung**

Als Angestellter ist ein Wechsel in die private Krankenversicherung nicht so ohne weiteres möglich, da es sich um eine Pflichtversicherung handelt. Nur bei Überschreiten der Versicherungspflichtgrenze ist ein Wechsel möglich. Die Grenze liegt 2021 und 2022 bei 64.350,00 Euro jährlich, als Auszubildender ist sie somit nicht erreichbar.

1.2.2 Der **Generationenvertrag** bezeichnet das Prinzip der umlagefinanzierten Rentenversicherung. Das bedeutet, dass die heutigen Beitragszahler die heutigen Rentner finanzieren (und die heutigen Beitragszahler von den künftigen Beitragszahlern die Rente erhalten). → Jede „junge“ bzw. arbeitende Generation versorgt jede „alte“ Generation.

**Der demografische Wandel** beschreibt, dass (insbesondere aufgrund des Geburtenrückgangs seit den 60er Jahren) die Gesellschaft altert. Es kommen immer mehr alte Menschen auf immer weniger junge Menschen. Daher müssen immer weniger Beitragszahler immer mehr Rentner finanzieren. Dies führt bei dem umlagefinanzierten Rentensystem zu einem Finanzierungsproblem.

**Vorsorge gegen Altersarmut**

Dilara kann z.B. eine private kapitalgedeckte Rentenversicherung abschließen (auch z.B. staatlich gefördert als „Riester-Rente“). Sie kann auch privat Vermögen aufbauen, z.B. durch Wertpapiere oder Immobilien. Auch kann sie mit oder ohne Arbeitgeberbeteiligung eine betriebliche Altersvorsorge abschließen.

**Schriftliche Abschlussprüfung Sommer 2022**

**Aufgabe 1**

1.1 **Digitale Kundenbefragung**

Frageform	Beispiel
<b>offene Frage</b> (ohne Vorgaben zur Antwort)	Wie beurteilen Sie die Auftragsdauer Ihrer Bestellung?
<b>geschlossene Frage</b> (i. d. R. eine Ja-Nein-Frage)	Waren Sie mit der Auftragsdauer Ihrer Bestellung zufrieden?
<b>Skalierungsfrage mit einer Zahlenskala</b>	Bewerten Sie die Auftragsdauer Ihrer Bestellung in einer Notenskala von 1 (sehr gut) bis 6 (ungenügend)
<b>Skalierungsfrage mit Abstufungen</b>	Wie zufrieden waren Sie mit der Auftragsdauer Ihrer Bestellung? <input type="checkbox"/> überaus zufrieden <input type="checkbox"/> zufrieden <input type="checkbox"/> dauerte etwas zu lange <input type="checkbox"/> dauerte viel zu lange
<b>Mischform: Nach geschlossener Frage folgt eine offene Frage</b>	Waren Sie mit der Auftragsbearbeitungsdauer Ihrer Bestellung zufrieden? <input type="checkbox"/> Ja <input type="checkbox"/> Nein  Bei Antwort „Nein“: Weshalb waren Sie unzufrieden?
<b>Vorschläge zur Durchführung der digitalen Kundenbefragung</b>	<b>Vorteile</b>
Per <b>E-Mail</b> mit einem <b>Link</b> zum Fragebogen	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Aktuelle Kunden werden per Mail um die Teilnahme an einer Befragung gebeten, dadurch werden Bestellungen aus jüngster Zeit bewertet.</li> <li>• Der Kunde ist durch den Link schnell beim Fragebogen.</li> <li>• Im Mail-Text kann z. B. mit der Teilnahme an einem Gewinnspiel der Anreiz zur Bewertung erhöht werden.</li> </ul>
<b>Digitale Befragung</b> von Stammkunden <b>am Ende des Online-Kaufes</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Stammkunden werden durch ihren Login erkannt und können nach ihrer Zufriedenheit bei der Auftragsbearbeitungsdauer befragt werden. Daraus resultieren aussagekräftige Ergebnisse und eine hohe Teilnehmerquote.</li> <li>• Für den Kunden ist die Methode unkompliziert und schnell durchgeführt.</li> </ul>
Über einen <b>QR-Code</b> z. B. auf der Rechnung kommt der Kunde mit seinem Smartphone zur Befragung	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Die Auftragsbearbeitungsdauer hat der Kunde noch im Überblick und seine Bereitschaft an der Befragung teilzunehmen vergrößert sich.</li> <li>• Mit dem Smartphone ist der QR-Code schnell gescannt und für die Kunden ist die Befragung mühelos und rasch erledigt.</li> </ul>

1.2 **Schwachstellen im Prozess:**

1. **Lfd. Nr. 4 und 5:**  
 Die Bonität wird von einer/einem Mitarbeiter/-in aus einer anderen Abteilung (hier Rechnungswesen) geprüft. Der Auftrag kann erst nach einer Wartezeit von 60 Minuten weiterbearbeitet werden.  
**Verbesserungsvorschlag:** Der Kundenauftrag sollte von nur einer Person betreut und alle notwendigen Abfragen im ERP-System erledigt werden. So wird die Wartezeit verkürzt.
2. **Lfd. Nr. 13 und 14:**  
 Der Vorgesetzte muss die Auftragsbestätigung überprüfen. Auch dies verursacht eine Wartezeit von 60 Minuten.  
**Verbesserungsvorschlag:** Der Kompetenzbereich des Mitarbeiters sollte erhöht werden, sodass auch er die Auftragsbestätigung selbst prüfen kann. Die Wartezeit verkürzt sich dadurch. Die Stellenbeschreibung müsste dafür angepasst werden.
3. **Lfd. Nr. 15, 16 und 17:**  
 Die Auftragsbestätigung wird gedruckt, versendet und in Papierform archiviert, obwohl sie im Onlineshop digital bestellt und bereits erfasst wurde. Hier liegt ein Medienbruch vor.  
**Verbesserungsvorschlag:** Da die Auftragsbestätigung digital vorhanden ist, sollte sie direkt per E-Mail gesendet und digital archiviert werden. Das spart Zeit. Ggf. muss dafür die Unternehmenssoftware angepasst werden.