

Schriftliche Abschlussprüfung

Sommer 2024

Prüfungsfach:	Deutsch (12/3)	Prüfungszeit:	120 Minuten
Verlangt:	Alle Aufgaben sind zu bearbeiten.	Hilfsmittel:	Keine

Prüfungstyp I**Materialbasis: nicht-fiktionaler Text****Material 1 (Text)****Eine halbe Stunde ist nicht zu viel verlangt** (von David Gutensohn)

Jeder fünfte Beschäftigte hat keine richtigen Pausen. Das führt zu Unfällen, Fehlern und Burn-outs¹. Unternehmen sollten das verhindern – auch in ihrem Interesse.

5 Es gibt einen Werbespot für eine Waffelschnitte, in dem heißt es: Wenn der Pfarrer die eigene Seele pflegt und der Tischler den Hammer hinlegt, wenn die Braut sich auf eigenen Händen trägt und der Gärtner mal Wurzeln schlägt², dann ist halb zehn in Deutschland und ein Stückchen geschafft, dann ist halb zehn in Deutschland, in der Ruhe liegt die Kraft!

10 In der Werbung wird davon ausgegangen, dass die Menschen nach getaner Arbeit eine Pause machen können. In der Theorie könnten sie das auch – auch ohne gleich zu einem kalorienreichen Snack greifen zu müssen. Wer in Deutschland mehr als sechs und bis zu neun Stunden arbeitet, hat ein gesetzliches Recht auf eine Unterbrechung von 30 Minuten. Arbeiten Beschäftigte mehr als neun Stunden am Stück, dürfen sie mindestens 45 Minuten lang Pause machen.

15 Nur fehlt, das zeigt eine Anfrage an das Arbeitsministerium, den meisten Angestellten die Zeit für eine richtige Pause – und hier sind wir bei der Praxis, 18 Prozent oder fast ein Fünftel aller Beschäftigten geben an, keine richtige Ruhezeit zu haben. Manche haben nur wenige Minuten, andere gar keine Pause, weil die nächsten Kundinnen und Kunden warten, Schichten unterbesetzt sind oder die Chefin darauf drängt, dass das wichtige Projekt (meistens eines von vielen wichtigen Projekten) auf jeden Fall heute noch fertig werden muss. Betroffen sind davon vor allem Beschäftigte in der Gastronomie, in der Pflege oder anderen Sozialberufen, aber auch im Einzelhandel oder im Verkehr.

20 Dass man im Notfall keine Pause macht, ist verständlich. Wer will schon mittags das Restaurant schließen, damit das Personal selbst essen kann, oder Oma Gerda in Zimmer 23 auf den Toilettengang warten lassen? Doch wenn es alltäglich wird, dass keine Pause möglich ist, läuft etwas falsch. Wer will, dass Angestellte ihre Arbeit richtig machen und dabei nicht krank werden, muss ihnen Zeit zur Erholung bieten – auch im eigenen Interesse.

25 Viele Arbeitsunfälle wären wohl vermeidbar, viele Fehler könnten verhindert werden, wenn Beschäftigte nicht durcharbeiten müssen, sondern mal abschalten können. Das zeigt sich bei Chirurgen, die laut einer Studie der Medizinischen Hochschule Hannover weniger Fehler bei Operationen begehen, wenn sie ausreichend Pausen einlegen. Und auch für andere Berufe empfehlen Expertinnen und Experten der Techniker Krankenkasse genug Ruhezeiten, um die eigene Leistung zu fördern und konzentriert arbeiten zu können. Man müsse eine Pause machen, bevor die Fehler kommen, und würde erholt kreativer, aufmerksamer und genauer arbeiten, schreiben sie.

30 Pausen sind außerdem eine gute Prävention³. Viele kleine Pausen verhindern, dass Angestellte plötzlich eine ganz lange Pause brauchen - weil sie krank geworden sind. Immer mehr Deutsche leiden an einem Burn-out und lassen sich deshalb so oft krankschreiben wie noch nie. Viele von ihnen fallen monatelang aus, einige reduzieren ihre Arbeitszeit, andere finden gar nicht mehr zurück in den Job oder verabschieden sich in die Frührente. Wer also will, dass in Zeiten des Fachkräftemangels die eigene Branche noch existiert und das Unternehmen funktioniert, muss Pausen schaffen – und dafür notfalls auch Restaurantbesucherinnen abweisen oder den Supermarkt mittags kurz schließen. Die ewige Kunde-ist-König-Mentalität muss notfalls überwunden werden.

40 Doch es gäbe noch einen anderen Weg, um Beschäftigten richtige Pausen zu ermöglichen: mehr Personal. Meistens scheitert die Ruhezeit daran, dass es niemanden gibt, der Oma Gerda in Zimmer 23 pflegt, und auch niemanden, der bis zur Deadline⁴ die Präsentation fertigstellen kann. Es braucht also mehr Beschäftigte für dieselbe Menge an Arbeit, damit alle besser arbeiten können. Es braucht Fachkräfte und die gewinnt man nur, indem man höhere Gehälter zahlt und ihre Arbeitsbedingungen verbessert – und das fängt wiederum bei der richtigen Pause für alle an. Sie muss nicht jeden Tag um halb zehn sein. Aber sie sollte mindestens eine halbe Stunde lang sein und keine Minute weniger.

631 Wörter

<https://www.zeit.de/arbeit/2022-05/pause-arbeitsplatz-krankheit-unternehmen>, abgerufen am 30.06.2022, Text geringfügig bearbeitet

¹ Burn-out: *englisch*: ausgebrannt sein; Zustand chronischer Erschöpfung

² Wurzeln schlagen: *hier*: Pause machen

³ Prävention: Vorbeugung, Maßnahmen, um z. B. Unfälle oder Krankheiten zu vermeiden

⁴ Deadline: *englisch*: Frist zur Abgabe

Schriftliche Abschlussprüfung

Sommer 2024

Prüfungsfach:	Gemeinschaftskunde (14/3)
Prüfungszeit:	60 Minuten
Verlangt:	Alle Aufgaben
Erlaubte Hilfsmittel:	Nicht programmierbarer, netzunabhängiger Taschenrechner ohne Kommunikationsmöglichkeit mit Dritten

Ausgangssituation

In einer Arbeitspause öffnen Sie Ihren Instagram-Account und sehen einen Beitrag einer Klimaaktivistin. Zufällig kommt ein Kollege mit dazu und kommentiert: „Es sollte endlich etwas gegen diese Öko-Extremisten unternommen werden! Die gefährden die Allgemeinheit und den Klimawandel werden die auch nicht aufhalten.“

Hinweis: Alle Aufgaben sind, sofern nicht anders angegeben, in ganzen Sätzen zu beantworten.

Aufgaben

(30)

- 1 Stellen Sie 3 Möglichkeiten dar, wie Klimaaktivistinnen und Klimaaktivisten Einfluss auf den politischen Entscheidungsprozess nehmen können. 6
- 2 Ihr Kollege hat seine Zeitung auf dem Tisch liegen lassen. Interessiert blättern Sie diese durch und stoßen dabei auf eine Karikatur (Anlage 1). 4
Beschreiben und interpretieren Sie die Karikatur.
- 3 Die Aussage „Öko-Extremisten“ beschäftigt Sie weiter. Sie informieren sich über die „Letzte Generation“ und finden den Text in Anlage 2 und die Definition zu Extremismus in Anlage 3. 8
Diskutieren Sie anhand eines Pro- und eines Kontra-Arguments, ob es sich bei den Aktionen der „Letzten Generation“ um Extremismus handelt.
- 4 Ihr Kollege sagt: „Man kann mit der Klimapolitik der Bundesregierung unzufrieden sein, aber das rechtfertigt nicht jede Form des Protests. Letztlich gilt in der deutschen Politik immer noch das Mehrheitsprinzip!“ 2
Erklären Sie, was Ihr Kollege mit dem Mehrheitsprinzip meint.
- 5 Die letzte Generation bezieht sich bei ihren Protesten unter anderem auf die Grundrechte. 4
Beschreiben Sie 2 Grundrechte, die Ihnen besonders wichtig sind.
- 6 Ihre Kollegin sagt „Das Problem des Klimawandels muss global gelöst werden. Schließlich ist ja die Globalisierung schuld daran!“ 6
Beschreiben Sie anhand von 3 Beispielen, wie die Globalisierung die Umwelt beeinflusst.

Anlage 1



Quelle: <https://www.stuttmann-karikaturen.de/karikatur/8335>
abgerufen am 10.10.2023

**Kaufmännische Ausbildungsberufe (02/1), u. a. Automobilkauffrau/-kaufmann (neu)
Fachkraft für Lagerlogistik, Kauffrau/Kaufmann für Büromanagement.**

Prüfungsfach: Wirtschafts- und Sozialkunde (Kompetenzbereiche I – III)

Prüfungszeit: 60 Minuten Verlangt: Alle Aufgaben

**Erlaubte Hilfsmittel: Nicht programmierbarer, netzunabhängiger Taschenrechner
ohne Kommunikationsmöglichkeit mit Dritten**

Aufgabe 1 In Ausbildung und Beruf orientieren (15)

Ausgangssituation

Die HaWa GmbH ist ein Hersteller für Haushaltsprodukte aus Stockach mit 120 Beschäftigten. Die Belegschaft hat erfolgreich einen Betriebsrat gegründet. Sie wurden nach Ihrer kaufmännischen Ausbildung in den Betriebsrat gewählt.

- 1.1 Sie bereiten mit den anderen Betriebsratsmitgliedern die erste gemeinsame Sitzung mit der Geschäftsleitung vor. 4
- Begründen Sie mit 2 Argumenten, welchen Nutzen die Geschäftsleitung aus der Zusammenarbeit mit dem Betriebsrat ziehen kann.
- 1.2 Sie erhalten als Betriebsratsmitglied vom Geschäftsführer Jens Müller die folgende E-Mail (Anlage 1). 4
- Prüfen Sie die Mitwirkungs- und Mitbestimmungsrechte des Betriebsrats bei den Plänen der Geschäftsleitung (Anlage 2).
- 1.3 Aufgrund Ihrer Tätigkeit als Betriebsratsmitglied kommen verstärkt Auszubildende und Beschäftigte mit unterschiedlichen Anliegen zu Ihnen.
- 1.3.1 Der Auszubildende Simon Haller (17 Jahre) ist im ersten Ausbildungsjahr und kommt aufgebracht mit einer Übersicht seiner Arbeitszeiten der aktuellen Woche zu Ihnen. Er ist unsicher, ob sein Wochenplan so stimmen kann (Anlage 3). 4
- Prüfen Sie Simons Arbeits- und Pausenzeiten (Anlage 2).
- 1.3.2 Die Beschäftigte Mara Eckert (26 Jahre) kommt mit folgender Beschwerde zu Ihnen: 3
- „Vor Kurzem bin ich über eine Palette im Rohstofflager gestolpert und habe mich schwer verletzt. Seit Monaten kann eine ordnungsgemäße Lagerung der Paletten nicht erfolgen, da die Hälfte der Lagerhalle zur Produktion umfunktioniert wurde. Die Lagerkapazität reicht daher nicht mehr aus. Ich habe Angst, dass so etwas wieder passiert.“*
- ♦ Entwickeln Sie eine Maßnahme, um solche Unfälle in Zukunft zu vermeiden.
 - ♦ Geben Sie an, welcher Sozialversicherungszweig in diesem Falle zuständig ist.

Aufgabe 2 Wirtschaftspolitisches Handeln in der Sozialen Marktwirtschaft (15)

Ausgangssituation

Sie sind in der Heu Maier GmbH, einem Handelsunternehmen für landwirtschaftliche Produkte, angestellt. In Vorbereitung für eine Strategiesitzung mit der Geschäftsleitung haben Sie die Aufgabe, die Marktsituation im Bereich Heu-Rundballen vorzustellen.

An der Mannheimer Produktenbörse werden Heu-Rundballen gehandelt. Für Heu-Rundballen liegen folgende Angebote und Nachfragen vor:

Ausbildungsberuf:	Kaufmann/-frau im E-Commerce (24/2)
Prüfungsfach/-bereich:	Geschäftsprozesse im E-Commerce
Prüfungszeit:	120 Minuten
Erlaubte Hilfsmittel:	Nicht programmierbarer, netzunabhängiger Taschenrechner ohne Kommunikationsmöglichkeit mit Dritten
Zu beachten	Sind Anlagen beigelegt, können diese abgetrennt werden.
Verlangt	Alle Aufgaben

Aufgabe 1

(31)

Ausgangssituation

Sie arbeiten als Kaufmann bzw. Kauffrau für E-Commerce für die Tennis-Flash GmbH in Stuttgart in der Abteilung Marketing. Das Unternehmen vertreibt online in Deutschland und Europa Tennis-Artikel. In den letzten Jahren sind die Umsätze deutlich rückläufig. Ihr Vorgesetzter, Herr Schäder, bittet Sie, möglichen Ursachen dafür auf den Grund zu gehen und den Webshop zur Umsatzsteigerung zu optimieren.

- 1.1 Ausgehend von den Benutzerdaten soll die Benutzerfreundlichkeit des Webshops verbessert werden. Dabei überlegt Ihr Vorgesetzter, eine alte Buyer-Persona überarbeiten zu lassen.
- 1.1.1 Definieren Sie den Begriff Buyer-Persona. 2
- 1.1.2 Erläutern Sie anhand zweier Beispiele die Vorteile des Einsatzes von Buyer-Personas bei der Optimierung eines Online-Shops. 4
- 1.1.3 ♦ Nennen Sie auf Grundlage der „Übersicht Benutzerdaten Jahr 2023“ (Anlage 1) die umsatzstärkste Altersgruppe. 2
♦ Schlagen Sie anhand weiterer Kriterien eine geeignete altersgruppenübergreifende Zielgruppe für die Tennis-Flash GmbH vor.
- 1.1.4 Erstellen Sie eine neue Buyer-Persona (Anlage 2), mit welcher die alte Buyer-Persona (Anlage 3) ersetzt werden kann. 3
- 1.1.5 Erläutern Sie die Spaltenüberschriften „Absprungrate in %“, „Anzahl Zugriffe Mobil“ und „Anzahl Zugriffe Desktop“ in der „Übersicht Benutzerdaten Jahr 2023“ (Anlage 1). 3
- 1.1.6 Nennen Sie 2 konkrete Maßnahmen zur Optimierung der aktuellen Internetpräsenz (Anlage 4). 2
- 1.1.7 Beurteilen Sie, ob es sinnvoll ist, eine Customer Journey anstelle einer Buyer-Persona für die Optimierung eines Webshops heranzuziehen. 2
- 1.2 Als weitere Maßnahme zur Optimierung des Online-Shops schlägt Herr Schäder vor, den Server, auf dem der Shop installiert ist, ab sofort nicht mehr auf dem Firmengelände zu hosten. Stattdessen schlägt er spontan vor, das Hosting des Online-Shops in ein Serverzentrum eines Providers zu verlagern. Dadurch soll die Verfügbarkeit des Online-Shops erhöht werden. 5

Diskutieren Sie anhand von je 2 Vorteilen und 2 Nachteilen diesen Vorschlag.
- 1.3 Im Zuge der Überarbeitung der Website stellt Herr Schäder infrage, ob das Unternehmen den relevanten Informationspflichten bei Erhebung von personenbezogenen Daten nachkommt. Hierzu nutzen Sie die Datenschutzerklärung (Anlage 5). 2
- 1.3.1 Erklären Sie den Zweck von Informationspflichten bei der Erhebung von personenbezogenen Daten. 2
- 1.3.2 Prüfen Sie anhand des Gesetzestextes die Datenschutzerklärung der Tennis-Flash GmbH (Anlagen 5 und 6). 5

Ausbildungsberuf:	Kaufmann/-frau im E-Commerce (24/2)
Prüfungsfach/-bereich:	Kundenkommunikation im E-Commerce
Prüfungszeit:	60 Minuten
Erlaubte Hilfsmittel:	Nicht programmierbarer, netzunabhängiger Taschenrechner ohne Kommunikationsmöglichkeit mit Dritten
Zu beachten	Sind Anlagen beigelegt, können diese abgetrennt werden.
Verlangt	Alle Aufgaben

Aufgabe 1

(30)

Ausgangssituation

Die Spielwarengroßhandlung Toys4Kids GmbH aus Rastatt vertreibt Spielwaren sowohl B2B als auch B2C über einen eigenen Onlineshop.

Die Toys4Kids GmbH hat in den letzten Monaten verschiedene Badeartikel für Kinder im Rahmen einer Werbekampagne beworben. Im Zuge der Werbekampagne kam es unter anderem zu einem vermehrten Verkauf des aufblasbaren Kinderplanschbeckens „Waterfun 1000“. Neben den gestiegenen Absatzzahlen treten nun aber auch vermehrt Probleme im Zuge der Abwicklung der Aufträge auf.

Nach Ihrer erfolgreich abgeschlossenen Ausbildung werden Sie in der Abteilung Onlinevertrieb eingesetzt und unterstützen Ihren Kollegen Herrn Eisinger bei der Auftragsabwicklung.

- 1 Ihnen liegt eine E-Mail der Kundin Jessica Randolph vor (Anlage 1).
- 1.1 Begründen Sie, ob eine Störung bei der Erfüllung des Kaufvertrags vorliegt (Anlage 2). 2
- 1.2 Verfassen Sie mithilfe des Gesetzesauszugs eine kundenfreundliche Antwort-E-Mail an Frau Randolph auf Deutsch, in welcher Sie die ihr zustehenden Rechte erläutern (Anlagen 2 und 3). 5
- 2 Herr Eisinger teilt Ihnen mit, dass der langjährige Kunde Spielwaren-Hugel GmbH die vertragsgemäße, termingerechte Lieferung über 150 Kinderplanschbecken „Waterfun 1000“ nicht angenommen habe. Herr Eisinger bittet Sie den Kunden diesbezüglich zu kontaktieren. Am Telefon erfahren Sie von Herrn Hugel, dass er die 150 Kinderplanschbecken nun doch nicht wolle, weil er sich derzeit in einer finanziellen Engpasssituation befinde. Herr Eisinger bittet Sie um eine Handlungsempfehlung im Umgang mit der Spielwaren-Hugel GmbH. 7
 - ♦ Erläutern Sie mithilfe der Gesetzesauszüge (Anlage 2) die Rechtslage bzw. welche unmittelbaren Rechte die Toys4Kids GmbH in diesem Fall besitzt.
 - ♦ Schlagen Sie einen situationsgerechten Umgang mit der Spielwaren-Hugel GmbH vor. (Annahme: Die Toys4Kids GmbH ist an einer langfristigen Geschäftsbeziehung interessiert.)
- 3 Einige Käuferinnen und Käufer des Kinderplanschbeckens „Waterfun 1000“ sind ihren Zahlungsverpflichtungen bislang nicht nachgekommen. In Anbetracht der ausbleibenden Zahlungseingänge möchte die Toys4Kids GmbH ihr Forderungsmanagement überarbeiten und die Umsetzung eines geregelten Mahnwesens etablieren. 6

Erstellen Sie ein betriebsinternes Übersichtsblatt mit einem in 3 Stufen ablaufenden kaufmännischen Mahnverfahren (Anlage 4).
- 4 In den vergangenen Monaten haben sich die telefonischen Kundenanfragen zu den Liefer- und Zahlungsbedingungen der Toys4Kids GmbH verdreifacht, was zu einer Überlastung des Kundenservices geführt hat.
- 4.1 Erläutern Sie 2 weitere Kommunikationskanäle, die zukünftig von der Toys4Kids GmbH genutzt werden können, um das Aufkommen telefonischer Kundenanfragen zu verringern. 4
- 4.2 Herr Mertens, ein Kunde der Toys4Kids GmbH, ruft an, um sich über die zur Auswahl stehenden Zahlungsoptionen zu beschweren. 4
 - ♦ Bewerten Sie die beiden Äußerungen Ihrer Kollegin unter Zuhilfenahme eines geeigneten Kommunikationsmodells (Anlage 5).
 - ♦ Formulieren Sie einen Verbesserungsvorschlag für die Aussagen der Mitarbeiterin.