

**Schriftliche Abschlussprüfung**

**Sommer 2024**

**Prüfungstyp 1**

**Teil 1 Textverständnis und Sprachgebrauch**

**Aufgabe 1**

Markierung der richtigen Aussagen, die sich aus dem Text (Material 1) ableiten lassen, mit dem Buchstaben „r“ und Zeilenangabe

a)	b)	c)	d)	e)	f)	g)	h)	i)	j)	k)
r	r					r	r		r	
2	43ff.					10ff.	25f.		10ff.	

Kommentar zu den Lösungen

Aussage	r/f	Kommentar	Zeile(n)
a	r	„Jeder fünfte Beschäftigte hat keine richtigen Pausen. Das führt zu Unfällen, Fehlern und Burn-outs.“	2
b	r	„Es braucht also mehr Beschäftigte für dieselbe Menge an Arbeit [und 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.“	42ff.
c	f	Dazu findet sich nichts im Text.	
d	f	In einem Werbespot heißt es beispielsweise: „[D]ann ist halb zehn in Deutschland und ein Stückchen geschafft [...] in der Ruhe liegt die Kraft.“	6f.
e	f	Dazu findet sich nichts im Text.	
f	f	Es wird lediglich auf die geringere Zahl an Fehler bei Chirurgen verwiesen, wenn diese genügend Pausen haben.	26f.
g	r	„Wer in Deutschland mehr als sechs und bis zu neun Stunden arbeitet, hat ein gesetzliches Recht auf eine Unterbrechung von 30 Minuten.“	10f.
h	r	„Viele Arbeitsunfälle wären wohl vermeidbar, viele Fehler könnten verhindert werden, wenn Beschäftigte nicht durcharbeiten müssten, sondern mal abschalten können.“	25f.
i	f	Dazu findet sich nichts im Text.	
j	r	„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 am Stück Pause machen.“	10ff.
k	f	„Wer also will, dass in Zeiten des Fachkräftemangels die eigene Branche noch existiert und das Unternehmen funktioniert, muss Pausen schaffen.“	36f.

**Aufgabe 2**

Zuordnung von Erklärungen für Textstellen

	A	B	C	D
Erklärung	3	3	2	3

5 **Beschreiben Sie ...**

Auf die Garantie der Menschenwürde im ersten Artikel des Grundgesetzes folgen in den Artikeln 2 bis 19 des Grundgesetzes die einzelnen Grundrechte. Sie schützen verschiedene Lebensbereiche. So schützen sie zum Beispiel das Recht auf Leben und körperliche Unversehrtheit, die Glaubens- und Gewissensfreiheit, das Recht der freien Meinungsäußerung, die Berufsfreiheit oder das Eigentumsrecht.

Die Grundrechte dienen vor allem dazu, vor Eingriffen durch den Staat zu schützen. Sie sind also in erster Linie Abwehrrechte. Klassische Freiheitsrechte sind also auch die Pressefreiheit mit dem Zensurverbot, die Versammlungsfreiheit, das Brief- und Telekommunikationsgeheimnis oder die Unverletzlichkeit der Wohnung.

6 **Erläutern Sie ...**

- Bürgerinnen und Bürger können ihr Wahlrecht für den Bundestag, den Landtag oder auch den Gemeinderat in Anspruch nehmen.
- Bürgerbegehren oder Bürgerentscheid: In den alten Bundesländern haben die Bürgerinnen und Bürger die Möglichkeit, auf Kommunal- oder Kreisebene mit Hilfe von Bürgerbegehren und Bürgerentscheid direkt in die lokale Politik einzugreifen.
- Einwohnerantrag: Mit dem Einwohnerantrag können Einwohner/innen einer Gemeinde den Gemeinderat verpflichten, sich mit einer bestimmten Angelegenheit in einer öffentlichen Sitzung zu befassen.
- Volksbegehren und Volksentscheid: Anders als auf Bundesebene haben Bürgerinnen und Bürger in allen Bundesländern die Möglichkeit, auf Landesebene Abstimmungen über Sachthemen herbeizuführen.
- Petitionen: In Deutschland ist das Petitionsrecht als Grundrecht im Grundgesetz festgeschrieben. Auch die jeweiligen Landesverfassungen räumen das Petitionsrecht ein.
- Es besteht die Möglichkeit auf Mitgliedschaft und Mitarbeit in Parteien und Verbänden.

**Schriftliche Abschlussprüfung**

**Sommer 2024**

**Aufgabe 1**

1 **Stellen Sie dar ...**

- Durch *Wahlen* entscheiden Wahlberechtigte über die Zusammensetzung der Parlamente. Parteien mit klaren Aussagen zum Klimaschutz können somit gestärkt werden.
- In allen Bundesländern haben die Bürgerinnen und Bürger die Möglichkeit, auf Kommunal- oder Kreisebene mit Hilfe von *Bürgerbegehren und Bürgerentscheid* direkt in die lokale Politik einzugreifen. So auch dann, wenn sie die Klimapolitik und bisher unterlassene Maßnahmen zum Klimaschutz betreffen.
- Hier verhält es sich ähnlich wie oben: Mit dem *Einwohnerantrag* können Einwohner/innen einer Gemeinde den Gemeinderat verpflichten, sich mit einer bestimmten Angelegenheit in einer öffentlichen Sitzung zu befassen.
- Politische Teilhabe ist ebenso bei *Kundgebungen und Demonstrationen* gewährleistet. Missstände beim Klimaschutz werden öffentlich gemacht. Diese Veranstaltungen sind durch die Grundrechte der Versammlungs- und Meinungsfreiheit (Art. 8 und Art. 5 GG) geschützt.
- Jedermann hat in Deutschland das *Petitionsrecht* (Art. 17 GG). Das heißt, jedermann hat das Recht, eine Beschwerde – etwa zum Klimaschutz – an die zuständigen Stellen und an die Volksvertretung zu richten.
- Menschen, die sich dem Klimaschutz verpflichtet fühlen, können durch eine *Mitgliedschaft und Mitarbeit in Parteien und Verbänden sowie in Jugendparlamenten und Jugendgemeinderäten* ihre Angelegenheiten aktiv gestalten.

2 **Beschreiben und interpretieren Sie ...**

**Beschreibung:** Die Karikatur des Zeichners Stuttmann zeigt ein riesiges Kreuzfahrtschiff in arktischen Gewässern. Davor treiben auf kleinen Eisschollen sitzend einige Eisbären, die orangefarbene Warnwesten tragen. Von einigen am Bug des Schiffes stehenden Passagieren ist zu lesen: "Diese Spinner! Das bringt doch nichts! Das macht die Leute sauer! Und macht alles nur noch schlimmer!"

**Interpretation:** Die Lage ist prekär. Weltweiter Temperaturanstieg führt zum Abschmelzen der Polkappen und steigenden Wasserpegeln: Somit ist der Lebensraum der Eisbären akut bedroht. Obwohl diese Tatsachen in Bezug auf den Klimawandel einer breiten Öffentlichkeit bekannt sind, ist eine weitreichende Verhaltensänderung der Menschen nicht absehbar. Trotz ihrer äußerst bedenklichen Ökobilanz erfreuen sich Kreuzfahrten noch immer großer Beliebtheit. Proteste für mehr Klimaschutz sind für weite Teile der Bevölkerung ein Störfaktor, sie sind lästig – „Das macht nur die Leute sauer!“

2.3.1 **Beispiel:** Die Haushalte müssen mehr Geld für Energie aufwenden, somit bleibt weniger Geld für den Konsum übrig und die Nachfrage nach Konsumgütern sinkt.  
Erhöhte Energiepreise führen bei den Unternehmen zu höheren Kosten. Dadurch müssen entweder an anderer Stelle Kosten eingespart oder die Preise angehoben werden. Beides kann ebenfalls zu geringerer Nachfrage führen. Dies führt zu einem Abschwung bzw. einer Rezession.

**Alternativ:** Haushalte können versuchen, Energie einzusparen. Sofern dies möglich ist, wird sich am privaten Konsumverhalten nichts ändern. Unternehmen (und evtl. Haushalte) versuchen, in energiesparende Anlagen zu investieren. Die schränkt zwar kurzzeitig die Nachfrage nach anderen Gütern ein, führt aber in den Branchen, die auf Energieeffizienz spezialisiert sind, zu einer starken Nachfrage und somit sind die Auswirkungen auf die gesamte Konjunktur eher gering.

2.3.2 **Beispiel:** Die Konjunktur beeinflusst die Herstellung von chirurgischen Instrumenten kaum, da die Nachfrager (Ärzte und Krankenhäuser) ebenfalls weitestgehend unabhängig von der Konjunktur sind. Somit ändern sich Ihre Chancen nicht aufgrund der hohen Energiekosten.

**Alternativ:** Da die steigenden Energiekosten auch den Hersteller von chirurgischen Instrumenten belastet, muss die Gruber Medical GmbH eventuell an anderer Stelle, z.B. dem Personal, Kosten einsparen. Wenn Personal abgebaut werden muss, verschlechtert es die Chancen der Übernahme.

2.4.1 1. Schritt: Eine Leitzinsanhebung würde die Banken bei der Refinanzierung ihrer Kredite treffen.  
2. Schritt: Die Banken heben dann ihrerseits die Zinssätze für Kredite (und verzögert auch für Einlagen) ebenfalls an.  
3. Schritt: Durch teurere Kredite sinkt die Nachfrage nach den Krediten, teurere Anschaffungen werden somit weniger finanziert und nachgefragt, andererseits steigt auch der Anreiz zum Sparen, was ebenfalls den Konsum bremsen könnte.  
In der Folge wird das Wirtschaftswachstum gebremst. Das Ziel eines ausgewogenen Wirtschaftswachstums kann so nicht erreicht werden.

2.4.2 In der Aufgabenstellung sind die beiden Ziele „stabiles Preisniveau“ und „ausgewogenes Wirtschaftswachstum“ angesprochen. Zwischen beiden Zielen herrscht ein Zielkonflikt, da die Zinsanpassung das Preisniveau zwar stabilisiert, aber zu geringeren Investitionen und somit auch zu einem geringeren Wirtschaftswachstum führt. So können nicht beide Ziele gleichzeitig erreicht werden.

2.4.3 Die weiteren Ziele des „magischen Sechsecks“ sind

- ein hoher Beschäftigungsstand, messbar durch die Arbeitslosenquote
- außenwirtschaftliches Gleichgewicht, messbar durch den Außenbeitrag (Exporte – Importe)
- Umweltschutz (lebenswerte Umwelt), messbar durch die Indikatoren wie CO<sub>2</sub>-Ausstoß, Reinheit der Flüsse...
- Gerechte Einkommens- und Vermögensverteilung, messbar z.B. durch den „Gini-Koeffizienten“.

### Schriftliche Abschlussprüfung

Sommer 2024

#### Aufgabe 1

1.1 Der Betriebsrat bringt die Vorstellungen und Anregungen der Arbeitnehmer mit ein. Dadurch kann die Geschäftsleitung diese bereits im Rahmen der Möglichkeiten bei den Entscheidungen berücksichtigen und somit die Akzeptanz der Entscheidungen bei den Mitarbeitern erhöhen.  
Zudem kann die Geschäftsleitung frühzeitig erkennen, welche Entscheidungen möglicherweise nur mit viel Widerstand durchzusetzen sind und sich somit im Vorfeld eine Strategie überlegen, um die Mitarbeiter zu überzeugen.  
Durch mehr Meinungen, andere Sichtweisen und Ideen, die vom Betriebsrat eingebracht werden, werden evtl. mehr Aspekte berücksichtigt und die Entscheidungen werden insgesamt besser.

1.2 **Übernahme des Mitbewerbers**  
Da das Unternehmen mehr als 20 wahlberechtigte Arbeitnehmer hat, ist nach § 111 BetrVG der Betriebsrat über den geplanten Zusammenschluss rechtzeitig und umfassend zu unterrichten (Informationsrecht des Betriebsrats). Zudem sind diese Pläne mit dem mit dem Betriebsrat zu beraten (Beratungsrecht des Betriebsrats)

#### Verlegung von Arbeitsplätzen

Hier hat er der Betriebsrat nach den §§ 90, 99 BetrVG ebenfalls ein Informationsrecht über die Planung und Verlegung von Arbeitsplätzen. Zudem besteht nach § 99 BetrVG ein Mitbestimmungsrecht, der Betriebsrat muss der Versetzung zustimmen. Der Betriebsrat kann nach § 99 Abs. 2 BetrVG die Zustimmung unter bestimmten Bedingungen allgemein oder im Einzelfall verweigern.

**Aufgabe 1**

- 1.1.1 Eine Buyer-Persona repräsentiert einen typischen Kunden und gibt ihm ein Gesicht. Sie steht stellvertretend für eine Kundengruppe. Der Buyer-Persona werden sozio-ökonomische (z. B. Haushaltseinkommen) und soziodemografische (z. B. Alter, Geschlecht) Eigenschaften zugewiesen.
- 1.1.2
  - Wird die Gestaltung des Webshops an einen externen Dienstleister vergeben ist es wichtig, dass dieser versteht, wer typischerweise Kunde des Webshops ist, damit der Shop entsprechend der Zielgruppe gestaltet werden kann.
  - Auch wenn intern viele Mitarbeiter an der Optimierung des Webshops beteiligt sind ist es hilfreich, dass sich alle Mitarbeiter darüber im Klaren sind, für wen der Webshop gestaltet werden soll.
- 1.1.3 Die umsatzstärkste Zielgruppe ist zwischen 25 und 34 Jahren alt. Eine weitere geeignete Zielgruppe sind Frauen zwischen 18 und 34 Jahren. Sie generieren viel Umsatz, greifen vorwiegend mit dem Mobiltelefon auf den Shop zu und sorgen für viele Transaktionen.

1.1.4	<b>Name:</b> Lea Weigelt	<b>Bevorzugtes Endgerät:</b> Handy
	<b>Demografische Daten:</b> Geschlecht: weiblich Alter: 29 Jahre Familienstatus: liiert Wohnt mit ihrem Partner in einer Mietwohnung nahe der Innenstadt.	<b>Hobbys:</b> Tennis, Pilates, Filme/ Schauspielerei
	<b>Beruf:</b> Assistenzärztin	<b>Persönliche Herausforderungen:</b> Stressmanagement, persönliche Kontakte pflegen
	<b>Jahreseinkommen:</b> 62.000 EUR	<b>Social-Media:</b> Instagram, WhatsApp

- 1.1.5 Die Absprungrate in % gibt an, wie häufig sich Nutzer lediglich eine Seite eines Anbieters anschauen und danach die Webseite verlassen.  
Die Kennzahl Anzahl Zugriffe mobil gibt an, wie viele Benutzer die Webseite von ihrem Handy aus aufrufen.  
Die Kennzahl Anzahl Zugriffe Desktop gibt an, wie viele Benutzer die Webseite von einem Desktop PC aus aufrufen.
- 1.1.6
  - Da viele Kundinnen und Kunden den Onlineshop vom Smartphone aus besuchen, sollte die Webseite auf jeden Fall auch für mobile Endgeräte optimiert werden.
  - Bilder der angebotenen Ware würden die Webseite interessanter machen.
  - Insgesamt erscheint die Webseite eher unübersichtlich mit den vielen Reitern oben und an den Seiten.
  - Das Layout erscheint nicht mehr zeitgemäß.
- 1.1.7 Die Customer-Journey beschreibt die Reise eines Kunden vom ersten Kontakt bis zum Kaufabschluss oder Anmeldung zum Newsletter o. Ä. Für den Betreiber eines Webshops ist es enorm wichtig, sich in die Situation eines Kunden hineinzuversetzen, denn nur so kann er die verschiedenen Touchpoints auf der Customer-Journey so einfach und übersichtlich wie möglich gestalten.

Die Customer-Journey unterscheidet sich daher deutlich von der Buyer-Persona. Letztendlich müssen beide Konzepte berücksichtigt werden, da sie sich gegenseitig ergänzen. Nur so lässt sich ein auf die Zielgruppe zugeschnittener Webshop erstellen, in dem sich die Kunden mühelos zurechtfinden.

- 1.2 Sollte der Server von einem externen Anbieter gehostet werden, würden bei der Tennis-Flash GmbH personelle und materielle Kapazitäten frei, die anderweitig genutzt werden könnten. Ein professioneller Hosting-Partner sorgt dann auch für die Themen Datenschutz und Datensicherheit.

Allerdings wäre die Tennis-Flash GmbH dann von dem Hosting-Partner abhängig und müsste auf dessen Sorgfalt (z. B. kein Datenverlust, Abwehr von Hacker-Angriffen) vertrauen. Außerdem kämen auf die Tennis-Flash GmbH hohe Kosten zu, insbesondere wenn individuelle Wünsche berücksichtigt werden sollen.

- 1.3.1 Wenn personenbezogene Daten erhoben werden, müssen Verbraucher darüber informiert werden, was mit den Daten geschieht und zu welchen Zwecken sie verwendet werden. Darüber hinaus sollte der Kunde wissen, an wen er sich bei Fragen zur Datenverarbeitung wenden kann.
- 1.3.2 Die Datenschutzerklärung kann so nicht bestehen bleiben. Gemäß § 13 DSGVO muss nicht nur eine E-Mail-Adresse, sondern auch der Name des Datenschutzverantwortlichen genannt werden. Ebenso muss der Kontakt zum Datenschutzbeauftragten separat angezeigt werden. Der Zweck der Verarbeitung muss genau angegeben werden (z. B. zu Werbezwecken) - die Formulierung „um unseren Service anbieten zu können“ ist zu allgemein. Die Speicherdauer bzw. Kriterien für die Festlegung der Dauer der Speicherung muss genau angegeben werden - die Formulierung „für unbegrenzte Zeit“ ist nicht ausreichend. Außerdem ist es nicht rechtens, den Nutzer zu einer Verzichtserklärung auf Beschwerde gegen die Datenschutzerklärung aufzufordern.

**Aufgaben**

1.1 Es liegt ein Sachmangel vor, da das Planschbecken in der falschen Farbe geliefert wurde. Es entspricht daher nicht den subjektiven Anforderungen (§ 434 Abs. 2 S. 1 Nr. 1 BGB).

1.2

Von:	<a href="mailto:reklamation@toys4kids.de">reklamation@toys4kids.de</a>
An:	<a href="mailto:Jessica_randolph@gmail.com">Jessica_randolph@gmail.com</a>
Betreff:	Ihre Bestellung Nr. 2352/23 - Planschbecken

Sehr geehrte Frau Randolph,

es tut uns sehr leid, dass Sie das Planschbecken in der falschen Farbe erhalten haben. Wir entschuldigen uns für die daraus entstandenen Unannehmlichkeiten.

Allerdings müssen wir Ihnen leider mitteilen, dass Sie bei einer Falschlieferung nicht sofort das Recht haben, innerhalb von 14 Tagen vom Kaufvertrag zurückzutreten. Des Weiteren ist diese Frist auch schon verstrichen, da Sie die Ware bereits vor sechs Wochen erhalten haben. Wir als Verkäufer haben zunächst das Recht, Ihnen das Planschbecken in der richtigen Farbe nachzuliefern (vorrangiges Recht). Dies werde ich natürlich umgehend veranlassen. Bitte schicken Sie uns das blaue Planschbecken zurück und verwenden Sie dazu das Retouren-Label im Anhang.

Da uns Ihre Zufriedenheit sehr am Herzen liegt finden Sie im Anhang außerdem einen Gutschein über 5 EUR für Ihre nächste Bestellung bei uns.

Wir hoffen, dass unser Lösungsvorschlag für Sie zufriedenstellend ist und verbleiben

mit freundlichen Grüßen

Name Auszubildende/r

2 Die Leistung ist fällig und wurde dem Kunden, der Spielwaren Hugel GmbH, auch tatsächlich angeboten (§ 294 BGB). Gemäß § 433 BGB ist der Käufer verpflichtet, die Sache abzunehmen und den Kaufpreis zu zahlen. Da der Käufer die Ware nicht annehmen möchte liegt Annahmeverzug vor (§ 293 BGB).

Die Toys4Kids GmbH hat nun das Recht, weiterhin auf Abnahme zu bestehen und den Ersatz von Mehraufwendungen zu verlangen, die im Zuge des erfolglosen Angebots sowie für die Aufbewahrung der 150 Planschbecken angefallen sind.

Außerdem sollte die Toys4Kids GmbH dem Kunden eine Frist zur Abnahme der Ware setzen. Laut § 323 BGB ist die Fristsetzung zwar entbehrlich, da ein fester Liefertermin vereinbart wurde, aber da es sich um einen treuen Stammkunden handelt, sollte man eine Frist gemeinsam mit dem Kunden festlegen. Der Kunde gibt an, sich derzeit in einem finanziellen Engpass zu befinden. Vielleicht haben sich seine Liquiditätsprobleme in ein paar Wochen erledigt und er ist dann in der Lage, die Planschbecken abzunehmen und zu zahlen.

Alternativ: Sollte die Toys4Kids GmbH keine Probleme haben, die 150 Planschbecken anderweitig zu verkaufen, kann der Kunde auch gänzlich von seiner Abnahmepflicht befreit werden.