

Prüfungsteilnehmer-Nummer:

IHK

Bundeseinheitliche Fortbildungsprüfung der Industrie- und Handelskammern

Geprüfte/r Berufsspezialist/in für fremdsprachige Kommunikation Englisch

Aufgabe 1

Datum:	4. November 2024
Bearbeitungszeit:	120 Minuten
Anzahl Aufgaben:	1
Seiten:	4

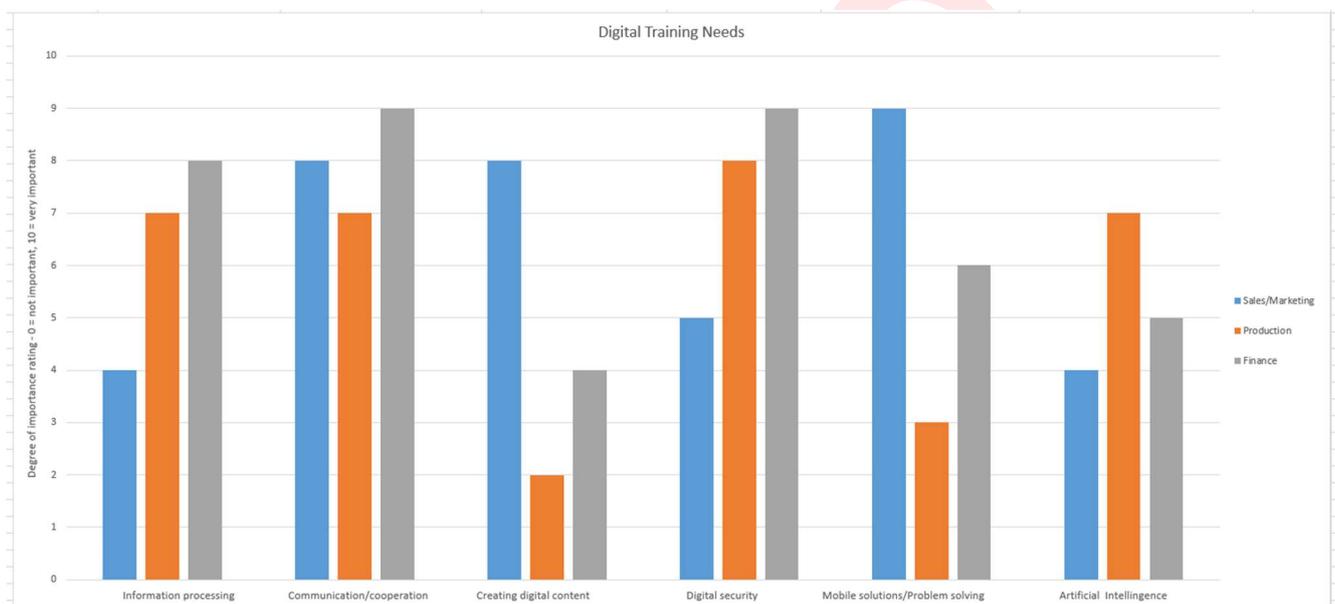
Bevor Sie mit der Prüfung beginnen, prüfen Sie bitte die Prüfungsunterlagen. Wenn die Prüfungsunterlagen nicht vollständig sind, informieren Sie bitte die Aufsicht.

Bitte lesen Sie die nachfolgenden Bearbeitungshinweise gut durch:

- Alle erlaubten Hilfsmittel wurden Ihnen mit der Einladung mitgeteilt.
- Sie können maximal 100 Punkte erreichen.
- Eine nicht lesbare Prüfungsarbeit wird mit der Note „ungenügend“ (null Punkte) bewertet. Die Konsequenzen entnehmen Sie bitte der Prüfungsordnung.
- Geben Sie alle Ihnen zur Verfügung gestellten Unterlagen am Ende der Prüfung ab.
- Aufgrund der besseren Lesbarkeit bevorzugen wir in diesen Texten die männliche Form. Mit diesem vereinfachten Ausdruck sind selbstverständlich alle Geschlechter gemeint.

Aufgabe 1

Sie, Johann Hoffmann, sind Assistent der Leitung der HR-Abteilung bei dem multinationalen Unternehmen Zabl AG, einem Hersteller von Baustoffen. Die Geschäftsleitung hat angeordnet, dass alle Beschäftigten des Unternehmens eine Schulung zur Verbesserung der Digitalen Kompetenzen besuchen müssen. Eine Umfrage mit folgenden Ergebnissen wurde in der Firma weltweit durchgeführt.



Ihre Chefin, Frau Bettina Nagel, hat die Firma Kompetenztraining GmbH als Anbieter ausgesucht und hat folgendes Angebot erhalten:

E-Mail:

Sehr geehrte Frau Nagel,

vielen Dank für Ihr Interesse an unseren Schulungen im Bereich Digitale Kompetenzen. In unserem Basiskompetenzen-Training werden digitale Kompetenzen vermittelt, die notwendig sind, um die Arbeits- und Lernanforderungen innerhalb digitaler Umgebungen eigenverantwortlich zu bewältigen. Die Seminare richten sich an Mitarbeiter aller Funktionsebenen.

Wir können Ihnen zwei verschiedene Modelle anbieten:

Präsenztraining mit anschließenden Online-Praxisübungen:

3-tages Seminar – Preis: 3.598,00 € pro Teilnehmer

Termine:

16.12. – 18.12.2024

19.01. – 21.01. 2025

08.02. – 10.02.2025

Nach dem Präsenztraining werden den Teilnehmern Übungen per E-Mail geschickt, die sie innerhalb einer Woche bearbeiten sollen.

Live-Webinare mit anschließenden Online-Praxisübungen:

Zehn zweistündige Webinare – Preis: 1.850,00 € pro Teilnehmer

große Auswahl an möglichen Terminen

Mitarbeiter können die Termine frei auswählen je nach Verfügbarkeit

Nach jedem Webinar erhalten die Teilnehmer eine Praxisübung per E-Mail, die sie innerhalb einer Woche bearbeiten sollen.

Einzelheiten zu den angebotenen Modulen erhalten Sie unter:

www.digitkompetenzen.de

Die Teilnehmer werden befähigt, fachspezifische Kompetenzen mithilfe digitaler Medien selbstständig zu erwerben, in virtuellen Teams souverän zu agieren und den Umgang mit neuen Kollaborations- und Kommunikationssystemen zu erlernen.

Wir bieten unsere Schulungen entweder in deutscher oder in englischer Sprache an.

Wir freuen uns über Ihren Auftrag.

Mit freundlichen Grüßen

Daniel Resch

Folgende E-Mail zu diesem Thema hat Ihnen eine Kollegin geschrieben:

E-Mail:

Hallo Herr Hoffmann,

mir wurde mitgeteilt, dass Sie am Projekt Digitales Training arbeiten. Ich möchte Sie bitten zu berücksichtigen, dass Frau Martin und ich Rollstuhlfahrerinnen sind. Sollten wir am Präsenztraining außer Haus teilnehmen, müssen wir unbedingt Zugang zu einem Lift und einer Behindertentoilette haben.

Vielen Dank für Ihre Mühe bei der Organisation.

Schöne Grüße

Barbara Weber

a Mögliche Punktzahl: 70

Verfassen Sie für Ihre Chefin und die Geschäftsleitung in englischer Sprache einen Bericht, in dem Sie die Ergebnisse der Umfrage zum Schulungsbedarf zusammenfassen und eine Empfehlung geben, welche von den angebotenen Schulungsformaten gewählt werden sollen.

b Mögliche Punktzahl: 30

Verfassen Sie eine E-Mail in englischer Sprache an alle Mitarbeitenden der Firma, in der Sie die Schulungen zu den digitalen Kompetenzen ankündigen. Versuchen Sie die Mitarbeitenden zur Notwendigkeit der Schulungen zu sensibilisieren, auch wenn sie zusätzliche Arbeitszeit investieren müssen. Erläutern Sie den Nutzen der Schulungen für ihre tägliche Arbeit.

Prüfungsteilnehmer-Nummer:

IHK

Bundeseinheitliche Fortbildungsprüfung der Industrie- und Handelskammern

Geprüfte/r Berufsspezialist/in für fremdsprachige Kommunikation Englisch

Aufgabe 2

Datum:	4. November 2024
Bearbeitungszeit:	120 Minuten
Anzahl Aufgaben:	1
Seiten:	6

Bevor Sie mit der Prüfung beginnen, prüfen Sie bitte die Prüfungsunterlagen. Wenn die Prüfungsunterlagen nicht vollständig sind, informieren Sie bitte die Aufsicht.

Bitte lesen Sie die nachfolgenden Bearbeitungshinweise gut durch:

- Alle erlaubten Hilfsmittel wurden Ihnen mit der Einladung mitgeteilt.
- Sie können maximal 100 Punkte erreichen.
- Eine nicht lesbare Prüfungsarbeit wird mit der Note „ungenügend“ (null Punkte) bewertet. Die Konsequenzen entnehmen Sie bitte der Prüfungsordnung.
- Es gibt Aufgaben, die eine exakte Anzahl an Antworten vorgeben. Es werden nur die ersten Antworten gewertet. Was über die exakte Anzahl hinausgeht, wird gestrichen.
- Geben Sie alle Ihnen zur Verfügung gestellten Unterlagen am Ende der Prüfung ab.
- Aufgrund der besseren Lesbarkeit bevorzugen wir in diesen Texten die männliche Form. Mit diesem vereinfachten Ausdruck sind selbstverständlich alle Geschlechter gemeint.

Aufgabe 2

Sie Sara Dahn arbeiten bei der Firma Hohlweg-Papier GmbH, einer Tochtergesellschaft des Clark & Murphy Inc., einem Konzern mit Sitz in den USA. Der Konzern unterhält insgesamt vier Tochtergesellschaften in Europa. Die Firmensprache ist Englisch. Heute treffen sich vier Bereichsleiter in Köln, um die Teilnahme des Gesamtkonzerns an europäischen Messen im kommenden Jahr zu diskutieren. Sie als Assistentin des deutschen Bereichsleiters nehmen am Meeting teil und sind für das Organisatorische sowie für das Protokoll zuständig.

Die Teilnehmer:

- Björn Eriksson (Sweden)
- Maria Sanchez Rodrigues (Spain)
- Anton Kowalczyk (Poland)
- Sven Bachmann (Deutschland)
- Sie

Transcript:

Sven: Ok, shall we get started? It's just after 2pm. I know you've got another meeting to go to at half past, so we'll try to keep this as short as possible. Right, well as you know we're here to talk about our participation at upcoming fairs. Last year we exhibited at the 'Packaging World' Fair in Basel, and I think it's fair to say that we were very happy with how things went there. The marketing department put together some statistics for us, which confirm that it was successful. We took contact details of over 150 potential customers and actually concluded 13 deals during or shortly after the fair. The estimate is that about 60 % of these would not have come about without the fair. So, that's good stuff.

Basically, what we need to discuss today is whether we want go ahead and do exactly the same thing as last year.

- Maria: Yes, I was involved in the planning and also attended last year and it was certainly very good for us. Meeting face-to-face is completely different to talking to potential customers on the telephone or via email. The one slight problem we have this year is that they moved the date – I just got an email saying that it's been put back to early June. I have to say the March date was much better, with the whole of the summer season ahead of us.
- Björn: That's definitely true. I handled some of those deals and I'm pretty sure they wouldn't have happened in June. That's a real shame. For me, there's a real question mark over Basel if it's so late in the year.
- Anton: The good thing about Basel was also that it was easy to get to – the airport is just a few minutes from the fairground and there are flights from all over Europe.
- Björn: That's right.
- Maria: Yes.
- Sven: Yes, and from here we can get there by car or train in two or three hours. Mmm, so are we saying that Basel is no good anymore because of the date?
- Anton: Well, the question is whether there is an alternative. And there's the issue of cost - participation has got to be cost-effective, otherwise the big bosses will tell us we can't do fairs anymore.
- Sven: Maria, have you got any details on last year's costs?
- Maria: Yes, just let me get them up... Yes, here, it cost just under € 8,000 for the stand in total, then we had costs of around € 2,000 for accommodation and catering.
- Sven: Ok, that's useful to know, because I had a chat with Bob Haynes about the fairs, and he said he was more than happy for us to do a fair again, but he didn't want to see any significant increase in costs.
- Björn: Ok, but let's go back to Anton's point – would it still be cost-effective to take part in Basel in June, and are there any alternatives? I'm afraid I'm not aware of any fairs in our area that are suitable for our range of products.

Anton: I came across an advertisement for a fair in Budapest recently. The name was something like Industrial Paper and Packaging, so certainly covered our products. I think it said that next year's will be the third, so it's pretty new. It could be interesting. If you think about it, we're not likely to get 150 new potential customers in Basel again next time. A lot of the same companies will be there again. Going into eastern Europe might make more sense – I don't think many of those contacts we made in Basel were eastern European, were they?

Björn: Certainly none of the deals I handled were.

Sven: I don't have a list, but I've seen the names, and I would say most of them were western European, that's true.

Maria: That's a very good point, Anton. Can we find out more about this fair?

Sven: Yes, Sara, could you make a note of that and put some details together for us?

Maria: Actually Sara, it would be really helpful if you could give us an assessment of the pros and cons of Basel and Budapest in terms of dates and costs. If Budapest is twice as expensive, it might still make sense to go to Basel. I don't like the idea of doing nothing, I feel it's really important to make our presence felt on the market.

Björn: I agree.

Anton: Me too.

Sven: Yes that makes sense. OK, so I don't think we're going to get any further today. We first need the details of the two fairs so that we can see which one Sara thinks is more viable. Sara, can you get that done by Thursday? Perhaps you could send it to us together with the minutes of this meeting?

YOU: Yes, no problem. I can do that.

Sven: Great. OK, so we'll talk again, maybe early next week. It'll have to be a conference call, as you'll all be back home by then. Thanks for coming. Hope your next meeting goes well.

a Mögliche Punktzahl: 40

Verfassen Sie ein Ergebnisprotokoll des Meetings in vollständigen Sätzen.

b Mögliche Punktzahl: 60

Verfassen Sie eine E-Mail, mit der Sie das Protokoll an die Teilnehmer des Meetings schicken und in der Sie anhand der unten aufgeführten Informationen eine Beurteilung der beiden Messen für Ihr Unternehmen schreiben.

MESSE BASEL PACKAGING WORLD 3. – 6. JUNI

- Standfläche 20m² mit Miet-Komplettstand
- Komplettpreise inkl. Mehrwertsteuer, Strom bis 3kW, Verbrauch und Grund- und Laufzeitreinigung

	Basis	Deluxe	Deluxe Plus
	Steh Tisch, Regale	Basis + Teppichboden, Tisch & 4 Stühle	Deluxe + Beamer & Leinwand, Lichteffekte nach Wahl
Reihe	6.560 €	6.990 €	7.670 €
Eck	7.200 €	7.630 €	8.310 €

Unsere Servicepartner stehen Ihnen mit weiteren Dienstleistungen gern zur Seite.

MESSE BUDAPEST PAPER AND PACKAGING 19. – 22. MÄRZ

STANDFLÄCHENMIETE – KOSTENBEISPIEL OHNE MESSESTAND

- Standgröße 20,0 m²
- Art des Standes: Reihenstand
- Standflächenmiete netto 4.580 € (229,00 €/m²)
- Anteilige Energiekosten 210 €
- Nebenkosten-Abschlagszahlung für Service-Leistungen 390 €
- Marketingpaket 1.009 €
- Gesamt netto 6.189 €

STANDBAUKALKULATION (20 m²)

	Modell A	Modell B	Modell C
	Tisch & Stühle, Regale	wie A + Teppichboden nach Wahl	wie B + Display- elemente nach Wahl (z.B. Licht, Wanddeko)
Preis Messestand	1.350 €	1.620 €	1.870 €
Elektrohauptanschluss	209 €	209 €	209 €
Gesamt netto	1.559 €	1.829 €	2.079 €

Es handelt sich um Nettopreise zzgl. der am Tag der Rechnungsstellung geltenden Umsatzsteuer. Eckstände nur ab einer Mindestgröße von 25 m² erhältlich.

Prüfungsteilnehmer-Nummer:

IHK

Bundeseinheitliche Fortbildungsprüfung der Industrie- und Handelskammern

Geprüfte/r Berufsspezialist/in für fremdsprachige Kommunikation Englisch

Aufgabe 1

Lösungshinweise

Datum:	4. November 2024
Bearbeitungszeit:	120 Minuten
Anzahl Aufgaben:	1

Hinweise für den Korrektor:

- Die folgenden Lösungen sind lediglich Lösungshinweise.
- Sie sollen nur den Rahmen der zu erwartenden Prüfungsleistung abstecken.
- Der Korrektor ist durch die hier aufgeführten Lösungshinweise in seinem Bewertungsspielraum nicht eingeengt.
- Bei Aufgaben, die eine Aufzählung von n-Fakten zur Lösung erfordern, werden nur die ersten n-Fakten gewertet. Alle darüber hinausgehenden Aufzählungen werden gestrichen.
- Bei Berechnungen sollen Folgefehler berücksichtigt werden und somit nicht zum Punktabzug führen.
- Der leichten Lesbarkeit wegen geben wir in den Aufgaben/Texten der männlichen Form den Vorzug. Mit diesem einfacheren sprachlichen Ausdruck sind selbstverständlich immer alle Geschlechter gemeint.

Die Aufgaben mit Lösungsvorschlägen können von den Industrie- und Handelskammern oder Dritten nach einer Frist von sechs Monaten direkt bestellt werden bei:

wbv Media GmbH & Co. KG, Service-Center DIHK,

Postfach 10 06 33, 33506 Bielefeld

Tel.: 0521/91101-16, Fax: 0521/91101-19, E-Mail: service@wbv.de

Lösungshinweise Aufgabe 1

The report should be written in report format with headings. This is only an example.

Support for either training option is acceptable as long as the arguments are well presented.

a Mögliche Punktzahl: 70

Introduction

This report aims to summarise the results of the survey conducted to elicit the IT training needs of our company Zabl and to propose the most efficient training model offered by Kompetenztraining.

Training needs

Sales and Marketing

The employees in our Sales and Marketing department saw their training needs in three main areas: communication/cooperation, creating digital content and mobile solutions/problem solving, the latter being seen as the most important area with a rating of 9 out of 10 on the scale.

Production

Digital security was found to be the most important area for IT training by the production staff, while information processing, communication/cooperation and artificial intelligence all received a significantly high rating of 7 out of 10.

Finance

In the Finance department, the employees recognise skills deficiencies in two main areas: communication/cooperation and digital security, each receiving a significantly high rating of importance of 9 out of 10 on the scale. Information processing is also seen as a key skill for employees in this department.

Training Options

Face-to-Face Training with Online Follow-up

Considering that communication and cooperation skills are seen as major requirements for all three departments, the employees could attend face-to-face training together in this area. Face-to-face training is generally regarded as being more motivating than online training. In addition, it would add a teambuilding factor to the seminar and provide better opportunities for discussion.

However, despite the three options for face-to-face training dates, it could be difficult for the employees to find a convenient option, as they would be absent from their regular jobs for three consecutive days. In addition, the cost is significantly higher per employee than the purely online option.

Live Webinars with Online Follow-Up

This option would eliminate the need for the employees to be absent from their regular jobs for three consecutive days and would provide much more flexibility not only in terms of time scheduling but also in the choice of topics as offered in the various modules. The employees could also choose individually to have their training either in English or in German. On the downside, the teambuilding aspect could not be covered and the employees would not benefit from the in-person interactions offered by face-to-face training.

Training Recommendation

On balance, the flexibility offered by the online webinars would provide the most satisfying model. Furthermore, each employee could choose the webinars which cover their most immediate training requirements. No special measures would need to be taken for the employees with disabilities. In addition to the efficiency of this model, there are also considerable cost savings.

b Mögliche Punktzahl: 30

Üblicherweise werden die Lösungsvorschläge wie in der Aufgabe zuvor für die E-Mails stichpunktartig formuliert. Im Falle dieser Musterprüfung wird eine ausführliche Lösung als Beispiel zur Verfügung gestellt.

Email to all staff at Zabl AG

Subject: Digital Training Webinars: Invest in Your Future Career Growth!

Dear all

As we strive to stay ahead in our dynamic industry, I'm excited to announce a series of upcoming digital training webinars tailored to enhance your skills and expertise. These compulsory sessions are not just about learning; they are investments in your future career growth here at Zabl AG.

In today's rapidly evolving landscape, staying competitive requires continuous learning and adaptation. The digital training webinars we have lined up are designed to equip you with the latest tools, techniques, and insights needed to excel in your respective roles and beyond.

Here's a glimpse of what you can expect:

Communicaton Techniques: Master the art of effective communication, negotiation, and relationship-building, skills which are essential in every department of our company.

Digital Security: Understand the pivotal role each of us plays in maintaining digital security. Explore ways to identify and mitigate social engineering attacks, phishing attempts, and other common cyber threats.

Information Processing: Discover innovative tools and techniques to streamline information processing workflows, automate repetitive tasks, and reduce inefficiencies in your daily routines.

And that's just the beginning! There are plenty more topics to choose from. With such a diverse lineup, you're sure to find webinars that resonate with your digital needs and career goals.

These webinars are opportunities for personal and professional growth. By actively participating, you'll not only enhance your individual capabilities but also contribute to the collective success of our company.

I urge each and every one of you to prioritise these upcoming digital training webinars. Your active participation is not just appreciated; it's essential for our collective success.

Stay tuned for more details regarding dates, times, and registration instructions. Let's seize these opportunities for growth and excellence together!

Best regards

Prüfungsteilnehmer-Nummer:

IHK

Bundeseinheitliche Fortbildungsprüfung der Industrie- und Handelskammern

Geprüfte/r Berufsspezialist/in für fremdsprachige Kommunikation Englisch

Aufgabe 2

Lösungshinweise

Datum:	4. November 2024
Bearbeitungszeit:	120 Minuten
Anzahl Aufgaben:	1

Hinweise für den Korrektor:

- Die folgenden Lösungen sind lediglich Lösungshinweise.
- Sie sollen nur den Rahmen der zu erwartenden Prüfungsleistung abstecken.
- Der Korrektor ist durch die hier aufgeführten Lösungshinweise in seinem Bewertungsspielraum nicht eingeengt.
- Bei Aufgaben, die eine Aufzählung von n-Fakten zur Lösung erfordern, werden nur die ersten n-Fakten gewertet. Alle darüber hinausgehenden Aufzählungen werden gestrichen.
- Bei Berechnungen sollen Folgefehler berücksichtigt werden und somit nicht zum Punktabzug führen.
- Der leichten Lesbarkeit wegen geben wir in den Aufgaben/Texten der männlichen Form den Vorzug. Mit diesem einfacheren sprachlichen Ausdruck sind selbstverständlich immer alle Geschlechter gemeint.

Die Aufgaben mit Lösungsvorschlägen können von den Industrie- und Handelskammern oder Dritten nach einer Frist von sechs Monaten direkt bestellt werden bei:

wbv Media GmbH & Co. KG, Service-Center DIHK,

Postfach 10 06 33, 33506 Bielefeld

Tel.: 0521/91101-16, Fax: 0521/91101-19, E-Mail: service@wbv.de

Lösungshinweise Aufgabe 1

a Mögliche Punktzahl: 40

Hohlweg-Papier GmbH

Minutes of Meeting

Area Manager Meeting

Date: date of exam

Start: 2 p.m.

Finish: 2:30 p.m.

Location: Cologne

Attendees: Names

Purpose of meeting: Discussion of options for participation at European trade fairs in coming year

Background

- Participation at 'Packaging World' fair in Basel in March was very successful – contact details of over 150 potential customers were collected; 13 deals were concluded as a direct result. Estimate: 60 % would not have happened without participation at the fair.
- Green light from management to take part in a fair again as long as costs don't increase.
- Basel fair next year has been moved from March to June, which is potentially too late in the year for our purposes.

Discussion

- Do we take part in Basel again or switch to an alternative – Industrial Paper & Packaging in Budapest.
- Potential advantages of Budapest:
- Better time of year
- Access to new markets in eastern Europe – a repeat of last year's success in Basel is unlikely.

Action to be taken

- Sara will collect more information on the two fairs and assess their pros and cons.
- The results of this assessment will be forwarded to all meeting participants in an email.

Sara

Sara ---

Sven

Sven ---

Note to correctors: As there is no standardized norm for minutes in the English-speaking world, and as one can assume that most companies will use their own individual template, any format that serves the purposes of the situation should be accepted here.

b Mögliche Punktzahl: 60

The e-mail should include the following points in an appropriate order:

- Reference to meeting
- Reference to minutes attached
- Reference to discussion about Basel and Budapest fairs
- Results of research:
- Dates
- Costs –
 - Both fairs offer 3 categories of stand, which are similar in terms of layout/furniture
 - Comparable stands: Basel Basis & Budapest Model A.
 - Basel approx. €7,200 including VAT but excluding marketing package. Estimated total cost. €8,200 – €8,400 based on cost of marketing package in Budapest.
 - Budapest approx. €7,800 excluding VAT. Estimated total cost: €9,300 – €9,500 based on 20 % VAT.

Note to correctors: This is just one example of a viable comparison of costs. (Other comparisons may be equally viable.)

- Recommendations, taking into account comments made at meeting and information on dates & costs.

Note to correctors: support for either of the two fairs is acceptable, as long as the arguments are well presented.

Example: In favour of Basel – lower costs, easier access, ‘better the devil you know’; against Budapest – higher costs, fair not well established (3 years old), accessibility.

In favour of Budapest – access to new markets is worth the extra cost; better time of year; against Basel – too late in the year, risk of meeting same customers again = less effective.)

MUSTER