

# Beispiel für einen Eignungstest Deutsch (Vorkurs)

## Vom König zum Knecht

Von Markus Rohwetter

- 1 Im Café nebenan kostet der Cappuccino 2,20 Euro, und die Bedienung bringt ihn mir an den Tisch. Bei Starbucks ist er 40 Cent teurer, und den Zucker muss ich selber holen, bevor ich mir meinen Cappuccino selber serviere. Ich bin ein Kellner. Aber ich bekomme kein Trinkgeld. [...] Das Outsourcing zum Kunden hat begonnen. Er wird vom König zum Knecht. Die Wege zur
- 5 Knechtschaft sind vielfältig. Am Bahn-Automaten verkaufen wir uns Fahrkarten, wir buchen unsere Flugtickets im Internet, bevor wir uns am Check-in-Center des Flughafens unsere Gepäckaufkleber selbst ausdrucken und die Koffer aufgeben. Stets sind es nur wenige Augenblicke, ein paar Handgriffe - die uns aber früher jemand abnahm. Jetzt spendieren wir unser kostbarstes Gut: Zeit. Wir machen sie zur Arbeitszeit, die mit keiner Gewerkschaft
- 10 ausgehandelt wird. Die keine Stechuhr misst und für die auch keine Sozialbeiträge entrichtet werden.
- »McDonaldisierung der Gesellschaft« nannte es der US-Soziologe George Ritzer, als er das Phänomen Anfang der neunziger Jahre zum ersten Mal entdeckte. Damals ahnte er, dass große Teile unseres Alltags bald einem Fast-Food-Restaurant ähneln würden, in dem die
- 15 Kunden alles selber machen: Wir bestellen am Tresen, zapfen die Getränke, bringen alles an den Tisch und räumen hinterher brav ab. Wären Becher und Hamburger-Schachteln nicht aus Pappe, würden wir sie wahrscheinlich auch noch abspülen.

- Mag ja sein, dass sich Deutschland gerade zur Dienstleistungsgesellschaft wandelt. Bislang allerdings funktioniert nur eine Form von Bedienung reibungslos: die Selbstbedienung. Wenn
- 20 wir wieder einmal versuchen, einen abgestürzten Computer zum Laufen zu kriegen oder neue Software zu installieren, kümmern wir uns nur scheinbar um unseren eigenen Kram. In Wahrheit ist unser Verhalten bereits einkalkuliert. In der High-Tech-Industrie ist es schon seit Jahren üblich, halb fertige Ware zu verkaufen. »Bananenprodukte« nennen das Ingenieure: »Die reifen beim Kunden.« Auch die Angst vor Fehlern treibt die Unternehmen an. Wer seine
- 25 Kunden so früh wie möglich mit einbezieht, produziert nicht mehr am Bedarf vorbei, so hoffen sie. Das gilt erst recht in einer Zeit, in der eindeutige Massengeschmäcke kaum noch erkennbar sind.

- In der Mode ist dieses Phänomen besonders ausgeprägt – und wo sich Kunden selbst verwirklichen, sollen sie sich auch gefälligst selber beraten. Das Mittel dazu heißt
- 30 Maßkonfektion, und es macht Verbraucher zu Co-Designern ihrer eigenen Kleidung. Bei Herrenanzügen von C&A funktioniert es ebenso wie bei jenen Damenschuhen, die Claudia Kieserling in ihrem „Selve“-Laden in München verkauft. Ihre Kundinnen suchen sich alles Wesentliche in Katalogen zusammen: Pumps oder Stiefel, spitz oder rund, High Heels oder flacher Absatz?
- Wir sind Kassierer, Designer, Schuster, Software-Entwickler, Kellner, Postboten - und ziemlich
- 35 oft die Dummen. Aber: Wir haben Macht. »Unternehmen müssen sehr aufpassen, dass sie nicht zu weit gehen«, sagt Industriesoziologe Voß. »Wenn die Kunden das Gefühl bekommen, ausgenutzt zu werden, verhalten sie sich nicht mehr loyal. Im schlimmsten Fall spielen sie die Unternehmen gegeneinander aus.« Die Grenze ist schnell überschritten, auch das gehört zur Wahrheit. In etlichen Supermärkten werden Obst und Gemüse mittlerweile wieder von einer
- 40 Verkäuferin an der Kasse abgewogen. Das dürfte aber nicht an der Rückkehr zur Service-Kultur liegen, sondern an kaufmännischem Kalkül. Weil einige von uns gewogen und das Preisschild ausgedruckt haben - um hinterher noch heimlich ein paar Tomaten zusätzlich in die Tüte zu packen. Eine Form von Selbstbedienung, die ganz und gar nicht im Sinne der Handelsketten
- 45 war. Man könnte diese Tomaten als Diebesgut bezeichnen. Oder als Arbeitslohn.

## **AUFGABEN UND LÖSUNGSHINWEISE ZUM DEUTSCHTEST VORKURS:**

Formulieren Sie in den Aufgaben 1-3 vollständige Sätze und in eigenen Worten (keine Stichpunkte, keine Übernahme von Sätzen oder Teilsätzen aus dem Artikel).

*1. Welche Entwicklung beschreibt Markus Rohwetter in seinem Kommentar?*

Unternehmen lassen bewusst Kunden für sich arbeiten. Dies kostet die Zeit des Kunden, ohne dass er einen finanziellen Ausgleich erhält oder es unbedingt merkt. Die Dienstleistung wird von der Selbstbedienung ersetzt, weshalb der Artikel den Titel trägt »Vom König zum Knecht«.

*2. Welche Gründe benennt er für den Trend?*

Zunächst ist laut Rohwetter der dauernd steigenden Kosten- und Rationalisierungsdruck der Unternehmen ein Grund. Es ist eine Art Outsourcing zum Kunden, der dies freiwillig und kostenlos unterstützt, da er glaubt die Dinge für sich zu tun, z.B. den PC zum Laufen zu bringen. Ein zweiter Grund lautet: Die Unternehmen beziehen die Kunden bewusst ein, um dem Geschmack und Bedarf gerecht zu werden.

*3. Welche unterschiedlichen Reaktionen der Verbraucher beschreibt der Autor?*

Die Kunden unterstützen die Entwicklung, z.B. im Bereich der Maßkonfektion. Nicht zu unterschätzen ist nach der Ansicht von Markus Rohwetter die Macht des Verbrauchers, der sich nicht unendlich ausnutzen lassen wird, sondern auch Unternehmen gegeneinander ausspielen könnte oder seinen finanziellen Ausgleich durch Betrug bzw. »Selbstbedienung« versuchen könnte, zu erhalten (Bsp. Supermarkt - Wiegen der Produkte).

*Stellungnahme:*

*4. Wenn Sie die Wahl hätten, eine Reise im Reisebüro oder im Internet zu buchen, wofür würden Sie sich entscheiden? Begründen Sie Ihre Entscheidung.*

Hier ist inhaltlich die Entscheidung offen. Wichtig ist der Bezug zu Fragestellung, eine strukturierte Positionierung, die logisch verknüpft aufgebaut, verständlich und vom Satzbau her korrekt ist. Die Fehlerhäufigkeit spielt auch eine Rolle (vgl. Tabelle zur Bewertung). Idealerweise wird schon im Fünfsatz argumentiert: 1. Standpunkt kurz und deutlich nennen, 2. Begründung anführen, 3. Beispiele bringen, 4. Schlussfolgerung ziehen, 5. Appell/Aufforderung zur Aktivität.

**Arbeitszeit für die Aufgaben 1 bis 4: 60 Minuten**

**Bewertung siehe Tabelle**

Leistung	sehr gut	gut	befriedi- gend	ausrei- chend	nicht ausrei- chend
<b>Aufgaben 1-3 / Texterfassung</b>					
Fragen zutreffend beantwortet					
Versprachlichung eigenständig					
Problemerkennung/Abstraktionsvermögen					
Ausdruck					
<b>Beurteilung</b>					
<b>Aufgabe 4: Stellungnahme</b>					
Bezug zur Fragestellung					
Gliederung/Strukturierung					
Textzusammenhang/logische Verknüpfungen					
Verständlichkeit/Satzbau					
<b>Beurteilung</b>					
<b>Fehlerhäufigkeit</b>					
Rechtschreibung					
Zeichensetzung					
Ausdruck					

**Gesamtergebnis: Die Eignungsprüfung zum Vorkurs Deutsch ist bestanden /nicht bestanden.**

---

Note

Datum

Unterschrift/Prüfer