

Aufgabe 1

15

Hörverstehen

Nr.	Aussage	richtig	falsch
1	Kareena arbeitet seit vier, Harry bereits seit 12 Jahren in der Computerbranche.		
2	Harry hat Informatik studiert.		
3	Indische Unternehmen stellen bevorzugt Leute mit einem akademischen Abschluss ein; technisches Wissen wird dann vom Unternehmen selbst noch vermittelt.		
4	Kareena ist verantwortlich für die Abwicklung von Projekten.		
5	Teamarbeit ist in beider Unternehmen wichtig.		
6	Harrys Unternehmen bearbeitet kleinere Projekte.		
7	Viele der Kunden von Harrys Unternehmen interessieren sich für CRM.		
8	Kareena nennt als zweiten Schritt beim Erstellen von Webseiten für Unternehmen das Entwerfen der Benutzeroberfläche.		
9	Harrys Unternehmen bietet seinen Kunden einen Internetserver für Webseiten an.		
10	Kareena kommt zu dem Schluss, dass ihre und Harrys Arbeitsbedingungen nicht sehr unterschiedlich sind.		

Aufgabe 2

15

Leseverstehen

Nr.	Aussage	richtig	falsch
1	Ziel der <i>Balanced Scorecard</i> ist es eine adäquate Methode zu bieten, wie man die Unternehmensleistung am finanziellen Output messen kann.		
2	Die Beziehung zu den Kunden oder auch die Mitarbeitermotivation gehören zum Vermögen eines Unternehmens.		
3	Wenn ein Unternehmen nicht in Dienstleistungen investiert, hat es weniger Ausgaben, was wiederum im Jahresabschluss als 'besser' bezeichnet wird.		
4	Alle Unternehmen konkurrieren ständig durch das Aufzeigen der Überlegenheit ihrer Produkte.		
5	MOBIL kam aus seiner Misere heraus, weil man u. a. damit begann auf Freundlichkeit zu setzen.		
6	Ohne Einsatz der <i>Balanced Scorecard</i> wäre MOBIL nicht von <i>Exxon</i> aufgekauft worden.		
7	Internet-Unternehmen bauten schon immer mehr auf ihre immateriellen Vermögensbestände wie z. B. des Know-how ihrer Mitarbeiter.		
8	Auch in Zeiten einer Rezession verliert die <i>Balanced Scorecard</i> nicht an Bedeutung.		
9	Es gibt immer wieder Unternehmen, die im Fall einer Rezession willkürlich Leute lassen.		
10	Die <i>Balanced Scorecard</i> bewahrt die Mitarbeiterschaft vor der Arbeitslosigkeit.		

Aufgabe 2

Anlage

The Balanced Scorecard

The basic idea behind the Balanced Scorecard is that the financial information typically used by organizations to measure and evaluate their performance is inadequate. Value does not come from tangible fixed assets or financial assets, but from an organization's intangible assets. These are its ability to forge strong relationships with customers, its ability to innovate continually; high quality and responsive operating processes; the skills, capabilities and motivation of the employees; and the use of information technology tools. None of those is measured by financial measures. Indeed, when a company is not investing in customer relationships or new products and services, spending is lower and the financial statements say the company has had a better year, when, in fact, it is sacrificing its long-term capabilities. So there was a need to create a more balanced measurement system.

There are companies that compete by the superiority of their product: how fast it is, how accurate it is. And for internal processes, they look at cost and quality, at how well you learn and work with your customers, at the new products and services you can create, at the skills and capabilities of the employees. These are examples of non-financial measures, and companies differ depending upon the nature of their strategy.

Before the development of the Balanced Scorecard concept in the early 1990s the quality movement did get companies to look at things like the quality of their products and processes, and other people looked at customer loyalty and customer satisfaction. But companies didn't have an integrated, comprehensive framework. Most companies were strictly running by the financials, and for them the Balanced Scorecard was a revolution.

An outstanding example of a company that has used the Balanced Scorecard approach is *Mobil North America Marketing and Refining (NAM&R)*, which, in 1993, was the least profitable of the major oil and gas companies. They were seventh out of seven in profitability, and earning below their cost of capital. Their strategy was simply to go for sales volume and reduce costs. The executives could see this was failing, so they decided on a new strategy: they offered larger stations that were clean and safe, automatic payment mechanisms, a much more attractive store, and trained, friendly employees. This was a huge change in the way Mobil competed, and the company needed a way to communicate that. The Balanced Scorecard provided the mechanisms by showing measures of what a great buying experience would look like. In two years, the company went from last to first in its industry in profitability, and maintained that position for the next five years up through its acquisition by Exxon in late 1999.

During the dot-com boom, many companies said: "We are not making profits, but we have highly skilled knowledge workers." Was this emphasis on non-financial factors related to the Balanced Scorecard? Kaplan, an expert, says: "No, I think that was hiding the true facts. The dot-coms didn't have too many revenues or profits. So they were trying to distract people with other measures." Is the Balanced Scorecard relevant in a recession? Kaplan: "Yes, it remains very valuable. As the economy weakens, companies have to do painful things: cut programs, dismiss people, close down facilities. Companies have told us that, in the past, they made these cuts without any plan, like "one out of ten people has to go." With the Balanced Scorecard, companies still have to make painful cuts, but they are making them in light of a long-term strategy, to have the minimal consequence for their future capabilities.

Aufgabe 3**30**

Schriftstücke erstellen

Sie – Michael(a) Fischer, Mozartstraße 36, 68163 Mannheim – arbeiten bei einem kleinen Unternehmen der IT-Branche (PEHA GmbH) und möchten sich beruflich verändern.

Daher bewerben Sie sich auf eine Stelle, die Sie im Internet unter www.ITC-jobs.com/vacancies fanden, wo ein englisches Unternehmen (Alex Sheridan Computing Specialists, 371 Oldham Road, Miles Platting, Manchester M40 8EA, Tel. 0161 2035444, Fax 0161 2035557) einen vielseitigen Computerfachmann als Projektleiter sucht.

Schreiben Sie das Begleitschreiben zu Ihren Bewerbungsunterlagen, in dem Sie die nachstehenden Stichwörter verarbeiten. Das Layout des Briefes ist zu gestalten.

- Sie bewerben sich für die Stelle als Projektleiter, die Sie im Internet unter www.ITC-jobs.com/vacancies am 3. Mai 2003 entdeckt haben
- als Anlage schicken Sie Ihren Lebenslauf und Ihre Zeugnisse als Kopie mit

zu Ihrer Person:

- Sie haben letztes Jahr Ihre Ausbildung als IT-System-Kaufmann beendet
- seither Erfahrung mit C++ und Unix, im Zusammenhang mit der Erstellung von e-Commerce-Lösungen für PEHA-Kunden
- PEHA hat keine Abteilungsstruktur, Sie sind erfahren in der Arbeit in Prozessen
- Erfahrung im Entwerfen, Erstellen und Warten von graphischen Benutzeroberflächen
- teilweise haben Sie Handbücher geschrieben, sowie Anwender-Kurse gegeben
- Sie sind Teamarbeit gewöhnt und als zuverlässiges Teammitglied geschätzt
- Sie wurden gebeten weiterhin für PEHA zu arbeiten, würden aber gerne zu einer größeren Firma wechseln um mehr Erfahrung zu gewinnen
- außerdem: Sie möchten Englischkenntnisse verbessern

Aufgabe 4

10

Erstellen einer E-Mail

Sie – Manuel(a) Schmidt – erhielten die englische E-Mail-Anfrage einer Kundin (Vanessa Denver), die wissen möchte, ob es bereits Laptops gibt, mit denen man auch DVDs brennen kann. In Ihrer E-Mail-Antwort übertragen Sie folgende Stichwortangaben sinngemäß ins Englische:

- positive Antwort: seit vier Monaten ist ein Modell bei Ihnen lieferbar / MegaBook 23, 3200 €
- Ausstattung: DVD-Brenner mit einfacher Geschwindigkeit, CD-Brenner mit 8-facher Geschwindigkeit, DVD-ROM-Laufwerk mit 6-facher Geschwindigkeit
- 15,2 Zoll Monitor/Auflösung: 1280 x 854; 60 GB Festplatte, 2 GHz Pentium 4
- insgesamt natürlich langsamer als Desktop-PCs, dennoch absolut zuverlässig; inklusive umfassendes Software-Paket (siehe Anlage)
- sehr lange Batterielaufzeit: garantiert über drei Stunden

Benutzen Sie bitte beiliegendes Formular.

e-mail ✖

Mail from:	m.schmidt@laptops.de		
Mail to:	v.denver@colorado.net		
Cc:			
Subject:	Re: Notebook DVDRW		
Date:	May 12, 2003	Time:	9:14

▲

▼

Aufgabe 5**30**

Mediation

Die FAQ-Seite Ihres Software-Unternehmens wird grundsätzlich in englischer Sprache geführt.

Sie erhalten den Auftrag, drei neue häufig gestellte Fragen zu ergänzen. Übertragen Sie dazu die nachstehenden Vorgaben sinngemäß ins Englische:

- Frage: Kann man Version 3.5 von HM-Soft einfach über die Version 3.2 oder frühere Versionen installieren?
- Antwort: Ja: neuste Version ersetzt automatisch alle Dateien früherer Versionen oder dated sie up
- Frage: Installation schlug fehl, jedoch keine Fehlermeldung. Was tun?
- Antwort: Neustart; Wiederholen der Installation
- Frage: Installationsdiskette für HM-Soft 3.5 eingelegt, Installation gestartet, aber Dialogbox fragt nach Diskette
- Antwort: Diskette eventuell beschädigt
- Wie stellt man das fest?
- Diskette in das Laufwerk legen: gesamten Inhalt in ein Verzeichnis auf der Festplatte kopieren
- mit allen vier Installationsdisketten diesen Schritt machen: taucht Fehlermeldung auf, dann ist eine Diskette defekt
- Kopieren geht ohne Probleme: Installation kann von Festplatte aus erfolgen

