

МИНИСТЕРСТВО ОБРАЗОВАНИЯ И НАУКИ
РОССИЙСКОЙ ФЕДЕРАЦИИ

Федеральное государственное бюджетное
образовательное учреждение высшего образования
«Пензенский государственный университет
архитектуры и строительства»
(ПГУАС)

ДЕЛОВОЙ ИНОСТРАННЫЙ ЯЗЫК

НЕМЕЦКИЙ ЯЗЫК

Методические указания
к практическим занятиям по направлению подготовки
23.03.03 «Эксплуатация транспортно-технологических
машин и комплексов»

Пенза 2016

УДК 811.112.2: 629
ББК 81.2 Нем.
Д29

Рекомендовано Редсоветом университета
Рецензент – кандидат филологических наук, доцент кафедры
«Иностранные языки» В.С. Горбунова (ПГУАС)

Деловой иностранный язык. Немецкий язык: метод. указания к
практическим занятиям по направлению подготовки 23.03.03
Д29 «Эксплуатация транспортно-технологических машин и комплексов»
/ Е.М. Каргина. – Пенза: ПГУАС, 2016. – 115 с.

Содержат два раздела: «Основы деловой коммуникации»; «Деловая коммуникация в сфере профессиональной деятельности» и представлены такими темами, как: составление резюме, заполнение анкет; переговоры и соглашения; этика и языковые особенности телефонных переговоров; составление договора; структура делового письма; электронная корреспонденция; презентация результатов профессиональной и научной деятельности и др. Содержание построено на основе аутентичного материала немецкой деловой документации и корреспонденции.

Методические указания подготовлены на кафедре «Иностранные языки» и предназначены для использования студентами, обучающимися по направлению 23.03.03 «Эксплуатация транспортно-технологических машин и комплексов», при изучении дисциплины «Деловой иностранный язык».

© Пензенский государственный университет
архитектуры и строительства, 2016
© Каргина Е.М., 2016

ПРЕДИСЛОВИЕ

Настоящие методические указания к практическим занятиям по немецкому языку предназначены для студентов, обучающихся по направлению подготовки 23.03.03 «Эксплуатация транспортно-технологических машин и комплексов» и направлены на формирование и развитие достаточного уровня иноязычной коммуникативной компетенции в деловой и научной сфере, позволяющей студентам использовать иностранный язык как средство деловой межкультурной коммуникации на уровне международных стандартов и в профессиональной деятельности в условиях глобализации рынка интеллектуального труда.

Содержание методических указаний к практическим занятиям направлено на удовлетворение требований, предъявляемых к результатам освоения дисциплины, и способствует формированию следующих компетенций:

- **способность к коммуникации в устной и письменной формах на русском и иностранном языках для решения задач межличностного и межкультурного взаимодействия**

В результате изучения дисциплины (модуля) обучающийся должен:

Знать:

- базовую лексику и грамматику, представляющую стиль деловой коммуникации, а также основную терминологию направления подготовки;
- историю и культуру стран изучаемого иностранного языка, правила делового этикета;
- правила оформления деловой и технической документации на иностранном языке;
- виды, формы, структуру, функции и стилистику деловой корреспонденции;
- иностранный язык в объеме, необходимом для возможности получения информации делового содержания из зарубежных источников;
- речевые клише для устного делового общения.

Уметь:

- применять знания иностранного языка для осуществления деловой межличностной коммуникации;
- получать и сообщать информацию на иностранном языке в письменной и устной форме, оформлять профессиональную и деловую корреспонденцию;
- читать и понимать деловую документацию и корреспонденцию по направлению подготовки, анализировать полученную информацию.
- общаться лично и по телефону с иноязычными партнерами на деловую тематику;
- грамотно и корректно вести деловую переписку с зарубежными коллегами;
- организовывать деловые встречи, презентации на иностранном языке.

Владеть:

- основами деловых устных и письменных коммуникаций и речевого этикета изучаемого иностранного языка;
- навыками анализа и составления договорной документации на иностранном языке;
- основными сокращениями, используемыми в деловой корреспонденции;
- устной (диалогической и монологической) и письменной речью в области деловой коммуникации;
- лексическим минимумом ключевых слов, которые содержат основную информацию делового общения;
- навыками работы с коммерческой корреспонденцией (письмо, факс, телекс, электронная почта, запрос, заказ, рекламации и другие).

Иметь представление:

- о стилистических особенностях сферы деловой коммуникации;
- о научной терминологии, классификации, функционировании и способах перевода терминов и фразеологизмов области сферы деловой коммуникации.

• **способность к самоорганизации и самообразованию**

В результате изучения дисциплины (модуля) обучающийся должен:

Знать:

- иностранный язык в объеме, необходимом для возможности получения информации делового содержания из зарубежных источников;
- историю и культуру стран изучаемого иностранного языка, правила делового этикета;
- виды, формы, структуру, функции и стилистику деловой корреспонденции;
- культурные традиции делового общения в странах изучаемого языка.

Уметь:

- самостоятельно получать и сообщать информацию на иностранном языке в письменной и устной форме, оформлять профессиональную и деловую корреспонденцию;
- читать и понимать деловую документацию и корреспонденцию по направлению подготовки, анализировать полученную информацию;
- самостоятельно работать с иноязычными источниками деловой информации;
- самостоятельно составлять деловые письма;
- грамотно и корректно вести деловую переписку с зарубежными коллегами;
- организовывать деловые встречи, презентации на иностранном языке.

Владеть:

- навыками анализа и составления договорной документации на иностранном языке;
- навыками выражения мыслей и собственного мнения в деловом общении на иностранном языке;
- навыками работы с коммерческой корреспонденцией (письмо, факс, телекс, электронная почта, запрос, заказ, рекламации и другие).

Иметь представление:

- о стилистических особенностях сферы деловой коммуникации;
- о научной терминологии, классификации, функционировании и способах перевода терминов и фразеологизмов области сферы деловой коммуникации.

- **способность решать стандартные задачи профессиональной деятельности на основе информационной и библиографической культуры с применением информационно-коммуникационных технологий и с учетом основных требований информационной безопасности**

В результате изучения дисциплины (модуля) обучающийся должен:

Знать:

- правила оформления деловой и технической документации на иностранном языке;
- виды, формы, структуру, функции и стилистику деловой корреспонденции;
- требования к составлению официальной корреспонденции и некоторые общепринятые правила;
- иностранный язык в объеме, необходимом для возможности получения информации делового содержания из зарубежных источников;
- речевые клише для устного делового общения.

Уметь:

- применять знания иностранного языка для осуществления деловой межличностной коммуникации;
- получать и сообщать информацию на иностранном языке в письменной и устной форме, оформлять профессиональную и деловую корреспонденцию;
- читать и понимать деловую документацию и корреспонденцию по направлению подготовки, анализировать полученную информацию.
- работать с иноязычными источниками деловой информации;
- общаться лично и по телефону с иноязычными партнерами на деловую тематику;
- грамотно и корректно вести деловую переписку с зарубежными коллегами;
- организовывать деловые встречи, презентации на иностранном языке.

Владеть:

- основами деловых устных и письменных коммуникаций и речевого этикета изучаемого иностранного языка;
- навыками анализа и составления договорной документации на иностранном языке;
- устной (диалогической и монологической) и письменной речью в области деловой коммуникации;
- навыками работы с коммерческой корреспонденцией (письмо, факс, телекс, электронная почта, запрос, заказ, рекламации и другие).

Иметь представление:

- о стилистических особенностях сферы деловой коммуникации;
- о научной терминологии, классификации, функционировании и способах перевода терминов и фразеологизмов области сферы деловой коммуникации.

Аутентичность материала, на основе которого построено содержание методических указаний к практическим занятиям, способствует формированию и развитию у студентов словарного запаса на иностранном (немецком) языке в сфере деловой, научной и профессиональной коммуникации; навыков чтения и понимания деловой профессиональной корреспонденции и документации с целью поиска необходимой информации.

Профессионально-ориентированный характер методических указаний к практическим занятиям готовит студентов к установлению деловых международных контактов, в которых они смогут выступать в качестве полноценных деловых партнеров, повышая тем самым мотивацию изучения дисциплины «Деловой иностранный язык».

ВВЕДЕНИЕ

Укрепление деловых международных отношений, значительный по объему двусторонний поток деловой профессиональной информации свидетельствуют о необходимости конкретизации целей и задач обучения иностранному языку в учреждениях высшего профессионального образования. Это предопределяет такую задачу, как формирование практического навыка использования делового вокабулярия такого уровня языковой компетенции, которая позволила бы будущему специалисту технической отрасли снять языковые трудности в условиях работы с деловой корреспонденцией и документацией в профессиональной сфере.

Методические указания к практическим занятиям по немецкому языку входят в состав учебно-методического комплекса дисциплины «Деловой иностранный язык» для студентов, обучающихся по направлению подготовки 23.03.03 «Эксплуатация транспортно-технологических машин и комплексов».

Настоящие методические указания к практическим занятиям состоят из двух разделов:

Раздел I «Основы деловой коммуникации» содержит методические указания к практическим занятиям по следующим темам: составление резюме, автобиографии, заполнение анкет; переговоры и соглашения; этика и языковые особенности телефонных переговоров; составление договора; структура делового письма; электронная корреспонденция.

Во II разделе методических указаний к практическим занятиям «Деловая коммуникация в сфере профессиональной деятельности» представлены следующие темы: презентация результатов профессиональной и научной деятельности; эффективная письменная коммуникация, подготовка научной документации; оформление профессиональной и деловой корреспонденции.

Методические указания к каждой теме имеют единообразную структуру: 1) тексты теоретического материала; 2) клише по теме; 3) образцы выполнения заданий; 4) примеры упражнений и заданий для аудиторной и внеаудиторной работы.

Рекомендуется использование тематического материала в предложенной в пособии последовательности, так как задания организованы по принципу увеличения трудности и постепенной детализации информации.

Раздел 1. ОСНОВЫ ДЕЛОВОЙ КОММУНИКАЦИИ

Тема 1. Составление резюме, автобиографии, заполнение анкет

1. Изучите следующую информацию. Используйте ее при составлении резюме, автобиографии, заполнении анкет.

Bewerbungen

Ein Bewerbungsschreiben gehört sicher mit zu den anspruchsvollsten Briefen in der gesamten Korrespondenz. Es sollte so individuell wie möglich auf das Unternehmen, bei dem Sie sich bewerben, zugeschnitten sein. Einfach alles muss stimmen, Ihr Schreiben ist quasi Ihre Visitenkarte.

Ganz entscheidend dafür, ob Ihre Bewerbung Anklang findet, ist der erste Eindruck, den sie hinterlässt. Also: Bereits bevor der Personalchef Ihr Anschreiben liest, muss er von der Aufmachung Ihrer Bewerbung angetan sein.

Hier **ein paar Tipps**, damit der erste Eindruck stimmt:

– Verwenden Sie zum Frankieren Ihrer Bewerbungspost niemals den Freistempler Ihres derzeitigen Arbeitgebers. Das macht einen merkwürdigen Eindruck. Frankieren Sie Ihren Brief mit der erforderlichen Briefmarke. Überprüfen Sie, ob Sie ausreichend frankiert haben. Es wäre in höchstem Maße peinlich, wenn der Empfänger Nachporto zahlen müsste.

– Drucken Sie Anschreiben und Lebenslauf nicht auf gewöhnlichem weißem Schreibmaschinenpapier aus. Heben Sie sich positiv von der Masse ab, indem Sie sich auf Papier mit Wasserzeichen bewerben.

– Stecken Sie nicht jedes einzelne Blatt in eine Klarsichthülle. Das sieht so aus, als wollten Sie die Unterlagen noch einmal verwenden.

– Lochen Sie Ihre Unterlagen nicht!

– Entscheiden Sie sich als «Verpackung» für Ihre Unterlagen entweder für einen Klemmhefter oder eine hochwertige Bewerbungsmappe, die meistens aus dickerer Pappe ist.

– Schlechte oder verknickte Kopien von Zeugnissen gehören in den Mülleimer und nicht in die Bewerbungsmappe.

Die folgenden Unterlagen sollte Ihre Bewerbung enthalten:

– Das Anschreiben – nicht länger als eine DIN-A4-Seite.

– Ein von einem Fotografen aufgenommenes Passfoto.

– Ihren Lebenslauf. In der Regel tabellarisch, es sei denn in der Ausschreibung wird ausdrücklich ein handgeschriebener oder ausführlicher Lebenslauf verlangt.

– Zeugniskopien in chronologischer Reihenfolge. Das jüngste Zeugnis, bestenfalls ein Zwischenzeugnis Ihres jetzigen Arbeitgebers, befindet sich also direkt hinter dem Lebenslauf.

Zusätzlich kann Ihre Bewerbung noch folgende Unterlagen enthalten:

- Arbeitsproben
- polizeiliches Führungszeugnis
- Praktikumsbescheinigungen
- Referenzen
- Teilnahmebestätigungen/Zertifikate über Kurse oder Schulungen

II. Прочитайте и запомните следующие клише по теме «Составление резюме, автобиографии, заполнение анкет»:

| | |
|---|---|
| Die Tätigkeit verlang ... | деятельность предполагает ... |
| Bitte um Vorstellungsgespräch | просьба о представлении |
| Herausstellung der besonderen Eignung für die ausgeschriebene Stellung | обоснование пригодности для данной должности |
| Hinweis auf den möglichen Eintrittstermin | указание на возможные сроки начала работы |
| Bewerbung um die Stelle | заявление о приеме на работу |
| Ich würde gern diese Arbeit übernehmen | Я бы с удовольствием выполнял(а) эту работу |
| tätig sein | быть занятым, работать |
| praktische Erfahrungen haben | иметь практический опыт |
| Ich interessiere mich für ausgeschriebene Stelle und würde mich freuen, einen neuen verantwortungsvollen Wirkungskreis in Ihrer Firma zu finden | Я заинтересован(а) в получении этого места и был(а) бы рад(а) найти в Вашей фирме новый круг обязанностей |

III. Ознакомьтесь с примерами составления резюме. Обратите внимание на их структуру и стилистику текста:

Bewerbung als Marketingleiter

***Bewerbung: Marketingleiterin –
Ihre Anzeige im «Tagesspiegel» vom ...***

Sehr geehrte Damen und Herren,

ich habe mich sehr gefreut, eine Stellenanzeige zu finden, die meinen Wünschen und Vorstellungen so nahe kommt.

Aus meinen Zeugnissen werden Sie sehen, dass ich in den letzten drei Jahren bereits im Marketing eines Bauunternehmens gearbeitet habe. Dabei konnte ich sowohl meine kreativen Fähigkeiten im Texten und Gestalten einsetzen als auch konzeptionell arbeiten.

Der organisatorische Bereich, der gerade in leitender Funktion große Anforderungen stellt, ist mir sehr vertraut.

Einsatzbereitschaft und Engagement in meiner Arbeit ergeben sich für mich schon aus der Tatsache, dass das Marketing wirklich mein «Traumberuf» ist – weit mehr als ein Weg, Geld zu verdienen.

Meine derzeitige Aufgabe ist abwechslungsreich und anspruchsvoll, es gibt jedoch in absehbarer Zeit in meiner Abteilung keine Aufstiegsmöglichkeit. Ich möchte deshalb nun den nächsten Schritt in meiner beruflichen Entwicklung machen und auch Führungsverantwortung übernehmen. Eine gute Vorbereitung für diese Aufgabe ist sicherlich der in meiner täglichen Arbeit erforderliche sensible Umgang mit Menschen. Ob intern Vorgesetzte und Kollegen von unseren Vorschlägen überzeugt oder externe Mitarbeiter wie Grafiker und Texter gebrieft werden müssen – immer ist auch Motivation und sorgfältige Führung erforderlich, um das gewünschte Ziel zu erreichen.

Ich möchte gern mehr über Ihre Firma und den Aufgabenbereich Marketing erfahren. Lassen Sie uns doch einfach einmal in einem persönlichen Gespräch überprüfen, wie gut wir zueinander passen.

Ich freue mich darauf!

Mit freundlichen Grüßen

Corinna Kuhn

Anlagen

Bewerbung als Fremdsprachensekretär

*Ihre Anzeige in der Rheinischen Post
vom 21. September ...*

Sehr geehrte Frau Bongartz,

Sie suchen eine Fremdsprachensekretärin, die bereit ist, sich in umfassende Sachverhalte einzuarbeiten. Dieser Aufgabe würde ich mich gern stellen.

Zurzeit besuche ich die Deutsche Sekretärinnen Akademie in Lippstadt, die ich Ende dieses Monats als Fremdsprachliche Direktionssekretärin verlassen werde. Mein frühester Eintrittstermin ist damit der 1. Oktober dieses Jahres.

Nach dem Erwerb der Allgemeinen Hochschulreife im Juni ... habe ich im Oktober ... meine Ausbildung zur Fremdsprachlichen Direktionssekretärin begonnen. Dieser Studiengang beinhaltet schwerpunktmäßig die Fremdsprachen Englisch und Spanisch und wird durch die Vermittlung von fundierten Kenntnissen in Sekretariatskunde, EDV (Büroanwendungsprogramme, WINDOWS XP) sowie in verschiedenen Bereichen der Wirtschaftswissenschaften erweitert.

Erste Erfahrungen im Sekretariatsbereich konnte ich durch ein berufsbegleitendes Praktikum bei der Firma Mergel in Gütersloh erwerben. Dort habe ich einen sehr intensiven Einblick in die Aufgaben einer Fremdsprachensekretärin erhalten.

Weitere Informationen zu meinen Qualifikationen erhalten Sie aus den beigefügten Unterlagen. Gern können Sie mich bei Fragen auch anrufen.

Über die Einladung zu einem persönlichen Gespräch würde ich mich sehr freuen.

Mit freundlichen Grüßen

Käthe Weiß

Anlagen

Bewerbung für eine Stelle im Außendienst

Bewerbung als Außendienstmitarbeiter

Sehr geehrter Herr Schuster,

vielen Dank für das informative Telefonat letzte Woche. Mit diesem Schreiben erhalten Sie – wie vereinbart – meine vollständigen Bewerbungsunterlagen.

Ich bin seit acht Jahren als Heizungsinstallateur für verschiedene Firmen tätig. In dieser Zeit habe ich sämtliche Arbeiten dieses Handwerks selbstständig ausgeführt – dabei hat mir die Beratung der Kunden und die Erstellung von individuellen Angeboten am meisten Spaß gemacht und mich besonders gefordert.

In der Außendienst-Tätigkeit für Ihr Unternehmen sehe ich die beste Möglichkeit, meine vielseitigen Erfahrungen in diesem speziellen Bereich erfolgreich einbringen zu können.

Durch den Besuch von Weiterbildungskursen an der IHK habe ich mir in den letzten zwei Jahren das notwendige kaufmännische Wissen angeeignet, das Sie von einem Bewerber für diese Stelle erwarten. Die Kombination dieser Kenntnisse, meine praktischen Erfahrungen und meine kundenorientierte Einstellung sind eine gute Grundlage für eine erfolgreiche Arbeit im Außendienst.

Über Ihre Einladung zu einem persönlichen Gespräch freue ich mich schon jetzt.

Mit freundlichen Grüßen

Bernd Raffler

Anlagen

Bewerbung als Heizungstechniker

Ihre Anzeige in «Die Glocke»

Als Heizungstechniker können Sie uns richtig einheizen!

Sehr geehrter Herr Kowalke,

Sie suchen einen qualifizierten Heizungstechniker. Die von Ihnen gewünschten Qualifikationen bringe ich mit, und außerdem suche ich eine neue Herausforderung, der ich mich gern in Ihrem Unternehmen stellen möchte.

Seit drei Jahren bin ich in meiner jetzigen Firma als Heizungstechniker beschäftigt. Leider habe ich in letzter Zeit mehr in unserer Verwaltung gearbeitet als mich dem Kundendienst und der Kundenberatung gewidmet. Dies veranlasst mich nun, mich beruflich zu verändern.

Wie Sie meinen Zeugnissen und Zertifikaten entnehmen können, bin ich ausgebildeter Techniker mit Schwerpunkt Wärme- und Kältetechnik.

In drei Schulungen innerhalb der letzten zwei Jahre habe ich mich zusätzlich zum Klimaanlagen-Fachberater weitergebildet.

Wenn Sie nicht nur jemanden suchen, der Ihnen «einheizt», sondern jemanden, der Ihnen das richtige Klima einstellt, dann möchte ich gern für Sie arbeiten.

Für ein persönliches Vorstellungsgespräch stehe ich Ihnen gern zur Verfügung.

Mit freundlichen Grüßen

Malte Wintermeier

Anlagen

«Blind»-Bewerbung um eine Stelle im PR-Bereich

Bewerbung im PR-Bereich

Sehr geehrter Herr Meißner,

mit großem Interesse verfolge ich schon seit langem die Aktivitäten Ihres Verlags. Heute bewerbe ich mich bei Ihnen um eine Position im Bereich PR, weil ich zur Umsetzung Ihrer Unternehmensziele beitragen möchte.

Zurzeit studiere ich im 10. Fachsemester Geschichte/Wirtschaftsund Sozialgeschichte/Politische Wissenschaft an der RWTH Aachen.

Nach voraussichtlichem Abschluss des Studiums Ende diesen Monats (Magister) sehe ich meine berufliche Zukunft in der Öffentlichkeitsarbeit.

Bereits im Gymnasium habe ich an der Schülerzeitung «Cusanus-Kurier» mitgearbeitet. Im Besonderen war ich verantwortlich für die Erstellung von Informationsplakaten, Artikeln und Kontakten zur lokalen Presse.

Weiterhin habe ich während meines Studiums ein 6-wöchiges Praktikum bei der Pressestelle des Presse- und Informationsamts der Stadt Köln sowie ein 2-monatiges Praktikum der Zentralstelle Presse und Kommunikation des Malteser-Hilfsdiensts e.V. Aachen absolviert.

Den Schwerpunkt meiner Tätigkeit bildeten:

- Vorbereitung und Mitgestaltung von Pressekonferenzen.
- Kontaktaufnahme zu geeigneten Interview- und Gesprächspartnern.
- Recherche und Verfassen von Presstexten.
- Konzeption und Realisierung medienwirksamer Themen.
- Erstellung von Pressespiegeln.

Warum möchte ich zu Ihnen?

– Weil mich die publikumswirksame Aufbereitung komplexer Sachverhalte in Form praktischer Ratgeber für Unternehmer und «solchen, die es werden wollen», interessiert.

– Weil diese Dienstleistung als «Do-it-yourself-Angebot» von Menschen für Menschen echte Beratung bietet.

Sofern Sie eine vakante Position in Ihrer PR-Abteilung zu besetzen haben, würde ich gern ein detailliertes Gespräch mit Ihnen führen.

Mit freundlichen Grüßen

Reiner Meier

Oznanom'etsya s primeryami napisaniya avtobiografii. Obratite vnimanie na ih strukturu i stilistiku teksta:

Lebenslauf einer Schulabgängerin

| Lebenslauf | |
|--------------------------|--|
| Name | Müller |
| Vorname | Sabine |
| Geburtsdatum | 15. September 1991 |
| Geburtsort | Arnsberg |
| Familienstand | unverheiratet |
| Schulbesuch | |
| | 1997 – 2001 Stadtwald-Grundschule, Arnsberg |
| | 2001– 2008 Gesamtschule Herne |
| Abschluss: | Realschulabschluss |
| Besondere Kenntnisse | gute Englisch- und Französischkenntnisse, Erfahrung in Textverarbeitung |
| Arnsberg, 17. August ... | |
| Sabine Müller | |

Lebenslauf eines Hochschulabgängers

| Lebenslauf | |
|----------------------------|--|
| Name | Erim |
| Vorname | Duran |
| Geburtstag | 07. Februar 1982 |
| Geburtsort | Dortmund |
| Familienstand | unverheiratet |
| Schulbesuch | 1988 –1992 Uferallee-Grundschule, Dortmund 1992– 2001 Adenauer-Gymnasium, Dortmund |
| | Abschluss: Allgemeine Hochschulreife |
| Studium | 2002– 2008 Studium der Geschichtswissenschaft an der Universität Frankfurt Abschluss: Magister |
| Praktika | Juli/August 2002 Senkenberg Museum, Abteilung Dokumentation Mittelalter Juli/August 2005 Schirn Frankfurt, Erstellung des Ausstellungskataloges «Picasso – ein Mann dieser Zeit» |
| Besondere Kenntnisse: | Türkischkenntnisse (sehr gut), Englisch- und Italienischkenntnisse (gut) |
| Frankfurt, 21. Oktober ... | |
| Duran Erim | |

| | |
|-----------------------------|---|
| Persönliche Daten | |
| Vor- und Zuname | Silke Drechsler |
| Anschrift | (PLZ) Hamburg Traubenallee 133 |
| Geburtstag und -Ort | 11.02.89 in Leverkusen |
| Staatsangehörigkeit | Deutsch |
| Familienstand | Ledig |
| Schulbildung | Grundschule in Heilbronn Realschule in Heilbronn Wirtschaftsschule an der Albert-Schweizer-Schule in Stuttgart (ohne Abschluss) Au-pair-Stelle in England Lehre bei G. Thiel & Co. in Hamburg (Abschluss: Kaufmännische Gehilfenprüfung der IHK) |
| Fortbildungskurs | <i>Ausbildung</i> für Direktionsassistentinnen (Diplomprüfung mit Auszeichnung) Computergestützte Textverarbeitung (Herbst 1999) Seminare für Sekretärinnen am Institut für Büroorganisation in Hamburg |
| <i>Besondere Kenntnisse</i> | <i>Sprachen:</i> Deutsch (Muttersprache), Englisch (Korrespondenz), Italienisch (Korrespondenz); <i>Sonstiges:</i> Maschinenschreiben (280 Anschläge pro Minute), Stenographie (160 Silben pro Minute), Textverarbeitung am PC, Sekretariatstechnik, Telefondienst |
| Berufliche Tätigkeit | Sekretärin Sachbearbeiterin Direktionsassistentin (Stahlfabrik Heibig GmbH & Co KG, PLZ Hamburg) |
| Unterschrift | |
| Datum | |

**IV. Примеры упражнений и заданий для аудиторной и
внеаудиторной работы:**

Заполните следующие анкеты:

1. Анкета персональных данных:

Familienname _____ Vorname _____
Geschlecht: männlich / weiblich
Geburtsdatum: _____ Geburtsort: _____
Familienstand: ledig / verheiratet / geschieden / verwitwet
Kinder: ja / nein Anzahl der Kinder: _____
Beruf: _____
Wohnort: _____ Staatsbürgerschaft: _____

2. Анкета для получения визы:

Familienname _____
Vorname _____
Geburtstag _____
Geburtsort _____
Zweck (Ziel) des Aufenthalts in der Bundesrepublik Deutschland _____
Aufenthaltsort _____

3. Anmeldeformular «AU PAIR»

Bitte in der Landessprache ausfüllen. 4 Passfotos

Angaben zum Aufenthalt

Aufenthaltsdauer _____ Rückreisetermin _____
Datum der Anfrage _____ Land _____
Anreisetermin (frühestens) _____ (spätestens) _____

Persönliche Angaben

Name _____ Vorname _____
Adresse _____ Straße _____
Geburtsort _____ Geburtsdatum _____ Alter _____
Staatsangehörigkeit _____ Religion _____
Beruf Ihres Vaters _____ Beruf Ihrer Mutter _____
Alter/Anzahl Ihrer Brüder _____ Alter/Anzahl Schwestern _____

Schulbildung

Name und Adresse der Schule oder Universität, an der Sie gegenwärtig unterrichten werden oder Name und Adresse Ihres derzeitigen Arbeitgebers (wenn zutreffend)

Studium oder Diplome _____
Möchten Sie Unterricht bekommen? Ja _____ Nein _____
Auf welchen Abschluss möchten Sie vorbereitet werden? _____
Seit wann erlernen Sie die Landessprache? _____
Sprachkenntnisse: Sehr gut _____ Gut _____ Grundkenntnisse _____

Anfänger _____
Welches ist Ihre Muttersprache? _____
Weitere Fremdsprachenkenntnisse _____
Haben Sie eine Ausbildung im Bereich der Kindererziehung gemacht? Geben Sie bitte genaue Details an. _____
Haben Sie bereits einen Au-Pair Aufenthalt im Ausland absolviert? Ja__ Nein__
Falls ja, wo _____ Dauer des Aufenthaltes _____

Ihre Gastmutter darf Sie bei folgenden Arbeiten um Hilfe bitten: Ihr Zimmer aufzuräumen, Staub zu saugen, Staub zu wischen, Geschirrspülen, Gemüse putzen, kleine Näharbeiten oder einfaches Bügeln.

Geben Sie bitte eine Beurteilung Ihrer Fähigkeiten bei den folgenden Arbeiten ab: (sehr gut, gut, ausreichend, passabel)

Hausarbeit _____ Kochen _____

Wäsche _____ Bügeln _____

Lieben Sie Kinder? _____ Haben Sie sich bereit um sie gekümmert? _____

Welche Alterstufe ziehen Sie vor?

_____ Babys 0 bis 18 Monate _____ jünger als 4 Jahre

_____ 4 bis 8 jährige _____ 8 jährige und älter

Möchten Sie in eine Familie mit _____ 1 Kind _____ 2 Kinder _____ 3

Kinder _____ 4 Kinder

Könnten Sie sich vorstellen, auch in einer Familie anderer Religion oder Rasse zu leben? _____

Mögen Sie Tiere? _____ Haben Sie eine Tierallergie? _____

Können Sie Auto fahren? _____ Datum Ihres Führerscheins? _____

Soll Ihre Familie in der Stadt wohnen _____ oder auf dem Land? _____

Können Sie schwimmen? _____ Rauchen Sie? _____

Welches sind Ihre Lieblingsfreizeitbeschäftigungen? Geben Sie bitte möglichst viel Informationen sowie den Grund, warum Sie ins Ausland gehen möchten, an?

Woher kennen Sie unsere Organisation? _____

Unterschrift _____

4. Zolldeklaration

Name und Vorname: _____

Staatsangehörigkeit: _____

Abreiseland: _____

Bestimmungsland: _____

Zweck der Reise (aus beruflichen / persönlichen Gründen, Tourismus u.s.w.): _____

Mein zur Kontrolle vorzuzeigendes Reisegepäck, einschließlich Handgepäck

besteht aus _____ Stück:

Bei mir und in meinem Reisegepäck führe ich mit:

1. Waffen jeder Art und Munition _____
2. Rauschgiftwaren und -zubehör _____
3. Antiquitäten und Kunstwerke (Gemälde, Graphiken, Ikonen, Plastiken u.a.) _____

4. Rubel, Pfund Sterling, Obligationen und Staatsanleihen der Russischen Föderation und Lotterielose sowie Schecks, sonstige Valuta (außer Rubel) (Banknoten, Schatzanweisungen, Münzen), Zahlungsanweisungen (Schecks, Wechsel, Akkreditive u.s.w.) und Wertpapiere (Aktien, Obligationen u.s.w.) in ausländischer Währung, Edelmetalle (Gold, Silber, Platin, Metalle der Platingruppe) in beliebiger Form und Zustand, Naturedelsteine in Roh und bearbeitete Form (Diamanten, Rubine, Smaragde, Saphire sowie auch Perlen), Schmuckartikel und andere Haushaltsartikel aus Edelmetallen und Edelsteinen. Schrott von solchen Artikeln sowie auch Vermögenspapiere:

| Benennung | Anzahl | | Vermerke des Zollamtes |
|----------------------|-----------|-----------|------------------------|
| | In Ziffer | In Worten | |
| US Dollars | | | |
| Pfunds Sterling | | | |
| Euro | | | |
| Französische Franken | | | |

Rubel, sonstige Valuten, Zahlungsanweisungen, Wertsachen und alle beliebigen anderen Personen gehörenden Gegenstände _____

Mir ist bekannt, dass in der Zolldeklaration angegebenen Geständen auch die folgenden zur Kontrolle unbedingt vorzuzeigen sind: Druckerzeugnisse, Manuskripte, Kino- und Fotofilme, Video- und Tonaufnahmen, Briefmarken und sonstige bildliche Materialien u.a. ebenso wie Gegenstände, die nicht für persönliche Nutzung bestimmt sind.

Ich erkläre ferner, dass ich _____ Stück Reisegepäck als Frachtgut aufgegeben habe.

Besitzer der Hand-
und Reisegepäck sowie Frachtgutes

Тема 2. Переговоры и соглашения

1. Изучите следующую информацию. Используйте ее при организации переговоров и подготовке соглашений.

Als Verhandlung wird die Besprechung oder Erörterung eines Sachverhalts verstanden, die der Herbeiführung eines Interessenausgleichs zwischen mindestens zwei Verhandlungspartnern dient und wobei sich die Parteien durch Interaktion untereinander einen Vorteil gegenüber der aktuellen Situation versprechen. Verhandlungen finden im betriebswirtschaftlichen, juristischen, soziologischen und privat-emotionalen Bereich statt und sind in der Regel freiwillig.

Industrielle Verhandlungen

Als industrielle Verhandlungen werden einzelne Verhandlungen über Lieferung und Leistung bezeichnet. Hierbei handelt es sich z.B. um Verhandlungen über Sondermaschinen, die eigens für den Auftraggeber gefertigt werden.

Eine zentrale Rolle spielen Verhandlungen im Industriegütermarketing. Zwischen Endverbrauchern und Händlern bzw. Lieferanten finden relativ selten Verhandlungen statt; die Preise und die Vertragsbedingungen stehen meist fest. Verhandelt wird i.d.R. über Immobilienpreise, Gebrauchtwarenpreise und Preise für Handwerksleistungen. Industriegüter sind vielfach Einzelanfertigungen; Listenpreise sind häufig nur ein Ausgangspunkt für Verhandlungen. Über die konkrete(n) Leistung(en) und Gegenleistung(en) wird in der Industrie in aller Regel verhandelt, namentlich zwischen Vertrieb und Einkauf (siehe auch Investitionsgütermarketing). Typisch für industrielle Verhandlungen ist Multipersonalität: auf der Anbieter- und/oder auf der Nachfragerseite sind mehrere Personen (z.B. Verhandlungsteams) beteiligt. Manchmal sind auf der Anbieterseite und/oder auf der Nachfragerseite auch mehrere Organisationen beteiligt («Multiorganisationalität»; z.B. Einkaufsgenossenschaft).

Die Verhandlungsführung zwischen Teams hat Vor- und Nachteile; im Rahmen ihres wirtschaftlichen Handelns versuchen die Beteiligten, die Verhandlungen so effizient wie möglich zu führen. Die für Verhandlungen anfallenden Kosten sind Teil der sogenannten Transaktionskosten.

Prinzipiell ist Verhandlung ein multidisziplinärer Untersuchungsgegenstand, mit dem sich beispielsweise die Psychologie, Soziologie, Politik- und Wirtschaftswissenschaften, aber auch die Mathematik beschäftigt. Es verwundert daher nicht, dass es keine einheitliche Definition für den Begriff der Verhandlung gibt. Entsprechend ist es auch nicht möglich, von der Verhandlungstheorie zu sprechen. Einem häufig anzutreffenden Verständnis folgend können Verhandlungen als «form of social interaction», «by which two or more interdependent partys who do not have identical preferences across decision alternatives make joint decisions» aufgefasst werden. Verhandlungen sind somit eine bestimmte Form der Entscheidungsfindung zwischen Individuen

und/oder Organisationen. Weitgehend durchgesetzt hat sich in der Literatur die Unterscheidung zwischen distributiven und integrativen Verhandlungen bzw. Verhandlungselementen, wobei eine Verhandlung sowohl distributive als auch integrative Elemente enthalten kann. Ein typisches Beispiel für distributive industrielle Verhandlungen ist dabei die Verhandlung über den Preis. Hingegen ist die intraorganisationale Verhandlung über die personale Weiterentwicklung eines Mitarbeiters eher eine integrative Verhandlung, da beide Seiten Vorteile daraus ziehen können, wenn der Mitarbeiter über mehr Know-how verfügt.

Zwar wird die Bedeutung von Verhandlungen in der Wissenschaft hervorgehoben, dennoch finden sie aber in der einschlägigen deutschsprachigen Literatur eine nur vergleichsweise geringe Beachtung. Hier ist daher ein klares Forschungsdefizit zu konstatieren. Da Verhandlungen aber – insbesondere im Industriegütermarketing – von herausragender Relevanz sind, ist anzunehmen, dass diese zukünftig verstärkt Forschungsgegenstand des Industriegüter-Marketings sein werden.

Verhandlungsführung

Grundlegende Verhandlungsinterventionen und Phasen der Verhandlungsführung sind:

1. Vorbereitung,
2. Interessensbekundung,
3. Güterabwägung,
4. Gewichtung,
5. Kompromissfindung,
6. Vertragsabschluss,
7. Nachbereitung.

Vor der Verhandlung müssen sich die Verhandlungsführer gut vorbereiten. Kern ist die Strukturierung und Analyse der eigenen und gegnerischen Interessen und Positionen. Dabei benennen Verhandlungsführer zunächst die Verhandlungsgegenstände und versuchen unterschiedliche Ausprägungen zu identifizieren. Sie sollten versuchen, für ihre Verhandlungsziele Nutzfunktionen zu definieren und verhandlungsbedürftige Gegenstände zu identifizieren. Dies soll helfen, Teilziele und gleichzeitig verfolgte Ziele zu priorisieren. Gleichfalls sollte abgeschätzt werden, wie sich die Gegenseite vorbereitet.

Es ist zunächst von untergeordneter Bedeutung, wer die Verhandlung formal eröffnet. Im Laufe einer Verhandlung können sowohl nonverbale als auch strategische Elemente, aber auch Verhandlungshelfer (so genannte Sekundanten) die Auseinandersetzung begleiten. Zum Vortrag der eigenen Interessen und zur Würdigung der Interessen des Verhandlungspartners (-gegners) haben sich in den verschiedenen Kulturen und inneren Zusammenhängen höchst unterschiedliche Verhandlungsrituale entwickelt. So unterliegt die Gerichtsverhandlung in Deutschland den strengen Regeln der Zivilprozessordnung, die Verhandlung mit dem eigenen Nachwuchs um

Grenzen und Ressourcen ist hingegen unstrukturierter und zum Teil unbewusst organisiert.

Normalerweise werden die einzelnen Phasen der Verhandlungsführung nicht formal angezeigt oder bekundet. Üblich ist eher der fließende Übergang von einer zu der nächsten Phase, während die Eröffnung und der Abschluss einer Verhandlung nicht selten mit einer (nonverbalen) Signalhandlung begleitet werden. Hierbei ist es sowohl juristisch als auch umgangsrechtlich nicht erforderlich, einen gefundenen Kompromiss immer schriftlich zu fixieren. In vielen Bereichen ist es auch möglich durch konkludentes (schlüssiges) Handeln Verhandlungen zu führen.

Die Nachbereitung generiert Grundlagen (z.B. Erfahrungen, Informationen und Aufgaben) für weitere Verhandlungen. Zur Nachbereitung gehört auch die Pflege der Beziehung mit den Verhandlungspartnern. Konkret geschieht das insbesondere bei Klärungen und Nachverhandlungen nach Abschluss der Verhandlung.

Schriftliche Verhandlung

Die schriftliche Verhandlung ist vor allem als Teil der Prozessordnung vor Gericht bekannt. Um eine effektive Urteilsfindung herbeizuführen, sind im Zivilprozess und auch in anderen Verfahrensarten auch Entscheidungen ohne mündliche Verhandlung möglich. Selbst im Strafverfahren kann durch den Strafbefehl eine Entscheidung ohne mündliche Verhandlung herbeigeführt werden. Ebenso können Verkaufsverhandlungen über weite Strecken fernschriftlich geführt werden und Rechtsinteressen in öffentlichen Bieterverfahren ohne persönliche Anwesenheit auf dem schriftlichen Wege geklärt werden.

Mündliche Verhandlung

Im zwischenmenschlichen Bereich wird normalerweise nicht schriftlich verhandelt. Sollten nicht eben elementare Rechte zur Disposition stehen, wie z. B. Erbschafts- oder Ehevertragsfragen, ist es durchaus üblich, auch bedeutende Verhandlungen innerhalb der Familie oder unter guten Freunden mündlich zu führen. Die hieraus resultierenden Lebensrisiken sind hingegen oft nicht unerheblich. Der Grundsatz der Mündlichkeit ist auch die reguläre Form des äußeren Ablaufs eines Gerichtsverfahrens in Europa und ist eine der Prozessmaximen, die im deutschen Rechtssystem den bis 1879 noch geltenden Schriftlichkeitsgrundsatz ablöste. Diese Sichtweise wurde 1909/1924 wieder eingeführt und erlaubt dem Gericht sowohl die Bezugnahme auf schriftliche Anträge und Beweisstücke, als auch die Würdigung des gesprochenen Wortes vor Gericht.

II. Прочитайте и запомните следующие клише по теме «Переговоры и соглашения»:

Alltagsbesprechungen und kurze Gespräche.

Um ein kurzes / informelles Gespräch bitten, ein Thema ansprechen:

- Kann ich Sie kurz sprechen / stören / etwas fragen?
- Haben / Hätten Sie einen Moment Zeit?
- Ich würde Sie gerne wegen ... sprechen.
- Könnten wir kurz mal über ... sprechen?
- Übrigens, wo wir gerade dabei sind: Wir wollen noch das Thema ... ansprechen.
 - Apropos – was ich noch sagen wollte: ...
 - Da Sie gerade hier sind / Da ich Sie gerade am Telefon habe – ich wollte Sie noch fragen, ob / was / wer/ wann ...?
 - Ach, Herr Schmidt, wissen Sie zufällig, ob / was / wer / wann ...?

eine kurze Besprechung / ein kurzes Gespräch zulassen:

- Ja bitte, worum geht's?
- Ja, kommen Sie!
- Ja gerne, selbstverständlich.
- Sicher, worum geht's? / was kann ich für Sie tun?
- Gerne, aber könnten Sie vielleicht in einer Viertelstunde noch einmal kommen?

ein Gespräch aufschieben:

- (Es) Tut mir leid, im Moment nicht, ich habe gerade sehr viel zu tun.
- Jetzt sofort geht es leider nicht, denn ... / aber ...
- Im Moment ist es gerade schlecht / ungünstig, können wir das vielleicht heute Nachmittag besprechen?
 - Ist es wichtig, dass wir das sofort besprechen?
 - Können wir das evtl. Später besprechen?
 - Wie lange brauchen wir dafür? / Wie lange würde das dauern?
 - Ja, das Thema ist wichtig, ...
 - aber das sollten wir bei unserer nächsten großen Teamsitzung auf die Tagesordnung setzen.
 - aber das sollten wir besser zusammen mit Frau Scüssel klären.
 - aber vielleicht können Sie mir eine E-Mail dazu schreiben?

Die Ansichten darüber, ob und wie oft man seine Kollegen bei der Arbeit mit Fragen, Besprechungen unterbrechen darf, sind individuell, kulturell, aber auch von Firma zu Firma (oder von Abteilung zu Abteilung) sehr verschieden. Während die einen Kollegen mehr mit «offenen Türen» arbeiten, sodass kurze Besprechungen oder informelle Gespräche einfach zu führen sind, wollen die

Kollegen anderswo lieber weniger «gestört» werden und Besprechungen entweder auf Konferenzzimmer oder die Cafeteria / Kantine beschränken.

größere Besprechungen und Verhandlungen

Agenda / Tagesordnung einer Sitzung / Konferenz vorstellen, Ziele beschreiben:

- Meine Damen und Herren, guten Tag, ich freue mich,
 - dass ich Sie zu dieser besprechung begrüßen darf!
 - dass wir heute das Thema ... besprechen können!
- Auf unserer Tagesordnung haben wir folgende Punkte / Themen / fragen: ...
 - Folgende Punkte / Themen stehen heute an / sollten wir heute besprechen.
 - Ich schlage folgendes Vorgehen vor: Zuerst ..., dann ..., abschließend ...
 - Sind alle Themen genannt oder gibt es noch Ergänzungen?
 - Das Thema ... sollten wir noch zusätzlich auf die Tagesordnung setzen.
 - Ziel unseres Gesprächs / dieser Besprechung / dieser Sitzung ist es, ...
 - folgende Fragen zu klären: ...
 - einen Plan für / zu ... zu entwerfen.
 - ein Budget für ... aufzustellen.
 - eine Strategie für ... zu entwickeln.
 - Bei unserem letzten Treffen / Meeting hatten wir über ... gesprochen. Heute wollen wir ...
 - dieses Thema vertiefen.
 - folgende Themen ansprechen: ...

Dauer der Besprechung:

- Wir haben ... Stunden / den Vormittag / Nachmittag / den ganzen Tag Zeit.
- Der Vormittag ist für das Thema ... reserviert / eingeplant / vorgesehen, am Nachmittag wollen wir über ... sprechen.
 - Für dieses wichtige Thema sollten wir uns nun ausführlich Zeit nehmen.
 - Wenn wir den Zeitplan einhalten wollen, sollten wir jetzt / pünktlich beginnen.
 - Mit Blick auf die Uhr müssen wir das Gespräch an dieser Stelle wohl beenden und auf ein andermal vertagen.
 - Die Besprechung sollte um ... zu Ende sein!
 - Die Telefon-/ Videokonferenz ist auf 14 Uhr MEZ (mitteleuropäischer Zeit) angesetzt und sollte nicht länger als eine Stunde dauern.

In «D A CH» gibt es meist einen relativ genauen Zeitplan, wie lange eine Besprechung oder Konferenz dauern sollte. Auch ein pünktlicher Beginn ist wichtig. Die strikte Einhaltung des Zeitplans wirkt dann auf manche Ausländer vielleicht sehr formell oder sogar unhöflich, weil für Privates wenig Raum

bleibt. Das wird in «D A CH» jedoch als Zeichen von Respekt vor dem anderen und seiner Zeitplanung angesehen. Normalerweise sind die Zeitpläne bei Besprechungen in «D A CH» und mit deutschsprachigen Partnern eher eng; will man etwas ausführlicher diskutieren oder auch eine neue Geschäftsbeziehung aufbauen, werden oft gemeinsame Essen oder Aktivitäten eingeplant.

Teilnehmer vorstellen:

- Ich darf Ihnen die Teilnehmer der heutigen Besprechung / Konferenz kurz vorstellen: Frau Schmidt, Verkaufsleiterin aus unserer Filiale in Berlin, Herr Wenzel, Marketingleiter aus dem Regionalbüro in Paris, und als Gast Frau Petrell von der Werbeagentur.

- Mein Name ist Hase, ich bin Technischer Leiter bei ... und heute Ihr Gastgeber. Darf ich Sie bitten, sich vielleicht selbst kurz vorzustellen.

- Ich denke, wir kennen uns alle. Neu in unserer Runde ist Frau Lehnhart, sie ist ...

- Für die heutige Sitzung haben wir speziell zu diesem Thema Frau ... / Herrn ... als Fachfrau-/ mann eingeladen.

- Wäre es nicht sinnvoll, wenn Frau Minelli auch bei der Besprechung dabei wäre?

Gesprächsleitung und Protokoll bestimmen:

- Ich schlage vor, Frau Lang übernimmt heute die Gesprächsleitung und Herr Knapp schreibt das Protokoll.

- Darf ich Sie, Herr Kurz, bitten, mit dem Thema / dem ersten Punkt / einem kurzen Überblick zu beginnen?

- Bevor wir mit der Besprechung / Konferenz beginnen, sollten wir uns auf Folgendes verständigen: ...

Während in vielen Ländern die Gesprächsleitung automatisch dem Chef zufällt, kommt es in «D A CH» (in Betrieben mit «flachen Hierarchie») öfter vor, dass die Rolle des Moderators spontan festgelegt wird. Die Leitung kann dabei auch von einem Teilnehmer übernommen werden, der einer niedrigeren Hierarchieebene angehört.

Eine gute Gesprächsatmosphäre schaffen:

- Wie wollen wir es mit der Anredeform halten – duzen oder siezen wir uns in der Arbeitsgruppe?

- Ich schlage vor, dass wir uns duzen! Ich heiße Hans.

- Darf ich Ihnen etwas anbieten? Kaffee oder etwas Kaltes zur Erfrischung?

- Bitte bedienen Sie sich, wir haben Kaffee, Getränke und etwas zu essen für Sie vorbereitet.

- Vielleicht wäre es gut / sinnvoll / akzeptabel, wenn ...

Wenn sich die Beteiligten nicht schon vorher kennen oder die allgemein geltenden soziokulturellen Spielregeln nicht bekannt sind, kann der Gesprächsleiter die Konvention festlegen. Im Zweifelsfall wird er sich dabei immer für das «Sie» entscheiden, das in «D A CH» immer noch vorherrschend ist.

zu Wortmeldung auffordern, das Wort erteilen:

- Wer möchte beginnen?
- Herr Meir, Sie haben zu diesem Thema einen Beitrag vorbereitet.
- Wer möchte sich zu diesem Punkt äußern?
- Vielleicht zuerst Herr Bock, dann Frau Gärtner.
- Vielleicht können / wollen Sie etwas dazu sagen, Herr Lorenz?
- Frau Bauer, Sie wollten dazu etwas sagen / Stellung nehmen.

ein Thema ansprechen:

- Es geht um Folgendes: ...
- Es handelt sich um ...
- Ich möchte heute folgende Punkte ansprechen: ...
- Ich möchte gerne mit Ihnen über ... sprechen.
- Darf ich zu diesem Punkt etwas sagen?
- Sie wissen ja / Sie erinnern sich sicher, dass ...
- Wie Sie bereits / sicher / wahrscheinlich wissen, ...
- Es wird Sie sicher interessieren, dass ...
- Sie hatten mich gebeten, ...
- Informationen zu folgenden Themen zu sammeln: ...
- Sie über ... zu informieren, wenn / sobald ...
- Ich habe gerade erfahren, dass ...
- Wir sollten das Thema unter dem Gesichtspunkt ... vertiefen.
- Ich würde gerne über die Konsequenzen sprechen, die mit ... verbunden sind.

das Thema eingreifen:

- Worum geht es genau?
- Können Sie uns genauer erklären, was / warum ...?
- Für heute sollten wir bei dem Thema bleiben.
- Lassen Sie uns zuerst diesen Punkt zu Ende bringen, bevor wir auf ... zu sprechen kommen.

den Gesprächsverlauf steuern, an den Zeitplan erinnern

- Vielen Dank für Ihre Frage / Ihren Einwand / Ihren Beitrag, aber ich denke, ...

- das führt jetzt etwas zu weit.
- das geht über das Thema hinaus.
- wir sollten zuerst klären, ob ...
 - Ich glaube nicht, dass wir ...
- dieses Thema / diesen Punkt heute abschließend behandeln können.
- dass wir diese Fragen heute schon alle klären können.
 - Darf ich Ihre frage einen Moment zurückstellen?
 - Wir können diesen Punkt / dieses Thema gerne später noch einmal aufgreifen.
 - Falls Sie Fragen haben, ...
- können Sie mich jederzeit unterbrechen.
- schlage ich vor, dass Sie diese im Anschluss an die referate stellen.
 - Darf ich an die Agenda / den Zeitplan erinnern?

eine Meinung äußern:

- Ich finde / meine, dass ...
- Ich bin der Meinung, dass ...
- Aus meiner Sicht ist es so, dass ...
- Ich habe den Eindruck, dass ...
- Meiner Meinung nach / Meines Erachtens / Nach meiner persönlichen Einschätzung ...
 - Nach unserer Meinung / Überzeugung ...
 - Den offiziellen Zahlen zufolge ...
 - Hier möchte ich die Aussage von ... zitieren: ...

einverstanden sein:

- Einverstanden! / das stimmt! / das ist richtig!
- Ja, das sehe ich auch so! / das sehe ich genauso!
- Das ist überzeugend! Das überzeugt mich!
- Da haben Sie (völlig) recht!

nicht einverstanden sein:

- Das sehe ich anders!
- Ich glaube, das ist nicht ganz richtig!
- In diesem Punkt muss ich Ihnen leider widersprechen.
- (Es) Tut mir leid, aber da bin ich anderer Meinung.
- Das überzeugt mich leider nicht.
- Hier habe ich andere Informationen.
- Ich kann mir das im Moment nicht vorstellen.
- Das erscheint mir fraglich.

einen Vorschlag machen, eine Lösung erarbeiten:

- Ich schlage vor / würde gerne vorschlagen, dass ...
- Ich denke / glaube / meine, dass ...
- Ich könnte mir vorstellen, dass ...
- Wie wäre es mit ...?
- Wäre es nicht am besten, wenn ...?
- Warum machen / versuchen wir nicht ...?
- Was halten Sie von folgendem Vorschlag: ...?
- Was halten Sie davon, dass ...?
- Was schlagen Sie vor?
- Wäre es ein Vorschlag / eine Lösung, wenn wir ...
- Wären Sie damit einverstanden, wenn ...
- Was halten Sie davon, ...
- Können wir uns darauf verständigen, dass ...

einem Vorschlag zustimmen, Lob und Anerkennung äußern:

- (Das ist) Ein guter Vorschlag!
- Ja, einverstanden!
- Das überzeugt mich!
- Warum eigentlich nicht? Das können wir machen / versuchen.
- Das finde ich sehr gut!
- Ich bin sehr zufrieden mit ...
- Ihre Idee / Ihr Vorschlag / Ihr Konzept / Das Produkt ... ist ausgezeichnet / hervorragend / sehr überzeugend!
 - Das haben Sie wirklich gut gemacht!

einen Gegenvorschlag machen:

- Ich weiß nicht, ob dieser Vorschlag ganz geeignet ist. Ich würde stattdessen vorschlagen, ...
 - Das ist vielleicht noch nicht ganz die richtige Lösung / keine so gute Idee. Sollten wir nicht lieber ...?
 - Das halte ich für etwas problematisch. Wäre es nicht besser, wenn wir ...?
 - Mein Gegenvorschlag wäre, dass ...

Bedenken / Kritik äußern

- Glauben / Meinen Sie wirklich, dass ...?
- Sind Sie wirklich der Ansicht, dass ...?
- Ich frage mich, ob ...
- Es erscheint mir fraglich, ob ...
- Ich fürchte, das bringt uns nicht weiter.

- Das habe ich nicht ganz verstanden. Lläuft Ihr Vorschlag darauf hinaus, dass ...?

- Ich habe hier meine Zweifel und möchte Sie bitten, Folgendes zu überlegen / bedenken / berücksichtigen ...

- Ich habe den Eindruck, dass ... – Oder wie sehen Sie die Sache? / Oder was ist Ihre Meinung dazu?

- Mir ist in letzter Zeit aufgefallen, dass ... Darüber sollten wir einmal sprechen.

- Die Ergebnisse sind nicht so, wie wir sie erwartet haben. Woran liegt das Ihrer Meinung nach? / Was sind die Ursachen? / Was können wir tun?

auf Kritik reagieren, einverstanden sein:

- Ja, das ist richtig / da haben Sie sicher recht.

- Einverstanden, Ihr Einwand überzeugt mich.

- Ja, es ist in der Tat so, dass ...

- Ich bin mir bewusst / Ich sehe selbst, dass ...

- Ich habe selbst bemerkt / festgestellt, dass ...

mit Kritik nicht oder nur teilweise einverstanden sein:

- Ja, das ist richtig, aber ...

- Das ist zwar nicht falsch, aber / allerdings / andererseits ...

- In der Tat ist dies so, ...

– aber Sie sollten Folgendes bedenken: ...

– allerdings / andererseits muss man auch sehen, dass ...

- Natürlich kann ich Ihnen hier zustimmen, denke aber ...

- Einerseits haben Sie damit recht, andererseits möchte ich sagen, dass ...

- Das sehe ich doch ganz anders.

- Das kann ich so nicht sehen / akzeptieren.

- Das entspricht nicht ganz den Tatsachen / meiner Erfahrung.

- Also, ich verstehe nicht, wie Sie zu diesem Ergebnis / dieser Ansicht / dieser Einschätzung kommen.

- Das würde ich gerne noch einmal prüfen.

nachfragen, etwas klären, die Verständigung sichern:

- Ich fürchte, ich habe nicht alles verstanden ...

– Können Sie das bitte noch einmal wiederholen?

– Können Sie bitte etwas langsamer sprechen?

– Können Sie mir vielleicht das Wort ... erklären?

– Was bedeutet das?

- Habe ich Sie richtig verstanden? / Verstehe ich Sie richtig? Sie meinen also, dass ...?

- Ich bin mir nicht sicher, ob ich Sie richtig verstanden habe.
- Gehe ich recht in der Annahme, dass ...?
- Also, ich habe jetzt verstanden, dass ... Ist das so richtig?
- Worum geht es hier genau?
- Können Sie das bitte genauer / noch einmal erklären?
- Was meinen Sie mit ...? / Was verstehen Sie unter ...?
- Meinen Sie damit, dass ...?
- Was genau meinen Sie, wenn Sie ... sagen? / sagen, dass ...?
- Mir ist nicht ganz klar, wer / wie / was / ob ...?
- Können Sie dafür ein Beispiel geben?
- An welchen Vorfall / welche Situation / welche Sache denken Sie dabei gerade?
- Haben Sie dazu weitere / genauere / aktuelle Informationen?
- Darf ich noch einmal zusammenfassen, was ich verstanden habe?
- Haben wir in diesem Zusammenhang noch etwas vergessen?

In «D A CH» bevorzugt man die direkte Klärung von Fragen und das offene Ansprechen von Unklarheiten. Auch wenn jemand nachfragt, der noch nicht so gut Deutsch spricht, wird dies eher geschätzt. Es ist jedenfalls kein Zeichen von Unhöflichkeit, wenn man eine andere Meinung hat und das höflich, aber klar sagt. Eine direkte, aber höfliche Kommunikation gelingt oft besser als eine indirekte.

ein Missverständnis aufklären, etwas berichtigen:

- Entschuldigung, aber das ist wohl ein Missverständnis.
- Hier gibt es vielleicht ein Missverständnis. Ich meine / sagte / wollte sagen, dass ...
- Nein, so habe ich das nicht gemeint.
- Ich fürchte, Sie haben mich missverstanden / nicht richtig verstanden.
- Es tut mir leid, wenn Sie mich missverstanden haben, aber ...
- Da habe ich mich vielleicht missverständlich ausgedrückt.
- Lassen Sie mich es noch einmal anders sagen: ...
- Anders gesagt, ...
- Da muss ich etwas richtigstellen: Ich meinte nicht ..., sondern ...

etwas vertiefen, auf etwas zurückkommen:

- Das sollten wir noch genauer besprechen, bevor wir im Programm / in der Diskussion weitergehen.
- Bevor wir zum nächsten Punkt übergehen, sollten wir ...
- Da wir gerade davon sprechen: ...
- Bevor wir es vergessen, sollten wir festhalten, dass ...

- Ich möchte noch Folgendes ergänzen: ...
- Darf ich noch einmal auf den Punkt / das Thema / die Frage ... zurückkommen?
- Ich würde in diesem Zusammenhang gerne noch einen weiteren Punkt ansprechen: ...
- Hierzu ist noch anzumerken, dass ...
- Ich weiß nicht, ob ich deutlich machen konnte, wie wichtig mir dieser Punkt erscheint: ...

unterbrechen:

- Darf ich da kurz nachfragen / einhaken?
- Eine kurze Frage / Zwischenfrage bitte: ...
- Ich hätte dazu noch eine Frage: ...
- Entschuldigung, darf ich Sie kurz unterbrechen?
- Erlauben Sie bitte eine Zwischenfrage!

sich gegen eine Unterbrechung wehren:

- Einen Moment / Augenblick bitte, ...
- ich möchte den Satz / Gedanken noch zu Ende führen.
- darf ich das abschließen?
- ich bin gleich fertig.
- geben Sie mir noch zwei ... Minuten.

Nachfragen, Dazwischenreden oder Redepausen werden je nach Kultur und Kontext sehr unterschiedlich bewertet; in «D A CH» wird dies bei Verhandlungen und Besprechungen grundsätzlich akzeptiert. Die Geschäftspartner sind hier eher daran interessiert, die Sachlage und evtl. unterschiedliche Positionen oder Interessen der Teilnehmer zu klären, als bloß einer positiven Atmosphäre zuliebe mit unklaren Ergebnissen auseinanderzugehen. Für Menschen aus anderen Kulturkreisen sieht es oft so aus, dass besonders die Deutschen schneller zur Sache kommen wollen, ganz nach dem Motto «Zeit ist Geld».

(Zwischen-)Ergebnisse zusammenfassen:

- Ich fasse jetzt zusammen: ...
- Lassen Sie mich die Ergebnisse so festhalten: ...
- Also, wir sind jetzt zu folgendem Ergebnis gekommen: ...
- Wir haben uns also darauf geeinigt / verständigt, dass ...
- Wir verbleiben jetzt also so, dass ...
- Ich habe mir jetzt Folgendes notiert: ...
- Der heutige Stand des Gesprächs / der Verhandlung ist also: ...
- Können wir das jetzt fürs Protokoll folgendermaßen formulieren? ...

- Sind Sie einverstanden, wenn ich jetzt die Ergebnisse unseres Gesprächs für das Protokoll wie folgt zusammenfasse? Erstens ..., zweitens ...
- Die Ergebnisse, wie wir sie im Protokoll festgehalten haben, werde ich Ihnen per E-Mail / Post zukommen lassen.

eine Besprechung / Verhandlung abschließen:

- Vielen Dank für Ihre Beiträge / die Diskussion!
- Ich denke, wir haben alle Punkte und Fragen besprochen.
- Können wir jetzt das Thema / die besprechung / die Diskussion langsam abschließen?
- Nach meiner Uhr ist es jetzt ..., langsam sollten wir wohl zu einem Ende kommen.

Verhandlungen abbrechen, vertagen:

- Ich fürchte / denke / meine, wir können dieses Thema / unsere Verhandlung heute nicht abschließen und müssen sie später / ein anderes Mal weiterführen.
- Für eine abschließende Beurteilung brauchen wir weitere Fakten – heute können wir uns noch nicht einigen.
- Wir müssen die Verhandlung vertagen und einen neuen Termin finden.
- Wir bedauern es sehr, aber das Ergebnis der Diskussion ist so für uns / für beide Seiten noch nicht akzeptabel.
- Lassen Sie uns das Thema später noch einmal angehen.
- Können wir das bei unserem nächsten Treffen besprechen?

III. Ознакомьтесь с примером ведения переговоров и заключения соглашения. Обратите внимание на структуру и стилистику диалога. Инсценируйте ситуацию.

- Also, meine Herren, `ran an die Arbeit!
- Heute möchten wir unseren Kontrakt vorbereiten.
- Zuerst zu den Verkaufsbedingungen. An welcher Menge der Ware hätten Sie Interesse? Davon hängen doch die Preisermäßigungen und Transportkosten ab.
- Wir würden vorläufig 2 Computer und 5 PC Systeme 512 kb beziehen.
- Bei diesen Mengen können natürlich keine Preisnachlässe gewährt werden. Den 5% Rabatt gibt es erst ab 10 Stück.
- Das ist klar. Aber später wird die Ware nachgekauft. Sie kann auch telefonisch und anschließend schriftlich bestellt werden.
- Jawohl. Jedes Bestätigungsschreiben gilt als Vertragsantrag, d.h. als Angebot zum Vertragsabschluß. Und der Vertrag kommt mit unserer schriftlichen Auftragsbestätigung bzw. mit Lieferung zustande.
- Und nochmals zurück zu den Preisen und Frachtkosten. Sind sie frei Haus? Sind die Nebenkosten miteinbegriffen?

- Nebenkosten wie Zölle oder Verpackungs- und Versandkosten gehen zu Lasten des Kunden. Sie werden besonders berechnet und gesondert in Rechnung gestellt.
- Also, wenn ich Sie richtig verstanden habe, gelten die Preise ab Werk?
- Ja, die Transportkosten übernimmt der Käufer. Wir liefern nur ab Lager.
- Der Liefertermin ist für uns wichtig. Unsere Kundschaft verlangt in letzter Zeit die Ware dringend. Wir sind an der kürzesten Lieferzeit interessiert.
- Es kann schon ab nächsten Monat geliefert werden. Der Erfüllungsort ist Coburg. Wir behalten aber uns das Recht vor, den Versand auch von einem anderen Ort innerhalb Deutschland vorzunehmen.
- Nun gehen wir zur Bezahlung über.
- Unser Finanzleiter ist aber im Moment nicht da. Deshalb verschieben wir diese Frage auf morgen.
- Soweit ist alles klar. Verpackung, Markierung, Inspektion, Prüfung, Gewährleistung, Versicherung, Force majeure, Schiedsgericht – das alles laut den Allgemeinen Geschäftsbedingungen. Frau Lorenz, bereiten Sie bitte den Kaufvertrag vor. Wir sind sicher, dass unsere Computer einen guten Absatz auf Ihrem Markt finden.
- Wir hoffen darauf auch.
- Und heute haben wir noch vor, Ihnen unsere Stadt zu zeigen. Sie ist wirklich sehenswert. Anschließend laden wir Sie ins Theater ein. Interessieren Sie sich dafür?
- Ja, ich habe das Theater gern, aber mein Freund ist kein Theaterfreund. Er ist mehr für die aktive Erholung. Er treibt auch viel Sport.
- Dann machen wir am Wochenende einen Ausflug ins Gebirge.
- Toll! Das wäre was für mich.
- Abgemacht!

IV. Beispiele von Übungen und Aufgaben für auditiv und nicht-auditiv arbeitend:

1. Übersetzen Sie den Vortrag:

VERTRAG NR. 176
zwischen Werbeagentur Reich & Schön GmbH,
nachfolgend «Agentur» genannt,
und Goldham Bodycare Ltd., nachfolgend «Auftraggeber» genannt

Allgemeine Bedingungen

1. Die Agentur und der Auftraggeber schließen einen Kooperationsvertrag.
2. Die Agentur verpflichtet sich, nicht für die Konkurrenz des Auftraggebers zu arbeiten.
3. Der Auftrag der Agentur erstreckt sich auf das Gebiet der Bundesrepublik Deutschland, auf Österreich und die deutschsprachige Schweiz.

4. Die Agentur übernimmt sämtliche Aktivitäten, die dazu dienen, die Produkte des Auftraggebers besser bekannt zu machen und den Verkauf zu fördern. Die Agentur wird in Absprache mit dem Auftraggeber Konzepte entwickeln und Maßnahmen durchführen, die für einen wirtschaftlichen Erfolg der Produkte des Auftraggebers notwendig sind. Dies schließt die Übersetzung, Herstellung und Präsentation von Katalogen, Kundenvorfürungen, die Durchführung von Marketing- und Werbekampagnen sowie die Vorbereitung von Messeveranstaltungen ein.

5. Der Auftraggeber zahlt für diese Tätigkeiten ein Grundhonorar von 100.000 € pro Kalenderjahr, zuzüglich durch Beleg nachgewiesener Spesen.

6. Der Vertrag ist zunächst auf zwei Jahre befristet und kann auf der Grundlage einer alljährlichen Bewertung der Tätigkeit der Agentur verlängert werden.

7. Der Vertrag kann mit dreimonatiger Frist von jedem Vertragspartner gekündigt werden.

8. Nach einer Probezeit von sechs Monaten kann jeder Vertragspartner, unter Einhaltung einer einmonatigen Kündigungsfrist, den Vertrag kündigen.

9. Sollte eine der Vertragsbestimmungen durch gesetzliche Bestimmungen außer Kraft gesetzt werden, so gelten die übrigen Bestimmungen unverändert weiter. Die ungültige Bestimmung wird durch diejenige Regelung ersetzt, die der Absicht der Vertragspartner am nächsten kommt.

2. Bereiten Sie einen ähnlichen Vertrag vor:

Vertrag Nr. _____

Trans-Nr. _____

Die Firma ..., im folgendem «Käufer» genannt, einerseits, und die Firma ..., im folgendem «Verkäufer» genannt, andererseits, haben diesen Vertrag wie folgt abgeschlossen:

Der «Verkäufer» verkauft und der «Käufer» kauft zu den Bedingungen ... folgende Ausrüstung ...

Die Stückliste und die technische Charakteristik der Ausrüstung und Zubehör sind in Anlage (n) Nr. ... vorgesehen. Die Preise sind in Anlage (n) Nr. Aufgeführt.

Die Preise gelten ... einschließlich Exportverpackung, Markierung ...

Die Gesamtsumme des Vertrages beträgt ...

Die im Vertrag aufgeführte Ausrüstung ist komplett zu liefern, und zwar nach folgenden Lieferzeiten laut Anlage Nr. ...

Zahlungen in Höhe ... % des Wertes der gelieferten Ausrüstung erfolgen in ... (Währung) innerhalb ... Tage nach ... (Bedingung).

Im übrigen gelten die allgemeinen Verkaufsbedingungen des Verkäufers.
Dieser Vertrag tritt mit Unterzeichnung durch beide Partner in Kraft.

... (Ort), den ... 20.. (Datum)

Unterschriften:

Unterschriften:

Тема 3. Этика и языковые особенности телефонных переговоров

1. Изучите следующую информацию. Используйте ее при проведении телефонных переговоров.

1. Stil des Telefongesprächs

Das Telefon ist ein verbreitetes Kommunikationsmedium, das es ermöglicht, schnelle Kontakte zu Personen herzustellen, die man direkt nicht erreichen kann. Per Telefon werden mannigfaltige private und geschäftliche, offizielle Gespräche geführt.

Offizielle Telefongespräche umfassen den Bereich von institutionell festgelegten Kommunikationsabläufen. Dazu gehören soziale Räume von staatlichen und privaten Einrichtungen wie Ämter, Botschaften, Firmenvertretungen, Büros, Konsulate. Sie betreffen auch Dienstleistungssituationen in verschiedenen Kaufstellen, Reparatur- und Verleiheinrichtungen u.ä.

Die Pflege der geschäftlichen Kontakte verpflichtet die Partner zur Erfüllung konventioneller Höflichkeiten. Sie erfolgt nicht nur persönlich oder durch Briefe, sondern auch per Telefon. Das betrifft Glückwünsche, Danksagungen oder Beileidsbekundungen. Obwohl jetzt Anstandsregeln nicht mehr so verbindlich und formell, wie früher, sind, gehört es zum guten Ton, wenn nicht persönlich, dann schriftlich oder telefonisch die entsprechenden Höflichkeitspflichten zu erfüllen.

Die offiziellen Telefongespräche haben also einen situationsbezogenen Aspekt. Daneben ist auch der funktionale Aspekt hervorzuheben, der sich auf die Art und Weise dieser Kommunikationsabläufe bezieht. Ihre offizielle, institutionelle Beziehungsebene setzt die entsprechende Ethik voraus.

Zur Ethik der offiziellen Telefonkommunikation gehören Höflichkeitsformeln. Sie sind Mittel der Beziehungsgestaltung und der Beziehungspflege.

Bei den offiziellen Telefongesprächen ist man korrekt und höflich. Man kann mehr oder weniger höflich sein. Besonders höflich und dabei distanziert ist man den Damen und den Vorgesetzten im offiziellen Umgang gegenüber. Das

betrifft auch wenig bekannte Gesprächspartner, mit denen man Kontakte aufnimmt. Höflich ist man in bedeutendem Maße zu den Kollegen, mit denen man nicht sehr vertraut ist. Neutral höflich ist man zu unbekannten Personen in verschiedenen Institutionen (Post, Sekretärin im Büro eines Geschäftspartners, Dienstleistungsbereich u.ä.).

Höflichkeitsformeln widerspiegeln gegenseitige Wertschätzungen, sie dämpfen den unangenehmen Eindruck einer negativen Information, sie können auch ein Zeugnis von der sozialen Angehörigkeit sein und ein Signal von der Beziehungsebene mit dem Gesprächspartner, die man anstrebt. Man bleibt, zum Beispiel, zu korrekt und höchst höflich, um den gebührenden Abstand dem Gesprächspartner gegenüber zu wahren.

Der Stil der geschäftlichen Telefongespräche soll offiziell, förmlich sein. Die Wortwahl, die Intonation dürfen nicht zu kameradschaftlich wirken (auch zu bekannten Personen). Man darf nicht in den saloppen Stil verfallen. Auch der geschraubte Stil wäre nicht am Platze.

Vergleichen Sie zum Beispiel:

1. – Die Ausstellung war toll, (salopp)
– Die Ausstellung war beeindruckend, (förmlich)
2. – Schaffste das für mich, Kleine? (salopp)
– Ich bitte Sie ergebenst... (geschraubt)
– Ich möchte Sie bitten,... (förmlich)

Der förmliche Stil zeugt nicht nur von Offizialität, sondern auch von Anerkennung der allgemein (oder in einer sozialen Gruppe) geltenden Verhaltensstandards.

2. Schema des Telefongesprächs

Die Telefongespräche verlaufen in der Regel nach einem bestimmten Schema, das eine ganze Folge von Kommunikationsabläufen vorsieht. Dieses Schema ergibt sich aus zahlreich wiederholten Gesprächsstrukturen, ist standardisiert und gestaltet zweckmäßig Telefongespräche, private und erst recht offizielle, geschäftliche.

Das Telefongespräch sieht meistens zwei Gesprächspartner vor (vielleicht auch einen Gesprächsvermittler), deren kommunikative Handlungen folgenderweise strukturiert sind:

1. Gesprächsaufforderung, initiiert von A. (das Telefonklingeln)
2. Selbstidentifikation und Gruß von B. (Kontaktherstellung)
3. Gruß und Selbstidentifikation von A. (Kontaktherstellung)
4. Zusätzlicher Kontakt von A. und B. (Kontaktherstellung)
5. Thematisierung des Gesprächs.
6. Das eigentliche Gespräch.
7. Schluß des Gesprächs.
8. Abschied.

Das offizielle Gespräch setzt voraus, dass sich die Gesprächsteilnehmer an dieses Schema halten, und es aufrechterhalten. Das bedeutet nicht, dass das Schema immer starr bleibt. Es gibt Abweichungen, die meistens in privaten Gesprächen vorkommen. Aber es sei bemerkt, je offizieller das Gespräch ist, desto eher protokollgemäß läuft es ab.

Solche Gesprächsschemen sind schon zu Ritualen geworden, sie sind meist wegen zahlreicher Wiederholungen eingeübt, man benutzt sie fast unbewusst. Obwohl sie Individuelles und Kreatives im Sprechen einengen, sind sie zweckmäßig. Sie stecken die Abschnitte des Gesprächs ab und lassen den Teilnehmer erkennen, wann er automatisch sprechen kann und wo der Schwerpunkt liegt. Das betrifft in erster Linie den Abschnitt 6 (das eigentliche Gespräch). Das rituale Schema rahmt das Gespräch ein. Es erleichtert die Kommunikation, lässt die Beteiligten sich auf den Zweck des Anrufs konzentrieren. Das Schema entlastet sie von der Suche nach den kommunikativen Mitteln, die sie zu vollständigen und gleichberechtigten Partnern machen. Außerdem sind diese Klischees im Telefongespräch ökonomisch, zeitsparend.

Also das rituale Telefongesprächsschema ist ein bewährtes zweckmäßiges und ökonomisches Kommunikationsverfahren, das konventionell festgelegt ist und von den Beteiligten, die ein erfolgreiches Gespräch anstreben, anerkannt werden soll.

3. Kontaktaufnahme

Viele Abschnitte des Gesprächs haben ihre Besonderheiten.

Bei der Hörerabnahme beginnt die Kontakteröffnung. Der Angerufene meldet sich und begrüßt den Anrufer. Bei den institutionellen Gesprächen meldet man sich als Vertreter der Institution:

- Ausstellungshalle 7, Schmidt, guten Tag!
- Universitätsbibliothek, Schulz, guten Tag!

In größeren Institutionen oder staatlichen Vertretungen, die eine Telefonzentrale haben, oder wo man den Anruf nicht persönlich entgegennimmt, nennen die Telefonpersonen ihren Namen nicht. Der Mitarbeiter der Botschaft, der Konsularabteilung, der Außenwirtschafts- oder Firma Vertretung usw., der die Telefongespräche entgegennimmt, meldet sich bei der Hörerabnahme folgenderweise:

- Botschaft Rußlands, guten Tag!
- Russische Botschaft, guten Morgen! bzw.
- Russische Konsularabteilung, guten Tag!
- Mekor, Consortiumvertretung, guten Tag!
- Russische Außenwirtschaftsvereinigung Exportles, guten Tag! usw.

Der Gesprächspartner am anderen Ende der Leitung meldet sich auch. Er begrüßt zurück. Dabei nennt er seinen Namen oder den der Institution, zum Beispiel:

- Guten Tag! Hier ist Müller aus München.

- Guten Tag! Peters, FDP-Wuppertal
- Guten Tag! Firma «Bayer» in Leverkusen, Schmidt
- Guten Tag! CDU-Pressestelle, Reiner
- Guten Tag! Reisebüro «Schenker» in Frankfurt

Auf solche Weise wird Gesprächsbereitschaft erklärt und werden Kontakte aufgenommen.

4. Stil und Schema des Telefongesprächs, falls die Gesprächspartner einander persönlich kennen

Falls die Gesprächspartner einander persönlich kennen, gestaltet sich das Gespräch flexibler. Sein Schema wird lockerer. Zur Ethik solcher Kommunikation gehören Ausdrücke, die Freundlichkeit, Offenheit, Vertrautheit, Respekt u.ä. äußern, z.B.:

- Es freut mich, sie zu hören!
- Sehr erfreut!
- Ah, Sie, Herr Neumann!
- Schön, dass Sie anrufen!
- Bitte, Herr Müller!

Sie signalisieren von den Positionsunterschieden, den Wertschätzungen der Gesprächspartner, wie hoch man die repräsentierten Einrichtungen, Institutionen einschätzt, auch davon, wie vertraut man das Verhältnis betrachtet, auch von der Stimmungslage der Teilnehmer des Gesprächs.

Eine Art Begrüßung können auch belanglose Fragen sein: «Wie geht es?» Der Arzt, der ständig den Patienten behandelt, kann fragen: «Fehlt Ihnen etwas?» Der Besitzer der Autoreparaturwerkstatt fragt seinen Kunden zuvorkommend: «Wie steht es mit dem Wagen?», «Haben Sie Probleme mit dem Wagen?» Das Ziel von solchen Formeln ist nicht, die direkte Antwort zu bekommen oder seine Freude zu äußern, sondern weitere Schritte der Formalitäten zu erfüllen, die Beziehungen zu pflegen und den Telefonkontakt zu vertiefen.

Darum antwortet man auf die Erkundigung nach dem Befinden nicht wahrheitsgemäß, sondern – «Danke, gut. Und Ihnen?» Diese Kontaktvertiefung darf nicht zu lange dauern, man ist auf den Hauptteil des Gesprächs gespannt.

5. Das Telefongespräch, wenn man nicht direkt den Adressaten erreicht, sondern durch einen Gesprächsvermittler

Wenn man nicht direkt den Adressaten erreicht, sondern durch einen Gesprächsvermittler (Sekretärin, Telefonzentrale, Kollegen) folgen nacheinander die Begrüßung, dann die Selbstidentifikation und die Bitte: «Guten Tag! Lehmke ist mein Name. Ich hätte gerne Herrn Beljakow gesprochen». Wenn der Anrufer sich nicht gemeldet hat («Guten Tag! Ich hätte gerne Herrn Beljakow gesprochen»), erfolgt die Frage: «Wie darf ich Sie bitte melden?» Diese Frage ist sehr wichtig, denn jeder Botschaftsangehörige, jeder Mitarbeiter

der Handelsvertretung, der Firma usw. möchte gerne wissen, wer ihn ans Telefon verlangt. Deshalb stellt man folgende Fragen, um den Namen des Gesprächspartners zu präzisieren: «Wie darf ich Sie bitte melden?» oder «Wie war bitte Ihr Name?», oder «Wie ist Ihr werter Name?», was ziemlich erhaben klingt, darum ziemlich selten und meistens in den staatlichen Einrichtungen (gebraucht wird. Nachdem der Anrufer sein Problem dargestellt hat, gibt man ihm eine Antwort.

Der Gesprächsvermittler soll sich Mühe geben, möglichst schnell die Verbindung herzustellen. Das macht man höflich und zuvorkommend.

Bei den groben Anrufen solcher Art wie: «Geben Sie mir den Botschafter» oder «Geben Sie mir Ihren Chef» – wäre zu antworten:

- «Sie können mit dem Diplomaten von Dienst sprechen. Warten Sie einen Augenblick, der Herr kommt gleich» bzw.
- «Warten Sie bitte, gleich kommt der Vertreter der Firma».

6. Die Anrede im Telefongespräch

Ein sehr wichtiges Element des Telefongesprächs, wie auch jeder sprachlichen Kommunikation ist die Anrede. Die Anrede kommt schon am Anfang des Telefongesprächs und gehört neben der Selbstidentifikation zu den Kontaktherstellungsmitteln.

Die Anredearten können ganz unterschiedlich sein. Und ihre Aufgabe ist viel weiter als nur Kontaktaufnahme. Sie drücken auch Vertrautheitsgrad, Verhalten zum Gesprächspartner, Positionsverhältnis, Zugehörigkeit zur sozialen Schicht, einschließlich der Stimmung des Sprechenden aus. Das Letzte wissen eher gut vertraute Personen des Anrufenden, die Sekretärinnen eines Chefs, seine unterstellten Kollegen.

Beim offiziellen Gespräch soll man bekanntlich ausgewogen bleiben. Schlechte Stimmung sowie negatives Verhalten dürfen nicht zum Ausdruck kommen. Darum ist es wichtig, sich in jeder Situation gut zu beherrschen und gleich höflich allen Gesprächspartnern gegenüber zu sein und die entsprechende Anredeart zu finden.

Gewöhnlich nennt man im Deutschen den Adressaten beim Familiennamen mit der üblichen Anrede voran

- Herr Hoffmann, ...
- Frau Körner, ...
- Fräulein Ulmann, ...

Die Anrede «Herr» gilt sowohl für verheiratete, als auch ledige Männer, wobei sich die Anreden «Frau» und «Fräulein» unterscheiden. Die Anredeform «Frau» bedeutet eine erwachsene, verheiratete Person, wobei «Fräulein» eine unverheiratete Person weiblichen Geschlechts bedeutet. Aber durch rechtliche Gleichstellung aller Frauen ist dieser Unterschied sinnlos geworden. Die Anrede «Fräulein» wird immer seltener gebraucht und meistens nur auf ausdrücklichen Wunsch der angesprochenen Person hin. Nach dem Erlaß des

Bundesinnenministeriums wird grundsätzlich bei den erwachsenen weiblichen Personen die Anrede «Frau» benutzt.

Die Anredeform Fräulein bleibt, wenn der Adressat zum unbekanntem Bedienungspersonal gehört. So wendet man sich an eine Schalterfrau auf der Post, an eine Mitarbeiterin im Büro, an die Verkäuferin in einem Geschäft und auch an eine Kollegin von der Zentrale beim Ferngespräch per Telefon.

Zum Beispiel:

- Frau Körner, wir hätten eine Bitte an Sie...
- Fräulein, trennen Sie bitte nicht.

In den öffentlichen Stellen sowie beim Telefongespräch werden die Anreden des unbekanntem Gesprächspartners oder Vermittlers oft vermieden:

- Ich möchte bitte den Abteilungsleiter sprechen.
- Darf ich Frau Kunze sprechen?

Dabei wendet man sich an den Adressaten, ohne ihn anzureden:

- Guten Tag, ich möchte bei Ihnen meinen Fernseher reparieren lassen ...
- Guten Tag, können Sie mir sagen ...

Zu den üblichen Anreden gehören auch verschiedene Titel, die oft gebraucht werden, und ähnliche Wörter:

- Professor Krause, ...
- Doktor Böhme, ...
- Kollege Fischer, ...
- Kollegin Lehmke, ...

Ohne Namen werden die Titel mit den gebräuchlichen Anreden verwendet:

- Herr Professor, ...
- Frau Professorin, ...
- Frau Doktorin, ...
- Herr Bürgermeister, ...

Der Gebrauch der Anrede «Fräulein» ist hier ausgeschlossen.

Die Art der Anrede hängt auch von Vertrautheitsgrad ab. Wenn er ziemlich hoch ist, wenn man, zum Beispiel, durch eine langjährige Arbeit verbunden ist, dann ist manchmal bei Telefongesprächen von zwei Unternehmern, Geschäftsführern, Politikern, Managern die Anrede beim Vornamen zulässig. Aber die Gesprächsvermittler (Sekretärinnen, Kollegen) bittet man um Verbindung (Kontakt, Informationsübergabe) ganz offiziell:

Ich möchte bitte Herrn Direktor sprechen ...

Peter? Hier Werner ...

Verbleibt man bei den üblichen offiziellen Anredeformen, so heißt das, man will oder muss offiziell sein oder eine Distanz verschaffen. Dabei kann ein besonderes Positionsverhältnis (zum Beispiel, Chef – sein Unterstellter) beiderseitig unterstrichen werden:

- Kollege Neumann, können Sie nicht bei mir vorbeikommen?
- Ja, sofort, Herr Professor...

Die Zugehörigkeit zu einer bestimmten sozialen Schicht oder zur jüngeren Altersgruppe erlaubt es unter gut vertrauten Kollegen, Mitgliedern einer Gemeinschaft, Teilnehmern einer Zusammenarbeit als Anrede den Vornamen zu gebrauchen.

Cafebesitzer und sein Lieferant: – ... Peter, kann ich jetzt bei dir zwei Kisten Bier abholen?

Zwei Studenten: – ... Peter, wann sollen wir mit der Ankunft der nächsten Austauschgruppe rechnen?

Dasselbe betrifft auch die «Sie» oder «Du» Form der Anrede, die verschiedene Ebenen der Kontaktgestaltung widerspiegeln. Bei einem höheren Vertrautheitsgrad können sich die Gesprächspartner duzen. Bevor man aber zu dieser vertrauten Anredeform übergeht, einigt man sich darüber: «Könnten wir nicht «du» zu einander sagen?» oder «Wollen wir uns nicht duzen?» Ein ungewolltes «Du» kann als ehrenrührig und geringschätzig gelten. Normalerweise geht die Initiative vom Älteren zum Jüngeren, vom Chef zum untergebenen Beschäftigten, von der Frau zum Mann aus. Das erfordern die Regeln des guten Tons. Die «Du»-Anrede behält man für immer, wenn nur die freundschaftlichen Beziehungen nicht abgebrochen werden. Das Siezen setzt höfliche, gleichberechtigte (auch bei verschiedenen sozialen Positionen), förmliche und etwas distanzierte Beziehungen voraus.

Vergleichen Sie:

– Herr Mayer, ich rufe Sie an, um mein Auto zur Reparatur anzumelden.

– Peter, ich rufe dich an, um das bestellte Bier abzuholen. Gleichzeitig mit der «Sie»-Anrede können die Pronomen «ihr» und «euer» auftreten. Sie weisen eine «gedämpfte» Förmlichkeit auf. Wenn man zum Beispiellange zusammenarbeitet, so kann bei der offiziellen Anrede einer konkreten Person auch ein vertrautwirkendes «ihr» («euer» zum gesamten Kollektiv verwendet werden:

– Herr Krause, wir haben von euch eine weitere Lieferung erhalten und die Maschinen getestet. Sie hatten recht, eure neuen Maschinen sind wirklich viel besser, als die alten.

In der letzten Zeit hat sich auch eine neue Anredeform durchgesetzt, genannt «*das Hamburger Sie*»: *Sie + Vorname*. So nennen sich die Mitarbeiter von größeren Firmen gegenseitig. Solche Anrede klingt freundschaftlich genug und dabei nicht zu kameradschaftlich:

– Sie, Ursula, sind kaum telefonisch zu erreichen, vgl.:

– Sie, Frau Pötsch, sind kaum telefonisch zu erreichen.

Wenn man die beiden Sätze vergleicht, so stellt man fest: der erste Satz klingt wie eine Bemerkung, wobei der zweite Satz wie ein Vorwurf.

Mit der Wahl der Anrede befolgt man eher nicht die sprachlichen, sondern gesellschaftspolitischen Regeln. Wenn sie verletzt werden, so bedeutet das nicht nur, dass man sie nicht beherrscht, sondern auch eventuell zielbewusst nicht anerkennt. Wenn man zum Beispiel das Pronomen «mein(e)» vor den Anreden

«Herr» und «Dame» gebraucht, so will man einen vornehmen, feinen, aber auch archaischen Stil erreichen, der etwas scherzhaft klingt oder auch einen leichten Tadel oder Zuvorkommenheit, Ergebenheit u.ä. ausdrückt, je nach der Situation:

- Ja. Mein Herr, bitte also deine Eltern ans Telefon, (zu einem Kind, scherzhaft)

- Jawohl, meine Dame, wird gemacht. (Ergebenheit)

- Mein Herr, Sie irren sich. (Tadel)

Also, für die Anredeform sind in erster Linie der Vertrautheitsgrad und die Rangabstufung der Sprechenden entscheidend. Die Anrede schafft Umriss für die Beziehungsebene der Telefonkommunikation, weil die Anrede nicht nur festgelegte Regeln eines bestimmten Kommunikationsstils, Rituale befolgt, sondern auch durch die im Rahmen dieses Stils vorhandenen Mittel das gegenseitige Verhalten ausdrückt.

7. Thematisierung des Telefongesprächs

Nach der Kontaktherstellung, die eine Gesprächseinleitung ist, kommt gewöhnlich die Thematisierung des Gesprächs. Man berichtet den Zweck des Anrufs:

- Ich möchte erfahren, wann der Zug 102 aus N. nach M. abfährt.

- Darf ich wissen, wie ich das nötige Buch telefonisch bestellen kann.

- Herr Mayer, wir möchten unser Auto zur Reparatur anmelden.

- Frau Fuchs, können Sie, bitte, Herrn Schütz ausrichten,...

- Herr Müller, ich telefoniere wegen Verzögerung von den Maschinenlieferungen.

- Frau Groll, könnte ich Sie um einen Gefallen bitten? Legen Sie bitte auf meinen Namen die Bücher... zurück.

- Wenn den Anruf nicht die zuständige Person entgegennimmt, sondern ihre Sekretärin, kann nach der Vorstellung des Anrufenden ihre Frage erfolgen:

- Guten Tag! Hier ist Müller aus Düsseldorf. Ich möchte Herrn Neumann sprechen.

- In welcher Angelegenheit bitte?

- Ich rufe wegen der Gestaltung des Messestandes Ihrer Firma an.

- Moment, bitte!

8. Das eigentliche Telefongespräch

Nach der Thematisierung kommt man zum eigentlichen Gespräch. Das kann alles Mögliche sein. Hier gehen wir auf den Gegenstand des Gesprächs nicht ein. Wichtig für diese Analyse ist zu unterstreichen, dass bei der Wiedergabe des eigentlichen Gesprächsstoffes auch viele sprachliche Klischees, vorgefertigte Satzmuster, Typisierungen gebraucht werden. Geschäftliche Telefongespräche sind stärker motiviert, als private. Es gibt selten Abweichungen vom Thema, wenig Kommentar. Und nur im Notfall gibt es Detailinformationen. Indem man

höflich bleibt und seine Bitte, Entschuldigung, Nachfrage usw. darlegt, ist man beim Telefongespräch zielbewusster, genauer, sachlicher, als bei der direkten Kommunikation. Jedes geschäftliche oder offizielle Telefongespräch ist mehr oder weniger wichtig. Wenn es ein oder einige im Gespräch zu lösende Probleme enthält, wenn man den Gesprächspartner überzeugen oder ihm eine wichtige Information beibringen muss, spricht man besonders deutlich, bündig, überzeugend. Dieses Gespräch soll im voraus gut durchdacht sein und beim Sprechen richtig gesteuert werden.

Zur Ethik der Telefonkommunikation gehört auch, dass der Empfänger des Anrufes den Sprechenden nicht unterbricht. Er hört aufmerksam zu. Da das Gespräch ohne Blickkontakte verläuft, braucht es Bestätigung des Verständnisses beiderseits. Darum meldet sich der Empfänger der Information in den kleinen Zwischenpausen mit: «Ja, ... so, ... nun, ... klar, ... danke» und ähnlichen meistens nonverbalen Äußerungen, deren Ton und Intonation den Standpunkt des Gesprächspartners zu verstehen geben.

Wenn der Gesprächspartner zu lange spricht, darf man ihn darauf aufmerksam machen, zum Beispiel folgenderweise:

- Ja, natürlich, ...
- Ja, aber ...
- Moment ...
- Wenn ich hier mal kurz unterbrechen darf ...

9. Sprechweise. Gespräch bei technischen Störungen

Die durch den technischen Vermittler des Gesprächs bedingte Besonderheit der Kommunikation erfordert es auch, dass man sich an bestimmte Regeln hält: man fasst sich kurz, man ist sachlich und genau. Daraus resultiert nicht nur ein besonderer Vokabular, sondern auch ein für diesen Kommunikationsbereich typischer Satzbau: die Strukturen sind kurz, ohne viele Bestimmungen und Nebensätze, die die Verständigung erschweren könnten. Man spricht deutlich, vermeidet Besonderheiten der individuellen Aussprache, intoniert ziemlich ausdrucksvoll, aber nicht zu emotionell. Es sei aber bemerkt, dass bei Auskünften oder Gesprächen mit den Gesprächsvermittlern (Angestellte von der Telefonzentrale, Sekretärin usw.) die Intonation umgekehrt monoton ist, denn hier wird mehr

Wert auf die Information und nicht auf die Beziehungspflege gelegt. Dabei sind die Gesprächspartner zueinander neutral höflich. Man spricht mittelmäßig schnell und deutlich. Bei offiziellen Gesprächen darf man nicht große Pausen einlegen oder Dehnungen zulassen. Dabei darf das Sprechtempo nicht zu schnell sein, denn das Gespräch verläuft ohne nonverbale Äußerungen (Gesten, Mimik), die zum korrekten Verständnis beitragen. Es können doch technische Störungen auftreten, oder auch Abbrüche. In solchen Fällen fragt der Sprechende den Gesprächspartner, um das Verständnis zu sichern, z. B.:

- Konnten Sie gut hören? Da gab es Störungen.

- Soll ich wiederholen? Es knackt im Apparat.
- Entschuldigung, können Sie mich gut hören?
- Ist das so weit klar?

Der andere kann seinerseits bitten:

- Moment, Entschuldigung, wie war die Zahl der Eingeladenen?
- Entschuldigung! Können Sie bitte das Letzte wiederholen?
- Entschuldigung, ich habe den Termin überhört. Es ist hier laut.

10. Gesprächsklima

Das geschäftliche Telefongespräch ist meistens ein Meinungs austausch. Die Meinungskundgabe erfolgt nicht immer direkt. Die Höflichkeitspflichten und die Bemühungen um zuvorkommende Behandlung des Gesprächspartners erfordern eine Abschwächung des Widerspruchs. Man darf nicht sagen «Was Sie da reden, ist vollkommen falsch». Man könnte das weniger direkt formulieren:

- Da kann ich Ihnen nicht zustimmen.
- Ich glaube, es stimmt nicht ganz.
- Meinen Sie wirklich, dass es stimmt?
- Da kann man doch manches einwenden.
- Ich finde, dass es nicht ganz stimmt.

Der Widerspruch wird in jedem Fall kenntlich gemacht. Und gleichzeitig vermeidet man durch die Höflichkeitsmittel, durch die Abschwächung der Äußerung des Widerspruchs die Konfrontation mit dem Partner, und trotz der Meinungsverschiedenheiten erhält man ein angenehmes Gesprächsklima genauso höflich drückt man seine Bitte aus, zum Beispiel:

- Ich möchte ...
- Würden Sie so nett sein ...
- Darf ich ...
- Könnten Sie nicht ...
- Darf ich Sie um einen Gefallen bitten?
- Ich hätte eine Bitte an Sie.
- Würde es Ihnen was ausmachen, ...

Wenn man der direkten Antwort ausweichen will, verwendet man auch eine Höflichkeitsformel.

- Ja, vielleicht...
- Ganz genau können wir nicht...
- Im Moment bin ich nicht in der Lage;
- Leider können wir noch nicht die definitive Antwort geben.

In bestimmten Situationen kann man die Frage auch etwas scherzhaft umgehen und eine Maxime, ein Sprichwort oder Wortspiel gebrauchen. Das

lockert die Atmosphäre und signalisiert vom wohlwollenden Verhalten des Gesprächspartners, z.B.:

- Wir haben das neue Modell noch einmal getestet. Sicher ist sicher.
- Herr Mayer?! Sehr angenehm. Sind Sie wieder in Düsseldorf? Noch gestern haben Sie aus Venedig telefoniert.
- Ja, Herr Fuchs. Wer rastet, der rostet.
- Die Umweltschutzmaßnahmen für die Gewässer sind leider ungenügend. Der Rhein ist nicht mehr rein.

Die Kenntnis von den landeskundlichen Eigentümlichkeiten, von der Kultur anderer Regionen trägt zur erfolgreichen interkulturellen Kommunikation bei.

Wenn die Hauptaufgabe des Anrufs erfüllt ist, kann man das erreichte Ziel mit kurzen Zusammenfassungen noch einmal absichern, die getroffene Vereinbarung wiederholen und den Termin bestätigen.

Im Bezug auf den Hauptteil des Telefongesprächs sind also die folgenden Maximen hervorzuheben: der Bericht soll so informativ sein, wie erforderlich (man vermeidet unnötige Weitschweifigkeit), er soll wahrheitsgemäß sein, man vermeidet Mehrdeutigkeiten, man redet wohlgeordnet und spricht schnell genug und deutlich, man ist höflich, förmlich; man formuliert imperative oder negative Sätze (Aufforderung, Kritik, Absage), ohne den anderen zu verletzen. Die kulturspezifischen Normen sind auch zu berücksichtigen.

11. Beendigung des Telefongesprächs

Die Gesprächsbeendigung ist für das Gespräch ebenso wie die Eröffnung sehr wichtig, weil damit Kontakte weitergeführt werden können. Nachdem der Gesprächsgegenstand behandelt worden ist, kommen Schlußeinleitungssignale. Sie kommen normalerweise vom Anrufer. Er kann folgenderweise anzeigen, dass er seinerseits bereit ist, das Gespräch abzuschließen:

- so
- also
- ja, dann also
- Ich glaube, das wär's.
- Das wär's eigentlich.
- Das wollte ich wissen.
- Deswegen habe ich Sie angerufen.
- Nun glaube ich, ich habe Ihre Zeit sehr in Anspruch genommen.

Zu den Höflichkeitsformeln gehört auch, dass man dabei eine ausdrückliche Rechtfertigung der Kontaktbeendigung oder sein Bedauern darüber äußert

- Ich bedauere, gleich beginnt unsere Sitzung.
- Es tut mir leid, ich muss mich verabschieden.
- Entschuldigung! Ich werde auf der anderen Leitung verlangt.

Der Empfänger des Gesprächs kann seine Zustimmung ganz kurz aussagen: gut, ja ..., okay usw. Er kann aber auch das Thema fortsetzen, oder sogar ein neues Thema einführen:

- Eines ist mir noch nicht klar geworden ...
- Ja, aber eine Frage haben wir noch nicht geklärt...
- Moment bitte, es fällt mir gerade ein ...

Die beiden Gesprächspartner einigen sich gleichberechtigt über die Beendigung des Gesprächs. Danach kommen Dank-Äußerungen, Grüße, Wunschformeln, Bezugnahme auf spätere Kontakte. Sie können mehr oder weniger ausführlich sein:

- Vielen Dank (noch)!
- Ich bedanke mich!
- Haben Sie vielen Dank!
- Nochmals vielen Dank für... !
- Danke gleichfalls!
- Danke Ihnen auch!
- Bitte!
- War doch selbstverständlich!
- Nichts zu danken!
- Gern geschehen!

Mit dem Austausch der Schluss-Signale erfolgt dann die definitive Beendigung des Anrufs. Die häufigste Standardformel bei den offiziellen Telefongesprächen ist «(Auf) Wiederhören».

Für eine erfolgreiche offizielle Telefonkommunikation genügt also nicht, Vokabeln- und grammatische Regeln zu lernen. Wichtig ist es auch, den entsprechenden sprachlichen Stil, sprachliche Klischees, Höflichkeitsformeln und kulturspezifische Normen sowie Situationsstrukturen zu beherrschen.

II. Прочитайте и запомните следующие клише по теме «Этика и языковые особенности телефонных переговоров»:

- Einen Augenblick bitte, ich verbinde Sie mit Herrn Iwanow.
- Moment bitte, Herr Iwanow kommt gleich (falls man nicht verbinden kann) (oder: Herr Iwanow ist am Apparat 653894 zu erreichen).
- Tut mir leid, Herr Iwanow ist jetzt nicht im Hause. Wenn Sie bitte in einer Stunde nochmals versuchen würden.
- Tut mir leid, Herr Iwanow ist dienstlich verreist und kommt erst in einer Woche zurück. Möchten Sie einen von seinen Mitarbeitern sprechen?
- Tut mir leid, Herr Iwanow ist zur Zeit nicht im Haus. Soll ich ihm etwas ausrichten? (oder: Möchten Sie eine Nachricht für ihn hinterlassen?)
- Herr Iwanow spricht gerade auf der anderen Leitung. Möchten Sie warten oder rufen Sie in 5 Minuten noch einmal an?

- Herr Iwanow kann jetzt leider nicht ans Telefon kommen, geben Sie mir bitte Ihre Telefonnummer (und Ihren Namen), er ruft Sie dann in Kürze zurück.

- Tut mir leid, wir haben jetzt Mittagspause, rufen Sie bitte ab 15 Uhr an, oder: Herr Iwanow ist jetzt zu Tisch, oder: Heute ist unser Nationalfeier tag, rufen Sie bitte morgen an.

- Die Konsularabteilung (die Visaabteilung) ist im anderen Gebäude, ich kann Sie leider nicht verbinden, notieren Sie bitte die Telefonnummer Und die Sprechstunden sind von 9 bis 13 Uhr.

Bei den Höflichkeitsanrufen (Glückwünsche, Beileidsbekundungen u.ä.), und wenn man das Gespräch für einen Höflichkeitsausdruck hält, sagt man:

- Danke für den Anruf.
- Grüßen Sie bitte Herrn Krause von mir.
- Viele Grüße an Ihre Familie.
- Einen schönen Gruß an Frau Pötsch.
- Danke, werde ich ausrichten.
- Ja, danke, wird gemacht (mache ich).
- Ja, das freut sie bestimmt.
- Glückliche Reise!
- Ein schönes Wochenende!
- Viel Erfolg!
- Alles Gute!
- Gute Fahrt!
- In einer Woche rufe ich wieder an.
- Wir sehen uns also in drei Tagen.
- Wir würden Sie gerne bei uns sehen.

solche Formeln pflegen und entwickeln die Beziehungen der Gesprächspartner und verweisen auf Folgekontakte.

III. Ознакомьтесь с примерами проведения телефонных переговоров. Обратите внимание на их структуру и стилистику текста. Инсценируйте ситуацию.

Telefongespräch

- Ist das 495023 (vier-neun-fünf-null-zwei-drei)?
- Ja, Seifert Coburg, Guten Tag.
- Hier Avis Kiew. Ich möchte bitte Herrn Hoffmann sprechen.
- Moment mal. Ich verbinde.
- Guten Tag, Herr Hoffmann. Frolowa von der Firma Avis. Ich bin Sekretärin des Geschäftsführers, Herrn Dubenko.
- Ach, ja. Herr Dubenko kommt bald zu Besuch, nicht wahr?
- Ja, es handelt sich um seinen Besuch.
- Wann kommt er nach Deutschland?
- Anfangs November für 3 Tage. Geht es?

- Einen Augenblick. Ich sehe nach. Ja, es geht. Kein Problem.
- Ich faxe später seine Ankunft durch. Oder ich rufe zurück.
- In Ordnung.
- Kann ich noch Frau Teßmer sprechen?
- Oh, tut mir leid. Sie ist unter einer anderen Nummer zu erreichen. Außerdem ist sie im Moment nicht im Haus. Soll ich ihr etwas ausrichten?
- Nein, danke, nichts. Ich rufe später nochmal an.
- Auf Wiederhören!

IV. Примеры упражнений и заданий для аудиторной и внеаудиторной работы:

1. Lesen Sie den Dialog und versuchen Sie die Teile der russischen Übersetzung in passender Folge zu stellen.

Einführung zum Dialog \ вступление к диалогу:

Mr Philips und Herr Schwarzmann haben gestern eine Fachmesse der Büroeinrichtung CeBIT in Hannover besucht. Sie teilen sich ihrer Eindrücke von der Messe mit.

Господа Филипс и Шварцман посетили вчера специализированную ярмарку по офисному оборудованию CeBIT в Ганновере. Они обмениваются своими впечатлениями о ярмарке по телефону.

TELEPHONGESPRÄCH

| | |
|--------|---|
| (1) S. | Wie ist Ihr Eindruck von der Messe, Herr Philips? |
| (2) P. | Ich bin über die Besucherzahlen überrascht. Solchen Andrang ist bei uns höchst selten. |
| (3) S. | Früher gab es hier einen wahren Massenandrang, aber vor einigen Jahren ist die traditionelle Hannover Messe auf zwei Veranstaltungen aufgestellt worden. Jetzt ist es wieder einigermaßen erträglich. |
| (4) P. | Ich war übrigens sehr überrascht über die perfekte Gestaltung der Verkaufsstände. Die sind ja wirklich mit allen technischen Feinheiten ausgestattet. Die Kosten sind sicher enorm hoch! |
| (5) S. | Das schon, aber ob sich dieser Aufwand in den Auftragsbüchern niederschlägt, das steht unter die Lupe genommen. Haben Sie irgendwelche Neuentwicklungen erspäht, die wir noch im Programm haben? |
| (6) P. | Nicht direkt. Aber das Verkaufspersonal berichtete von interessanten Neuentwicklungen. Es wird intensiv an sogenannten intelligenten Rechnern gearbeitet. Außerdem soll die nächste Computergeneration auf Sprache reagieren. Welche technischen Umwälzungen das mit sich bringen wird! |
| (7) S. | Gehe ich richtig in der Annahme, dass Sie diese Neuentwicklungen genau erstens verfolgen? |

| | |
|---------|---|
| (8) P. | Aber gewiß doch! Wir arbeiten momentan an mehrsprachigen Übersetzungscomputern. Die Finanz- und Geschäftswelt wird immer internationaler und die geschäftliche Kommunikation darf nicht durch bloße Sprachprobleme behindert werden. Bisher haben nur wenige Geschäftsleute und leitende Angestellte gute Fremdsprachkenntnisse, der Bürokräften und Verkäufern ganz zu schweigen. |
| (9) S. | Haben Sie denn in absehbarer Zukunft vor, auch auf deutschen Messen und Ausstellungen vertreten zu sein? |
| (10) P. | Aber ja doch! Es muss ja nicht gleich CeBIT sein. Wir sollen uns vielleicht einmal den Messe- und Ausstellungskalender ansehen, und uns überlegen, welche Möglichkeiten es für den Einstieg gibt. Das kommt ganz darauf an, um welche Messe oder Ausstellung es sich handelt. Wie wir eben gesehen haben, wird dem Publikum einiges geboten, und wenn man da nicht mithält, wird man glatt(weg) ignoriert! Aber das werden wir schon verhindern wissen! |
| (11) S. | Davon bin ich überzeugt! Wenn es Ihnen recht ist, können wir morgen früh unser Gespräch fortsetzen, wenn wir uns von diesem anstrengenden Messebesuch erholt haben. |
| (12)P. | Mit Vergnügen, Herr Schwarzmann. |

Деловой телефонный разговор

| | |
|----|--|
| Ш. | Раньше здесь действительно был массовый наплыв, но несколько лет назад традиционную Ганноверскую Ярмарку разделили на две части. теперь снова стало более-менее терпимо. |
| Ф. | Ну, конечно же! Это должно быть не обязательно СеВIT. Мы, наверно, должны как-нибудь посмотреть календарь ярмарок и выставок, чтобы подумать, какие есть возможности для вступления на (Германскую) сцену. Все целиком зависит от того, о какой ярмарке или выставке идет речь. Как мы только что видели, публику стараются привлечь многими способами, и если отстаешь от других, то тебя полностью игнорируют! Но это уж мы сумеем преодолеть! |
| Ш. | Непосредственно нет. Но их торговые представители говорили об интересных новых разработках. Они интенсивно работают над так называемыми «интеллектуальными» вычислительными машинами. Кроме того, компьютеры следующего поколения должны реагировать на голос. Невозможно себе представить, к каким техническим новшествам это приведет! |
| Ф. | Я потрясен числом посетителей. Такой наплыв (скопление) у нас бывает очень редко. |
| Ш. | Каково Ваше впечатление от выставки, господин Филипп? |

| | |
|----|---|
| Ф. | Насколько я мог заметить, Вы особенно внимательно при- сматривались к стендам наших конкурентов. Вы увидели какие- либо разработки, которых у нас в программе еще нет? |
| Ш. | В этом я убежден! Если Вас это устраивает, мы можем продолжить наш разговор завтра утром, когда отдохнем от этого утоми- тельного посещения ярмарки. |
| Ф. | Ну конечно же! В данный момент мы работаем над многоязычным компьютером-переводчиком. Финансовый и деловой мир стано- вится все более международным (интернациональным) и деловое общение не должно быть затруднено простыми языковыми про- блемами. Пока лишь немногие бизнесмены и руководящие работ- ники хорошо знают иностранные языки (имеют хорошие языковые знания), не говоря уже о <u>работниках офисов и торговом персонале.</u> |
| Ш. | Предполагаете ли Вы в ближайшем будущем быть предста- вленными на немецких ярмарках и выставках? |
| Ф. | С удовольствием, господин Шварцман. |
| Ш. | Я, наверно, правильно предполагаю, что Вы очень внимательно отслеживаете эти новые разработки. |
| Ф. | Я был, впрочем, поражен отличным оформлением стендов. Они действительно оборудованы всевозможными техническими приспособлениями! Расходы наверняка громадны! |

Расположите номера в русском варианте диалога в соответствии с номерами немецкого варианта:

(), (), (), (), (), (), (), (), (), (), (), ().

2. Ergänzen Sie das Telefongespräch und übersetzen Sie es in den passenden Sprachen. Versuchen Sie den Dialog auswendig zu lernen und ihn zu inszenieren.

F.: Fiedler, guten Tag. Autohaus Reuther.

.....
R.: (Поздоровайтесь с ним, представьтесь господином Рихтером из мастерской по ремонту автомашин. Сообщите, что Вы звоните по поводу заказа.)

.....
F.: Einverstanden. Die Bestellung können wir dann per Fax bestätigen. Was möchten Sie denn bestellen?

.....
R.: (Скажите, что Вы ссылаетесь на их предложение автозапчастей).

.....
F.: Augenblick bitte. Ich muss mal nachsehen. Welche Mengen möchten Sie bestellen?

R.: (Скажите, что Вы хотели бы приобрести 30 штук клаксонов, 40 штук приборов, определяющих уровень бензина, 10 автомагнитол и 40 тахометров. Спросите, когда они могут доставить эти приборы. Скажите, что они нужны Вам как можно скорее.

F.: Die Tachometer haben wir vorrätig, also übermorgen. Alles andere schaffen wir erst nächste Woche. Ich gebe Ihnen morgen per Fax Bescheid.

R.: (Выразите согласие и поблагодарите.)

F.: Nichts zu danken. Auf Wiederhören.

Тема 4. Составление договора

I. Изучите следующую информацию. Используйте ее при составлении договора.

Der Vertrag

Ein Vertrag koordiniert und regelt das soziale Verhalten durch eine gegenseitige Selbstverpflichtung. Er wird freiwillig zwischen zwei (oder auch mehr) Parteien geschlossen.

Im Vertrag verspricht jede Partei der anderen, etwas Bestimmtes zu tun oder zu unterlassen (und damit eine von der anderen Partei gewünschte Leistung zu erbringen). Dadurch wird die Zukunft für die Parteien berechenbarer.

Wenn eine Partei den Vertrag bricht, so kann dieses die andere Partei ganz oder teilweise von ihrer Verpflichtung zur Erfüllung des Vertrags entbinden.

Der Inhalt der vertraglichen Vereinbarung muss von den Vertragsparteien im gleichen Sinne verstanden werden. Andernfalls kommt es zu unterschiedlichen Auslegungen des Vertrages und der Zweck des Vertrages, die Koordination zukünftigen Verhaltens, wird verfehlt. Deshalb sind auch Täuschungen der anderen Partei über das Vereinbarte unzulässig.

Die Selbstverpflichtung durch Versprechen setzt voraus, dass die betreffende Partei bezüglich des Vertragsgegenstandes mündig ist und für sich selber sprechen und entscheiden kann und darf, d. h. die betreffende Partei muss rechtlich geschäftsfähig sein. Eine geschäftsfähige Person kann wirksame Willenserklärung abgeben und am Geschäftsverkehr teilnehmen. Eine geschäftsunfähige Person dagegen kann keine wirksame Willenserklärung abgeben.

Jede Partei muss außerdem grundsätzlich befähigt und berechtigt sein, wie versprochen zu handeln. Insofern müssen die Parteien entsprechend autonom und verfügungsberechtigt sein.

Wenn die Leistungen der Parteien zeitlich versetzt erbracht werden, muss diejenige Partei, die in Vorleistung geht, darauf vertrauen, dass die andere Partei ihre Verpflichtungen ebenfalls noch erfüllen wird.

Da ohne eine Vertrauensbasis niemand einen Vertrag abschließen wird, ist es für die Parteien wichtig, einen guten Ruf als zuverlässige Vertragspartner zu haben.

Wenn sich die vereinbarten Leistungen bis weit in die Zukunft erstrecken, so können in der Zwischenzeit unvorhergesehene Ereignisse eintreten, die die mit dem Vertrag verbundenen Absichten der Parteien gegenstandslos machen (Wegfall der Geschäftsgrundlage). In diesem Fall kann es zu einer Aufhebung des Vertrages kommen.

Der Inhalt eines Vertrages wird von den Parteien ausgehandelt. Zu welcher Vereinbarung es schließlich kommt, hängt von der Interessenlage der Parteien, ihren Handlungsmöglichkeiten und ihrem Verhandlungsgeschick ab. Grundsätzlich gilt, dass dabei jede Partei freigestellt ist, innerhalb des gegebenen rechtlichen Rahmens ihre Interessen frei zu verfolgen. Die Parteien werden bei rationalem Handeln also nur einen solchen Vertrag abschließen, durch den sie besser gestellt werden als ohne diesen Vertrag.

Zwischen dem Punkt, wo ein Vertrag für die Parteien vorteilhaft wird, und dem Punkt, wo er nachteilig wird, gibt es einen mehr oder weniger großen Spielraum für Verhandlungen. Dabei kann die Verhandlungsmacht der Parteien sehr unterschiedlich sein, je nachdem wie dringlich sie den Vertragsabschluss jeweils benötigen.

Dass Verträge freiwillig abgeschlossen werden, bedeutet nicht, dass dabei keinerlei Zwang mitwirkt. Falls kein Vertrag abgeschlossen wird, so gilt der Status quo weiter. Dieser Status quo kann für die Parteien unterschiedlich erträglich sein. Wenn sich z. B. eine Partei in einer Notlage befindet, aus der sie nur ein Vertrag mit einer bestimmten anderen Partei befreien kann, so ist die Freiheit, den Vertrag nicht abzuschließen, u. U. nur die Freiheit, in der Notlage zu verkommen.

Dieser Widerspruch vom Zwang in der Freiheit kann auch Folge staatlicher Vorgaben sein. Beispiel: Der Zwang für Autobesitzer eine Autoversicherung abschließen zu müssen, verbunden mit der Freiheit, den Anbieter und den Tarif wählen zu können.

Die Vertragsfreiheit ist neben dem Eigentumsrecht und der Konkurrenzsituation eines der Grundelemente der Marktwirtschaft.

II. Прочитайте и запомните следующие клише по теме «Составление договора»:

1. Место и время заключения (договора) – Ort und Datum des Abschlusses
2. Имена сторон – Namen der vertragschließenden Parteien
3. Предмет договора – Gegenstand des Vertrages

4. Цена и общая стоимость – Preis und Gesamtwert
5. Сроки поставки – Liefertermine
6. Неустойка – Konventionalstrafe
7. Условия оплаты – Zahlungsbedingungen
8. Качество, вес товара – Qualität, Gewicht der Ware
9. Упаковка и маркировка – Verpackung und Markierung
10. Испытания и контроль – Prüfung, Erprobung und Inspektion
11. Гарантии – Gewährleistung
12. Страховка – Versicherung
13. Форс-мажор («обстоятельства непреодолимой силы») – Force majeure
14. Арбитраж – Schiedsgericht
15. Другие условия – Sonstige Bedingungen
16. Юридические адреса сторон – Juristische Anschriften der Parteien
17. Подписи – Unterschriften

Клише и выражения к пункту «Предмет договора – Gegenstand des Vertrags»:

– In Übereinstimmung mit dem Protokoll über die gegenseitigen Warenlieferungen zwischen ... verkauft der Verkäufer an den Käufer zu den Bedingungen franko Wagen Grenze ... – В соответствии с протоколом о взаимных поставках товаров между ... продавец продает покупателю на условиях франко-вагон граница ...

– Die Spezifikation ist in der Anlage angegeben. – Спецификация указана в приложении.

– Der Verkäufer verkauft und der Käufer kauft zu den Bedingungen ... gemäß Beilage Nr. 12 ... inklusive der technischen Dokumentation. – Продавец продает, а покупатель покупает на условиях ... согласно приложению №12 ..., включая техническую документацию.

– Der Verkäufer hat das Recht, 10% mehr oder weniger zu liefern. – Продавец имеет право поставить на 10% больше или меньше.

Клише и выражения к пункту «Цена и общая стоимость – Preis und Gesamtwert»:

– Die Preise der einzelnen Positionen sind in Anlage(n) Nr. ... aufgeführt. – Цены по отдельным позициям приведены в приложении (-ях) №...

– Die Preise sind fest und unterliegen keinen Veränderungen. – Цены твердые и не подлежат изменению.

– Die Preise bleiben fest für die ganze Gültigkeitsdauer des Vertrages. – Цены остаются неизменными на весь срок действия договора.

– Die Preise verstehen sich pro 100 kg/per laufendes Meter. – Цены действуют за 1 кг/за погонный метр.

- Der Preis der Ware ist festgelegt in ... (Währung). – Цена товара устанавливается в ... (валюте).
- Der Preis versteht sich franko Wagen. – Цена действует франко-вагон.
- Die Kosten für ... sind miteinbegriffen. – Расходы за ... включаются.
- Die Gesamtsumme / der Gesamtpreis / der Gesamtwert des Vertrages beträgt ... – Общая сумма / цена контракта составляет ...
- Die Preise beinhalten die Kosten für ... – Цены включают расходы на ...
- Фрахтовые расходы оговариваются в этом же пункте контракта.

Клише и выражения к пункту «Сроки поставки – Liefertermine»:

- Die Ausrüstung ist nach folgenden Lieferzeiten laut Anlage Nr. ... zu liefern. – Оборудование поставляется в следующие сроки согласно приложению № ...
- Die Ware soll zu den angegebenen Terminen geliefert werden. – Товар должен быть поставлен в указанные сроки.
- Die Lieferung erfolgt ... – Поставка производится ...
- Vorfristige Lieferung innerhalb ... ist zulässig / nur nach Zustimmung des Käufers gestattet. – Досрочная поставка в течение ... допустима / только с согласия покупателя.
- Die verkaufte Ware muß in gleichen monatlichen Partien geliefert werden. – Проданный товар должен быть поставлен равными месячными партиями.
- Die Vorauslieferung / Vorablieferungen sind bis ... gestattet. – Досрочные поставки разрешены до ...
- Die Waren sind unserem Lagerhaus / unserer Fabrik / unseren Kunden in ... anzuliefern. – Товары должны быть поставлены на наш склад / фабрику / нашим клиентам.

Клише и выражения к пункту «Неустойки – Konventionalstrafe»:

- Bei Verzögerung in bezug auf vertragliche Liefertermine zahlt der Verkäufer dem Käufer eine Strafe in Höhe ... – При задержке сроков поставки согласно договору продавец выплачивает неустойку в размере ...
- Die gesamte Summe der Strafe darf nicht ... überschreiten. – Общая сумма неустойки не должна превышать ...
- Der Käufer ist berechtigt, die Konventionalstrafe zu beanspruchen. – Покупатель имеет право на требование неустойки.
- Die Höhe der Konventionalstrafe ist durch ein schiedsgerichtliches Verfahren nicht zu ändern. – Размер неустойки не меняется арбитражным судом.
- Der Verkäufer verpflichtet sich, die Strafe auf die erste Forderung des Käufers zu zahlen. – Продавец обязуется выплатить штраф по первому требованию.

Клише и выражения к пункту «Качество и вес товара – Qualität und Gewicht der Ware»:

– Die Qualität der Ware muss durch Zertifikate bestätigt werden. – Качество товара должно подтверждаться сертификатами.

– Die Qualität der Ware muss den in ... (Land) gültigen technischen Bedingungen / Vorschriften entsprechen. – Качество товара должно соответствовать действующим техническим условиям / инструкциям в ... (страна).

– Die gelieferten Produkte müssen der 1. Sorte sein. – Поставляемая продукция должна быть первого сорта.

– Die Qualität der Ware darf nicht von der der Muster abweichen, die beiderseitig vereinbart sind. – Качество товара не должно отклоняться от качества образцов, согласованных обеими сторонами.

Клише и выражения к пункту «Упаковка и маркировка – Verpackung und Markierung»:

– Die Ware wird in Kisten / Trommeln / Paletten / Kartonschachteln / Pappkartons / Papier / Flaschen / Säcken / thermoplastischer Folie / Schrumpffolie / mit Luftkissenfolie gepolsterten Briefumschlägen / mit Hohlraumfüller ... verpackt. – Товар упаковывается в ...

– Die Ware wird in Ballen mit Gewicht von je ... kg geliefert. – Товар поставляется в тюках весом по ... кг каждый.

– Die Verpackung muss die Ware gegen Witterungseinflüsse schützen. – Упаковка должна защищать товар от погодных влияний.

– Wir sorgen für angemessene / seemäßige / exportmäßige / wasserdichte Verpackung. – Мы позаботимся о соответствующей упаковке: для транспортировки морем / экспортной / водонепроницаемой.

– Der Verkäufer haftet für eventuelle Verluste und Beschädigungen infolge mangelhafter Verpackung. – Продавец отвечает за возможные потери и повреждения вследствие неудовлетворительной упаковки.

– Der Verkäufer übernimmt die volle Haftung für Schäden, Beschädigungen oder Bruch. – Продавец берет на себя полную ответственность за урон, повреждения и поломки.

– Die Kisten werden von 4 Seiten markiert. – Ящики маркируются с 4 сторон.

– Die Markierung muss deutlich mit wasser fester Farbe in deutscher und russischer Sprache aufgetragen werden und folgendes enthalten: Bestellnummer, Bestimmungsort, Bezeichnung des Kunden Kistennummer, Nettogewicht, Bruttogewicht u.a. – Маркировка должна быть нанесена четко несмываемой краской на немецком и русском языках и содержать следующее: номер заказа, место назначения, название фирмы-получателя, номер ящика, вес нетто, брутто и др.

– Die Kollos werden durch Bruchzahlen numeriert: 4/15. – Места нумеруются дробными числами (4-й ящик из 15).

Клише и выражения к пункту «Гарантии – Gewährleistung»:

– Der Verkäufer garantiert, dass die Qualität der gelieferten Ware dem Vertrag völlig entspricht. – Продавец гарантирует, что качество товара полностью соответствует контракту.

– Der Verkäufer garantiert die normale Arbeit der Ausrüstung im Laufe von ... Monaten. – Продавец гарантирует нормальную работу оборудования на протяжении ... месяцев.

– Die Garantiefrist beträgt ... Monate, gerechnet vom Tage der Inbetriebnahme. – Гарантийный срок составляет ... месяцев, начиная со дня приема в эксплуатацию.

– Die Garantie erstreckt sich nicht auf Ersatzteile. – Гарантия не распространяется на запасные детали.

– Wir leisten keine Gewähr für Schäden, die durch unsachgemäße Verwendung, Wartung, Beförderung und Lagerung verursacht sind. – Мы не несем гарантии за повреждения, возникшие из-за некомпетентного использования, обслуживания, транспортировки и хранения.

– Von der Gewährleistung sind ausgenommen: Lampen, Batterien usw. – Гарантия не распространяется на: лампы, батарейки и т.д.

III. Ознакомьтесь с примерами составления договора. Обратите внимание на их структуру и стилистику текста:

Lieferungs- und Zahlungsbedingungen für Motoreninstandsetzungsbetriebe. (Stand 10/2011)

1. Anerkennung der Lieferungs- und Zahlungsbedingungen

Für die Durchführung unserer Lieferungen und Leistungen für Motoren, Baugruppen oder Einzelteile (nachstehend «Vertragsgegenstand») gelten die nachstehenden Bedingungen. Andere oder entgegenstehende Bedingungen, z.B. Einkaufsbedingungen des Auftraggebers, gelten auch dann nicht, wenn wir ihnen nicht ausdrücklich widersprechen, es sei denn, wir hätten ihnen schriftlich zugestimmt.

2. Angebote – Kostenvoranschläge

Sofern der Kunde Vollkaufmann ist, sind Angebote freibleibend, soweit nichts anderes schriftlich vereinbart ist. Unter der gleichen Voraussetzung, dass der Kunde Vollkaufmann ist, werden die zwecks Abgabe eines Kostenvoranschlags gemachten Leistungen und Lieferungen besonderer Art, wie insbesondere Reisen und Demontgearbeiten, dem Auftraggeber gesondert berechnet, und zwar auch dann, wenn es nicht oder nur in abgeänderter Form zur Ausführung von Instandsetzungsarbeiten kommt.

Wünscht der Kunde, gleichgültig ob Vollkaufmann oder nicht, einen verbindlichen Kostenvoranschlag, so wird dieser schriftlich erstellt. Darin werden die jeweiligen Arbeiten und Teile bzw. Liefergegenstände im einzelnen aufgelistet und mit dem jeweiligen Preis versehen.

Der Auftragnehmer ist an den erstellten verbindlichen Kostenvoranschlag bis zum Ablauf von 21 Tagen nach seiner Abgabe gebunden.

Bei unverbindlichen Kostenvoranschlägen gelten Abweichungen von + 10% als statthaft. Zu weitergehenden Überschreitungen holt der Auftragnehmer unverzüglich vor Durchführung weiterer Arbeiten die Zustimmung des Auftraggebers ein. Dem Auftraggeber steht jedoch in diesem Falle ein Kündigungsrecht zu.

Wenn dies im Einzelfall vereinbart ist, kann der Auftragnehmer dem Auftraggeber für die Erstellung eines Kostenvoranschlages erbrachte Leistungen berechnen.

Wenn jedoch aufgrund des Kostenvoranschlages ein Auftrag erteilt wird, werden für den Kostenvoranschlag berechnete Beträge mit der Rechnung für den Auftrag verrechnet. Preise im Kostenvoranschlag werden jeweils netto angegeben, im nichtkaufmännischen Verkehr zuzüglich gesondert ausgewiesener Mehrwertsteuer.

3. Aufträge für Instandsetzungen / Reparaturen

3.1 Der Umfang der jeweiligen Instandsetzungsarbeiten/Reparaturen für den Vertragsgegenstand ist vom Auftraggeber festzulegen. Sofern dies nicht möglich ist, legt der Auftragnehmer den Umfang der durchzuführenden Instandsetzungsarbeiten nach Rücksprache mit dem Auftraggeber fest. In einem Auftragschein oder in einem Bestätigungsschreiben werden die vereinbarten bzw. mit dem Auftragnehmer abgestimmten zu erbringenden Leistungen bezeichnet. Der voraussichtliche oder der verbindliche Liefertermin wird angegeben. Stellt sich während der Bearbeitung, aber bei Auftragsannahme nicht erkennbar, heraus, dass die Instandsetzung wegen der Mängel des Vertragsgegenstandes unmöglich ist, so ist der Auftragnehmer berechtigt, die bis zu dieser Feststellung geleisteten Arbeiten dem Auftraggeber in Rechnung zu stellen.

Soweit sich während der Bearbeitung, aber bei Auftragsannahme nicht erkennbar, herausstellt, dass die Durchführung der Instandsetzungsarbeiten unwirtschaftlich ist, wird der Auftragnehmer den Auftraggeber unverzüglich hiervon verständigen, um eine definitive Entscheidung des Auftraggebers herbeizuführen.

Entscheidet sich der Auftraggeber dazu, den Auftrag wegen seiner Unwirtschaftlichkeit nicht durchführen zu lassen, so hat der Auftragnehmer Anspruch auf Abgeltung der bis zu diesem Zeitpunkt geleisteten Arbeiten, einschließlich eines angemessenen Gewinns.

3.2 Der Auftragnehmer haftet nicht für Fehler, die sich aus Unterlagen, Zeichnungen, Mustern usw. sowie aus Angaben des Auftraggebers ergeben, soweit ihm nicht zuzumuten ist, diese zu erkennen.

4. Kauf/ Tausch

4.1 Gegenstand der Verpflichtung des Auftragnehmers kann auch die Lieferung eines generalüberholten Vertragsgegenstandes, ggf. gegen Übergabe eines entsprechenden alten Motors, einer Baugruppe oder eines Einzelteils gleicher Type sein. Abweichungen in der Ausführung sind dem Auftragnehmer gestattet, soweit dies dem Auftraggeber zumutbar ist. Vertragsgegenstände des Auftraggebers, die dieser dem Auftragnehmer zum Einbau oder im Wege des Tausches überlässt, dürfen keine Mängel oder sonstigen Fehler aufweisen, die nicht auf natürliche Abnutzung zurückzuführen sind. Insbesondere muss der anzuliefernde Vertragsgegenstand frei von geschweißten oder nichtgeschweißten Brüchen und Rissen sein.

4.2 Für die im Falle des Tausches eines Vertragsgegenstandes zu leistende Entschädigung gelten die jeweiligen gesonderten Vereinbarungen.

5. Preise und Zahlungen

5.1 Alle Preise verstehen sich für Lieferungen und Leistungen ab Betrieb des Auftragnehmers; es gelten die jeweiligen Listenpreise zzgl. der gesetzlichen Mehrwertsteuer.

5.2 Die jeweiligen Preise gelten ausschließlich Porto, Fracht und Verpackung. Soweit die Verpackung vom Auftragnehmer beigestellt wird, werden die Selbstkosten berechnet. Beanstandungen oder Reklamationen der erteilten Rechnungen sollen, sofern sich nicht aus den Umständen etwas anderes ergibt, innerhalb von acht Tagen nach Aushändigung der jeweiligen Rechnung erfolgen.

5.3 Die jeweilige Mehrwertsteuer wird in gesetzlicher Höhe hinzugerechnet. Im nichtkaufmännischen Bereich wird der Preis einschließlich gesondert ausgewiesener Mehrwertsteuer angegeben.

5.4 Für Vertragsgegenstände, die im Tausch geliefert werden, ist der vereinbarte Preis davon abhängig, dass diese Hauptteile instandsetzungsfähig sind; nicht mehr instandsetzungsfähige Teile werden nachberechnet.

Der Auftraggeber hat in diesem Fall einen Anspruch auf Rückforderung der Teile.

5.5 Zahlungen sind Zug um Zug nach Erhalt der Rechnung - netto - zu leisten, soweit nichts anderes schriftlich vereinbart ist. Ein Abzug von Skonto ist unzulässig. Schecks und Wechsel werden nur nach vorheriger Vereinbarung - zahlungshalber - entgegengenommen, vorbehaltlich rechtzeitiger und ordnungsgemäßer Gutschrift. Anfallende Inkasso- und Diskontspesen werden weiterberechnet.

5.6 Aufrechnungen sind nur statthaft, sofern die Gegenforderung rechtskräftig festgestellt, anerkannt oder unbestritten ist. Ein Zurückbehaltungsrecht steht darüber hinaus dem Auftraggeber nur insoweit zu, als der Grund des Zurückbehaltungsrechts auf dem gleichen Vertragsverhältnis beruht.

5.7 Bei umfangreichem Materialaufwand und langfristigen Arbeiten kann eine angemessene Vorauszahlung verlangt werden, um die Vorfinanzierung des Auftragnehmers zu gewährleisten.

6. Fertigstellung / Lieferzeit

6.1 Es gilt, sofern verbindlich vereinbart, die jeweils angegebene Fertigstellungs- bzw. Lieferzeit.

6.2 Soweit die rechtzeitige Lieferung/Leistung ein Fixgeschäft ist, bleiben die gesetzlichen Ansprüche unberührt; dies gilt auch dann, wenn als Folge des Verzugs des Auftragnehmers die weitere Erfüllung der Lieferung/Leistung für den Auftraggeber ohne Interesse ist.

6.3 Ändert oder erweitert der Auftraggeber den ursprünglich vereinbarten Arbeitsumfang und verzögert sich die Fertigstellung bzw. Lieferung dadurch, haftet der Auftragnehmer dafür nicht. Er nennt dem Auftraggeber unter Angabe der Gründe jedoch unverzüglich einen neuen Fertigstellungs- bzw. Liefertermin.

6.4 Liegt die Ursache der Nichteinhaltung des Termins in höherer Gewalt oder in Betriebsstörungen, auch in solchen von Vorlieferanten oder Subunternehmern, die der Auftragnehmer nicht verschuldet hat, besteht aufgrund hierdurch bedingter Verzögerungen keine Schadenersatzverpflichtung des Auftragnehmers. Er unterrichtet den Auftraggeber jedoch unverzüglich.

6.5 Die Fertigstellungs- bzw. Lieferzeit verlängert sich ggf. um die Zeit, die der Auftraggeber mit der Anlieferung von ihm beizustellender notwendiger Teile in Rückstand ist. Der Auftragnehmer ist dabei berechtigt, den Vertrag nach fruchtloser Nachfristsetzung zu kündigen.

7. Abnahme

7.1 Die Abnahme findet im Betrieb des Auftragnehmers statt, soweit nichts anderes vereinbart ist..

7.2 Der Auftraggeber kommt mit der Abnahme in Verzug, wenn er innerhalb von zwei Wochen, nachdem ihm die Fertigstellung des Vertragsgegenstandes gemeldet oder die endgültige Rechnung ausgehändigt worden ist, diesen gegen Begleichung der fälligen Rechnung nicht abholt.

8. Lieferung

8.1 Die Lieferung des Vertragsgegenstandes erfolgt stets auf Rechnung und Gefahr des Auftraggebers, und zwar ab Betrieb des Auftragnehmers, soweit nicht schriftlich anderes vereinbart ist. Für Leistungen gilt Entsprechendes.

8.2 Wünscht der Auftraggeber Zustellung, so erfolgt diese auf Rechnung und Gefahr des Auftraggebers.

9. Eigentumsvorbehalt

9.1 Der gelieferte Vertragsgegenstand bleibt bis zur vollständigen Bezahlung aller zwischen Auftraggeber und Auftragnehmer (bereits) entstandenen Forderungen Eigentum des Auftragnehmers. Im kaufmännischen Verkehr gilt des weiteren, dass die Eigentumsvorbehaltssicherung sich auf den jeweiligen Saldo bezieht, sofern zwischen Auftraggeber und Auftragnehmer eine Kontokorrentvereinbarung besteht. In diesem Fall erstreckt sich der

Eigentumsvorbehalt auch auf den kausalen Saldo, sobald der Auftraggeber in Konkurs fällt.

9.2 Der Auftraggeber erklärt sich, wenn er den gelieferten Vertragsgegenstand weiterbearbeitet, damit einverstanden, dass die Bearbeitung stets für den Auftragnehmer erfolgt. Der Auftragnehmer erwirbt Eigentum an dem zu bearbeitenden Vertragsgegenstand.

9.3 Sofern der Auftraggeber Händler ist, ist er zur Weiterveräußerung des Vertragsgegenstandes im normalen Geschäftsgang berechtigt. Für diesen Fall tritt jedoch der Auftraggeber die ihm gegenüber seinen Abnehmern zustehenden Forderungen schon jetzt an den Auftragnehmer ab; zur Einziehung dieser Forderungen bleibt der Auftraggeber berechtigt, solange er nicht gegenüber dem Auftragnehmer in Zahlungsverzug geraten ist. Soweit dies der Fall ist, ist der Auftragnehmer berechtigt, die Weiterveräußerungs- und Einziehungsbefugnis für den Vertragsgegenstand schriftlich zu widerrufen. In diesem Fall ist der Auftraggeber verpflichtet, dem Auftragnehmer alle Informationen, Dokumentationen und sonstigen Unterlagen zu überlassen, aus denen sich ergibt, gegen welche Abnehmer dem Auftragnehmer Forderungen aufgrund des verlängerten Eigentumsvorbehalts zustehen, damit der Auftragnehmer in der Lage ist, diese gegenüber den Abnehmern unmittelbar geltend zu machen.

9.4 Bei Verbindungen oder Vermischungen eines Vertragsgegenstandes entsteht Miteigentum des Auftragnehmers, sofern nicht eine Sache als Hauptsache anzusehen ist. Soweit letzteres der Fall ist, erklärt sich der Auftraggeber schon jetzt damit einverstanden, Sicherungseigentum zugunsten des Auftragnehmers – bezogen auf die Hauptsache – zu vereinbaren. Dieses verwahrt der Auftraggeber unentgeltlich für den Auftragnehmer.

9.5 Die Sicherungsübereignung gemäß Ziff. 9.4 sowie die Sicherungsabtretung gemäß 9.3 gelten jeweils in Höhe des Fakturaendbetrages, wie sie zwischen Auftraggeber und Auftragnehmer vereinbart wurde; der Fakturaendbetrag versteht sich einschließlich der gesetzlichen Mehrwertsteuer.

9.6 Wird der unter Vorbehalt stehende Vertragsgegenstand zusammen mit anderen Waren weiterveräußert, so gilt die Bestimmung gemäß Ziff. 9.3. und 9.4. sinngemäß.

9.7 Übersteigen die dem Auftragnehmer nach den vorstehenden Bestimmungen zustehenden Sicherheiten die zu sichernden Forderungen um mehr als 20%, so ist der Auftragnehmer verpflichtet, auf Verlangen des Auftraggebers überschießende Sicherheiten nach Wahl des Auftragnehmers freizugeben.

10. Pfandrecht – Verwertung – Standgebühr

10.1 Dem Auftragnehmer steht ein gesetzliches Pfandrecht an allen Gegenständen des Auftraggebers zu, die mit Wissen und Wollen des Auftraggebers vom Auftragnehmer bearbeitet werden. Das Pfandrecht erstreckt sich auf alle Forderungen des Auftragnehmers, wie sie der Eigentumsvorbehaltsicherung gemäß Ziff. 9.1 entsprechen.

10.2 Kommt der Auftraggeber mit der Zahlung für einen längeren Zeitpunkt als zwei Monate in Verzug, so steht dem Auftragnehmer das Recht zu, nach vorheriger schriftlicher Ankündigung und nach Ablauf einer weiteren Wartezeit von vier Wochen den Vertragsgegenstand durch Versteigerung und bei Vorliegen von Marktpreisen durch freihändigen Verkauf bestmöglich zu verwerten. Ein etwaiger Verwertungserlös steht dem Auftraggeber zu; der Auftragnehmer ist berechtigt, neben seiner Hauptforderung und den aufgelaufenen Zinsen auch die durch die Verwertung verursachten Kosten in Abzug zu bringen.

10.3 Ist der Auftragnehmer aus betrieblichen Gründen zur Verwahrung der Pfandsache nicht in der Lage, kann er Ersatz der ihm durch eine anderweitige Lagerung entstandenen Kosten verlangen. Auch bei Verwahrung im eigenen Betrieb entstehende Verwahrkosten werden zu marktüblichen Preisen dem Auftraggeber in Rechnung gestellt.

11. Sachmangelhaftung bei Instandsetzung / Reparatur

11.1 Der Auftragnehmer leistet Gewähr für einwandfreie Arbeit und die Verwendung einwandfreien, funktionstüchtigen Materials. Die Sachmangelansprüche des Auftraggebers verjähren innerhalb eines Jahres ab Abnahme des Gegenstandes. Dies gilt nicht, soweit die Ansprüche des Auftraggebers auf dem Fehlen einer zugesicherten Eigenschaft beruhen. Gleiches gilt, soweit die Ansprüche des Auftraggebers auf einer vorsätzlichen oder grob fahrlässigen Vertragsverletzung des Auftragnehmers beruhen. Dann bleibt es bei der gesetzlichen Verjährungsfrist. Nimmt der Auftraggeber die Sache in Kenntnis eines Sachmangels ab, stehen ihm die Sachmangelansprüche in unten beschriebenen Umfang nur zu, wenn er sich diese bei der Abnahme vorbehält.

11.2 Sofern der Auftraggeber Vollkaufmann ist, bleiben die gesetzlichen Untersuchungs- und Rügepflichten gemäß §§ 377, 378, 381 Abs. 2 HGB unberührt.

11.3 Im Fall der Sachmangelhaftung ist der Auftragnehmer berechtigt und verpflichtet, Mangelbeseitigung auf eigene Kosten durchzuführen. Er ist auch berechtigt, eine Ersatzlieferung zu tätigen. Ist der Auftragnehmer nicht bereit oder nicht in der Lage, insbesondere verzögert sich die durchzuführende Mangelbeseitigung/Ersatzlieferung über angemessene Fristen hinaus oder schlägt sie aus sonstigen Gründen fehl, so ist der Auftraggeber berechtigt, vom Vertrag zurückzutreten (Rücktritt) oder entsprechende Herabsetzung der Vergütung (Minderung) zu begehren.

11.4 Mangelbeseitigungsansprüche hat der Auftraggeber beim Auftragnehmer geltend zu machen. Der Auftragnehmer anerkennt Mangelbeseitigungsarbeiten, die Dritte ausführen, nur dann, wenn er im Vorhinein hiermit ausdrücklich einverstanden ist und wenn der Auftragnehmer mit der Durchführung der Sachmangelbeseitigung in Verzug geraten ist bzw. wenn ein äußerst dringendes Erfordernis, insbesondere Betriebsunfähigkeit des Gegenstandes an einem mehr als 50 km vom Betriebsort des Auftraggebers entfernten Ort, besteht.

11.5 Die Bearbeitung von einzelnen Vertragsgegenständen geschieht nur im vereinbarten Umfang. Die Sachmangelhaftung erstreckt sich nicht auf eine darüber hinausgehende Funktionstüchtigkeit einzelner Teile. Diese sind nicht Gegenstand der Sachmangelhaftung des Auftragnehmers, soweit nichts anderes schriftlich vereinbart ist. Insbesondere wird ohne gesonderte schriftliche Vereinbarung keine Haltbarkeitsgarantie übernommen.

11.6 Die Schadensersatzhaftung des Auftragnehmers ergibt sich aus der Regelung gemäß Ziff. 13.

11.7 Soweit der Auftragnehmer ein Tuning von Vertragsgegenständen oder eine Bearbeitung von OldtimerVertragsgegenständen übernimmt, beschränkt sich seine Sachmangelhaftung auf die ordnungsgemäße Ausführung dieser Arbeiten. Ein werkvertraglicher Erfolg ist nur dann geschuldet, wenn dies schriftlich zwischen Auftraggeber und Auftragnehmer vereinbart ist.

11.8 Richtet sich der Auftrag auf die Lieferung herzustellender oder zu erzeugender beweglicher Sachen, und ist der Auftraggeber Unternehmer, der den Vertrag in Ausübung seiner selbständigen beruflichen oder gewerblichen Tätigkeit abschließt, oder ist er eine juristische Person des öffentlichen Rechtes oder ein öffentlich – rechtliches Sondervermögen, verjähren Sachmangelansprüche in einem Jahr ab Lieferung. Ist der Auftraggeber Verbraucher, gelten in diesem Fall die gesetzlichen Bestimmungen.

11.9 Wenn ein Mangel nach nicht vom Auftragnehmer durchgeführter Montage / Einbau auftritt, haftet der Auftragnehmer im Rahmen der Sachmangelhaftung nur, wenn Montage oder Einbau der vom Auftragnehmer zuvor bearbeiteten oder verkauften Sache fachkundig und fachgerecht, insbesondere nach Maßgabe und Vorschrift des Herstellers, erfolgte. Die Fachkundigkeit und Fachgerechtigkeit der Montage bzw. des Einbaus muß der Auftraggeber beweisen.

12. Sachmangelhaftung bei Kauf / Tausch gebrauchter Gegenstände

Sachmangelansprüche des Käufers verjähren innerhalb eines Jahres ab Lieferung des Kaufgegenstandes an den Käufer. Dies gilt nicht, soweit die Ansprüche des Auftraggebers auf dem Fehlen einer zugesicherten Eigenschaft beruhen. Gleiches gilt, soweit die Ansprüche des Auftraggebers auf einer vorsätzlichen oder grob fahrlässigen Vertragsverletzung des Auftragnehmers beruhen. Dann bleibt es bei der gesetzlichen Verjährungsfrist.

Bei arglistig verschwiegenen Mängeln bleiben weitergehende Ansprüche unberührt.

Für die Mangelbeseitigungsabwicklung gilt das gleiche wie unter Ziffer 11.4.

13. Sonstige Haftung

13.1 Der Auftragnehmer haftet nicht für Schäden, welche nicht an dem Vertragsgegenstand unmittelbar entstanden sind. Insbesondere haftet der Auftragnehmer nicht für alle Folgeschäden oder entgangenen Gewinn.

13.2 Dies gilt nicht, soweit die Ansprüche des Auftraggebers auf dem Fehlen einer zugesicherten Eigenschaft beruhen. Gleiches gilt, soweit die

Ansprüche des Auftraggebers auf einer vorsätzlichen oder grob fahrlässigen Vertragsverletzung des Auftragnehmers beruhen.

13.3 Die Schadensersatzhaftung des Auftragnehmers ist auf den vorhersehbaren Schaden begrenzt, soweit der Auftragnehmer eine wesentliche Vertragspflicht infolge einfacher Fahrlässigkeit verletzt. Im übrigen ist die Haftung für einfache Fahrlässigkeit ausgeschlossen, soweit nicht Schäden aus der Verletzung des Lebens, des Körpers oder der Gesundheit betroffen sind.

13.4 Eine Haftung gemäß § 1 Produkthaftungsgesetz bleibt unberührt.

14. Gerichtsstand – Erfüllungsort

14.1 Sofern nichts anderes schriftlich vereinbart, ist Erfüllungsort der Sitz des Auftragnehmers.

14.2 Ausschließlicher Gerichtsstand für alle sich aus dem Zusammenhang mit diesem Vertrag gegebenen Streitigkeiten ist der Sitz des Auftragnehmers, soweit der Auftraggeber Vollkaufmann ist. Im übrigen bleibt es bei den gesetzlichen Regelungen.

14.3 Der Vertrag unterliegt dem Recht der Bundesrepublik Deutschland; die Geltung des UN-Kaufrechts ist abbedungen.

Allgemeine Lizenzbedingungen für die Software PostKIT

§ 1 Geltungsbereich

Die Deutsche Post AG, nachfolgend Deutsche Post, stellt die Software PostKIT für Unternehmer, nachfolgend Lizenznehmer, als kostenlosen Download ausschließlich gemäß den nachfolgenden Lizenzbedingungen zur Verfügung. Abweichende Bedingungen des Lizenznehmers erkennt die Deutsche Post nicht an; ihnen wird hiermit ausdrücklich widersprochen.

§ 2 Vertragsgegenstand

Vertragsgegenstand ist die unentgeltliche Überlassung der Software PostKIT von der Deutschen Post an den Lizenznehmer. Zu der Software PostKIT wird dem Lizenznehmer ein Benutzerhandbuch als kostenloser Download zur Verfügung gestellt.

§ 3 Nutzungsumfang

(1) Die Deutsche Post überträgt dem Lizenznehmer das nicht ausschließliche und nicht übertragbare Recht, die Software PostKIT in unveränderter Form für eigene Zwecke, d.h. nicht für die Verarbeitung von Daten Dritter, zu nutzen.

(2) Die Nutzung im Sinne dieses Vertrages umfaßt als zulässige Handlungen die Installation, das Laden in den temporären Speicher oder in den permanenten Speicher und den Ablauf der Software PostKIT. Für Datensicherungszwecke darf eine Kopie auf einem Datenträger erstellt werden.

(3) Eine Rückübersetzung (Dekompilierung) des Programmcodes in eine andere Darstellungsform ist untersagt. Darüber hinaus darf der Anwender ein Reverse Engineering nicht vornehmen.

§ 4 Schutz der Programme

(1) Unbeschadet der gemäß §3 eingeräumten Nutzungsrechte behält die Deutsche Post alle Rechte an der Software PostKIT einschließlich aller vom Lizenznehmer hergestellten Kopien oder Teilkopien derselben.

(2) Der Lizenznehmer verpflichtet sich, die in der Software PostKIT enthaltenen Schutzvermerke, wie Copyright-Vermerke und andere Rechtsvorbehalte unverändert beizubehalten sowie in alle von ihm hergestellten vollständigen oder teilweisen Kopien von maschinenlesbarem Material in unveränderter Form zu übernehmen.

§ 5 Verletzung von Schutzrechten

(1) Der Deutschen Post sind keine Rechte Dritter bekannt, durch die der Lizenznehmer in der vertragsgemäßen Nutzung beeinträchtigt würde.

(2) Der Lizenznehmer wird die Deutsche Post unverzüglich schriftlich benachrichtigen, falls ihm gegenüber Ansprüche wegen Verletzung von Schutzrechten Dritter geltend gemacht werden.

§ 6 Haftung

(1) Für Schäden, welche auf einer Pflichtverletzung der Deutschen Post beruhen, haftet die Deutsche Post, sofern sie, ihre gesetzlichen Vertreter oder Erfüllungsgehilfen die Pflichtverletzung vorsätzlich oder grob fahrlässig begangen haben. Soweit der Schadensersatzanspruch des Lizenznehmers darauf beruht, daß die Deutsche Post fahrlässig eine ihr obliegende Pflicht verletzt hat, haftet die Deutsche Post soweit die Pflichtverletzung sich auf eine wesentliche Vertragspflicht bezieht.

(2) Die Deutsche Post haftet nicht für mangelnden wirtschaftlichen Erfolg, mittelbare Schäden, Mangelfolgeschäden, entgangenen Gewinn und Ansprüche Dritter mit Ausnahme von Ansprüchen aus Verletzung von Schutzrechten Dritter.

(3) Die vorstehenden Haftungsbeschränkungen gelten nicht für Schäden, die auf Vorsatz, grober Fahrlässigkeit, dem Fehlen zugesicherter Eigenschaften oder Leistungsverzug beruhen. Darüber hinaus haftet die Deutsche Post bei Schäden aus der Verletzung des Lebens, des Körpers oder der Gesundheit ebenfalls für jede eigene leicht fahrlässige Pflichtverletzung, eine ihrer gesetzlichen Vertreter oder eine ihrer Erfüllungsgehilfen.

(4) Für den Verlust von Daten und Programmen und deren Wiederherstellung haftet die Deutsche Post ebenfalls nur in dem vorstehend ersichtlichen Rahmen und auch nur soweit, als dieser Verlust nicht durch angemessene Vorsorgemaßnahmen des Lizenznehmers, insbesondere die tägliche und ordnungsgemäße Anfertigung von Sicherungskopien aller Daten und Programme, vermeidbar gewesen wäre.

§ 7 Sonstiges

(1) Der Vertragstext wird von der Deutschen Post nach Vertragsschluss nicht gespeichert.

(2) Der Vertrag enthält sämtliche Vereinbarungen der Parteien; Nebenabreden bestehen nicht.

(3) Alle Änderungen und Ergänzungen dieses Vertrages bedürfen der Schriftform.

(4) Der Bestand dieses Vertrages wird nicht durch die Unwirksamkeit einzelner Bestimmungen oder durch Regelungslücken berührt. Eine unwirksame Bestimmung oder eine Regelungslücke ist durch eine gültige Bestimmung zu ersetzen, bzw. auszufüllen, die dem Sinn und Zweck der weggefallenen Bestimmung oder der übrigen Regelungen des Vertrages weitestgehend entspricht.

(5) Der Vertrag unterliegt dem Recht der Bundesrepublik Deutschland unter Ausschluß des UNKaufrechts.

(6) Gerichtsstand für alle Streitigkeiten aus oder in Verbindung mit diesem Vertrag ist Bonn.

(7) Es gelten die Allgemeinen Geschäftsbedingungen der Deutschen Post BRIEF NATIONAL (AGB BRIEF NATIONAL) und BRIEF INTERNATIONAL (AGB BRIEF INTERNATIONAL) in der jeweils gültigen Fassung, die im Internet unter www.deutschepost.de oder in den Filialen der Deutschen Post eingesehen werden können.

IV. Примеры упражнений и заданий для аудиторной и внеаудиторной работы:

Finden Sie entsprechenden Titel für jeden Teil des Vertrags:

Allgemeine Mietbedingungen

| Titel | Teil des Vertrags |
|----------------------------|--|
| <i>§ 1 Geltungsbereich</i> | <p>1. BOGE haftet, unabhängig aus welchem Rechtsgrund, insbesondere aufgrund von Mängeln, vertraglichen Pflichtverletzungen oder unerlaubter Handlung, nicht für Schadensersatz oder Aufwendungsersatz.</p> <p>Dies gilt insbesondere jedoch nicht abschließend auch für Schadensersatzansprüche aufgrund von Betriebsausfall, entgangenem Gewinn oder vergeblichen Aufwendungen.</p> <p>Dieser Haftungsausschluss gilt jedoch nicht in den Fällen von Vorsatz oder grober Fahrlässigkeit, schuldhafter Verletzung von Leben, Körper oder Gesundheit oder bei Haftung aufgrund des Produkthaftungsgesetzes.</p> <p>Bei einer Verletzung wesentlicher Vertragspflichten haftet BOGE darüber hinaus nach den gesetzlichen Vorschriften. Wesentliche Vertragspflichten sind solche Pflichten, deren Erfüllung die ordnungsgemäße Durchführung des Vertrags überhaupt erst ermöglicht und auf deren Einhaltung der Käufer regelmäßig vertrauen darf.</p> |

| | |
|--|---|
| | <p>Soweit sich die Haftung nicht aus einer schuldhaften Verletzung von Leben, Körper oder Gesundheit, Schäden aufgrund von Vorsatz oder grober Fahrlässigkeit oder aufgrund des Produkthaftungsgesetzes ergibt, ist die Haftung BOGEs auf den vorhersehbaren, bei Geschäften dieser Art typischerweise entstehenden Schaden begrenzt.</p> <p>Dies gilt auch für Fälle grober Fahrlässigkeit einfacher Erfüllungsgehilfen, Angestellter und Mitarbeiter BOGEs mit Ausnahme von leitenden Angestellten und gesetzlichen Vertretern.</p> <p>BOGE haftet nicht für andere als die hier genannten Schadens- oder Aufwendungsansprüche, unabhängig aus welchem Rechtsgrund diese entstehen.</p> <p>Soweit die Haftung BOGEs beschränkt oder ausgeschlossen ist, gilt dies ebenfalls für die persönliche Haftung der Erfüllungsgehilfen, Mitarbeiter und gesetzlichen Vertreter BOGEs.</p> |
| <p><i>§ 2 Vertragsgegenstand</i></p> | <p>2. Vertragsgegenstand sind die in der Auftragsbestätigung genannten Komponenten (Mietgegenstände).</p> <p>Die Beschaffenheit der Mietgegenstände richtet sich nach den in der Auftragsbestätigung angegebenen Spezifikationen.</p> <p>Ansonsten schuldet BOGE die Funktionsfähigkeit der Mietgegenstände.</p> |
| <p><i>§ 3 Beginn und Ende der Mietzeit</i></p> | <p>3. Der Mietpreis richtet sich nach den Angaben in der Auftragsbestätigung.</p> <p>Sämtliche dort angegebene Preise sind Nettopreise ohne Umsatzsteuer, Verpackungskosten, Transport, Versicherung oder sonstige zusätzliche Kosten.</p> <p>Der Mietpreis ist, falls nicht anders vereinbart, jeweils zum Monatsanfang fällig.</p> |
| <p><i>§ 4 Preise</i></p> | <p>4. BOGE ist während der Mietdauer dafür verantwortlich, dass die Mietgegenstände funktionsfähig sind.</p> <p>Darüber hinaus unternimmt BOGE etwaige notwendige Wartungs- und Instandsetzungsarbeiten nach eigenem Ermessen.</p> <p>BOGE wird an den Mietgegenständen auftretende Schäden unter Gewährung einer angemessenen Frist beseitigen.</p> |

| | |
|--|--|
| | <p>Kosten oder Schäden, die dem Mieter während dieser Zeit entstehen (insbesondere Produktionsausfallschäden, entgangener Gewinn, etc.) trägt der Mieter.</p> <p>Wenn der durch BOGE behobene Mangel auf einer Pflichtverletzung des Mieters beruht, wird BOGE dem Mieter die Kosten der Mängelbeseitigung in Rechnung stellen.</p> <p>Nach Vertragsbeendigung und Rücksendung der Mietgegenstände notwendig gewordene Instandsetzungsarbeiten, die nicht auf einen natürlichen Gebrauch / Verschleiß zurückzuführen sind, werden dem Mieter separat berechnet.</p> |
| <p>§ 5 <i>Pflichten des Vermieters</i></p> | <p>5. Diese Allgemeinen Mietbedingungen gelten für alle mit BOGE abgeschlossenen Mietverträge. Sie gelten bei laufender Geschäftsbeziehung ebenfalls für Folgegeschäfte, auch wenn bei diesen nicht mehr explizit auf die Geltung dieser Allgemeinen Mietbedingungen hingewiesen wird.</p> <p>Diesen Allgemeinen Mietbedingungen entgegenstehende AGB des Mieters werden von BOGE nicht anerkannt und somit nicht Vertragsbestandteil.</p> |
| <p>§ 6 <i>Pflichten des Mieters</i></p> | <p>6. Die Mietzeit endet durch Kündigung des Mietvertrags durch eine der Vertragsparteien. Eine Kündigung ist jedoch frühestens nach Ablauf der in der Auftragsbestätigung genannten Mindestmietdauer möglich.</p> <p>Die Kündigungsfrist beträgt, falls nicht anders vereinbart, zwei Wochen.</p> <p>Die Mietgegenstände müssen bei Beendigung der Mietzeit in einem ordnungsgemäßen Zustand sein, der – unter Berücksichtigung der ordnungsgemäßen Nutzung – dem Zustand zu Beginn der Mietzeit entspricht.</p> <p>Kosten die entstehen, um den Mietgegenstand in einen solchen ordnungsgemäßen Zustand zurückzusetzen (Reinigung, Neulackierung, etc.) können dem Mieter in Rechnung gestellt werden.</p> <p>Der Mieter ist nach Vertragsende verpflichtet die Mietgegenstände an BOGE zurückzuliefern. Die Rücklieferung erfolgt DDP Bielefeld Incoterms 2010 soweit nicht in der Auftragsbestätigung anders vereinbart. Sämtliche Kosten und Gefahren, die im Zusammenhang mit der Rücklieferung der Mietgegenstände entstehen, trägt der Mieter.</p> |

| | |
|--------------------------|---|
| § 7 Haftung | 7. Gerichtstand für alle Streitigkeiten ist Bielefeld. BOGE ist darüber hinaus ebenfalls berechtigt den Vertragspartner an seinem Sitz zu verklagen. |
| § 8 Versicherungspflicht | 8. Die Mietgegenstände sind durch den Mieter für die gesamte Mietdauer auf eigene Rechnung gegen Feuer und Diebstahl zu versichern. |
| § 9 Eigentumsvorbehalt | 9. Die Mietzeit beginnt mit dem Tag des Versandes der Mietgegenstände. BOGE liefert die Mietgegenstände, falls nicht anders vereinbart, ist EXW Bielefeld Incoterms 2010. Die Vertragslaufzeit richtet sich nach den Angaben in der Auftragsbestätigung. |
| § 10 Ende der Mietzeit | 10. Der Mieter ist zur pfleglichen und ordnungsgemäßen Behandlung der Mietgegenstände nach den Maßgaben der Betriebsanleitung der Mietgegenstände verpflichtet. Der Mieter wird die erforderlichen täglichen oder regelmäßigen Wartungsarbeiten (Ölstandkontrolle, Mängeluntersuchung, etc.) durchführen. Der Mieter wird BOGE fällig werdende Wartungsarbeiten unverzüglich anzeigen. Der Mieter wird die Mietgegenstände regelmäßig auf Mängel untersuchen und BOGE unverzüglich informieren, falls Mängel oder Unregelmäßigkeiten an den Mietgegenständen vorliegen. Der Mieter wird BOGE jederzeit, nach Absprache, Zugang zu den Mietgegenständen verschaffen. Schäden, die durch unsachgemäße Behandlung der Mietgegenstände, Nichteinhaltung der Betriebsanleitung, Vernachlässigung der Wartungs- oder Anzeigeobligationen des Mieters oder sonstige schädliche Handlungen des Mieters, seiner Erfüllungsgehilfen oder Dritter entstehen, gehen zu Lasten des Mieters. |
| § 11 Rechtswahl | 11. Sämtliche Lieferungen von BOGE erfolgen unter Eigentumsvorbehalt. Dieser Vorbehalt gilt bis zur Bezahlung sämtlicher Forderungen aus der Geschäftsverbindung mit dem Kunden und bis zur vollständigen Freistellung aus Eventualverbindlichkeiten, die BOGE im Interesse des Kunden eingegangen ist und die im Zusammenhang mit der Lieferung stehen. |

| | |
|-------------------|---|
| | <p>Eine Verpfändung der gelieferten Gegenstände ist nicht zulässig.</p> <p>BOGE ist berechtigt, ihre Vorbehaltsware bei wichtigem Grund, insbesondere bei Zahlungsverzug, gegen Anrechnung des Verwertungserlöses heraus zu verlangen.</p> <p>Dieses Herausverlangen stellt keinen Rücktritt vom Vertrag dar.</p> |
| § 12 Gerichtstand | 12. Es gilt ausschließlich deutsches Recht. |

Тема 5. Структура делового письма.

I. Изучите следующую информацию. Используйте ее при составлении делового письма.

STRUKTUR DES GESCHÄFTSBRIEFES

Через четыре пустые строки от начала листа указывается отправитель.

| | | | |
|---------------------------------|---|--|------|
| Шапка письма (der Briefkopf) | { | имя, фамилия | дата |
| | | улица, номер дома | |
| | | почтовый индекс, город, | |
| | | страна (если это не Германия) | |
| | | телефон с кодом города (и страны, если это не Германия) | |

четыре пустые строки до начала адреса получателя

| | | |
|---|---|---|
| Сектор адресата (das Anschriftsfeld) | { | название фирмы / инстанции |
| | | контактное лицо / отдел |
| | | улица, номер дома / почтовый ящик |
| | | пустая строка |
| | | почтовый индекс, город, страна (если это не Германия) |

четыре пустые строки до темы письма

Жирным шрифтом: тема (повод) письма без знаков препинания;
(устаревшее **Betreff** – **Betr.** – «касательно»).

две пустые строки

обращение (Anrede), запятая

пустая строка

Текст письма (der Brieftext)

Первая строка текста письма начинается со строчной буквы, так как следует за обращением с запятой!

В тексте письма избегайте длинных предложений, чаще пользуйтесь абзацами.

пустая строка

прощальное клише (например Mit freundlichen Grüßen)

подпись

три пустые строки

приложения (Anlagen) (обычно слева)

II. Прочитайте и запомните следующие клише по теме «Структура делового письма»:

Übliche Briefanfänge

| | |
|---|--|
| <p>I. Ein Bestätigungsschreiben wird meist folgenderweise begonnen:</p> <ol style="list-style-type: none">1. Wir sind im Besitz Ihres Schreibens vom 5. d. M.2. Wir empfangen Ihren Brief vom 29. v. M.3. Wir erhielten Ihr Schreiben vom 20. d. M.4. Wir bestätigen den Empfang Ihres Schreibens vom 28. v.M.5. Wir bestätigen den Eingang Ihres Briefes vom 10. d. M.6. Ihr Schreiben vom 29. v. M. ist heute morgen eingegangen.7. Aus Ihrem Brief vom 12. d. M. ersehen wir, dass . . .8. Mit bestem Dank bestätigen wir den Empfang Ihres Schreibens vom 2.d. M. <p>II. Benachrichtigungen</p> <p>Wenn man sich auf einen Brief oder eine Unterredung bezieht, schreibt man</p> | <p>I. Подтверждение обычно начинается следующим образом:</p> <ol style="list-style-type: none">1. Мы получили Ваше письмо от 5-го с. м.2. Мы получили Ваше письмо от 29-го п. м.3. Мы получили Ваше письмо от 20-го с. м.4. Подтверждаем получение Вашего письма от 28-го п. м.5. Подтверждаем поступление Вашего письма от 10-го с. м.6. Сегодня утром получено Ваше письмо от 29-го п. м.7. Из Вашего письма от 12-го с. м. мы узнали, что . . .8. С благодарностью подтверждаем получение Вашего письма от 2 с.м. <p>II. Сообщения</p> <p>В случае, если ссылаются на какое-либо письмо или беседу, письмо начинают следующим образом:</p> |
|---|--|

| | |
|---|--|
| <p>1. In Beantwortung Ihres Schreibens vom 29. v. M. teilen wir mit, dass</p> <p>2. In Erwiderung Ihrer Anfrage vom 5. d. M. setzen wir Sie in Kenntnis, dass...</p> <p>3. Bezug nehmend auf Ihren Brief vom 17. d.M. möchten wir Ihnen mitteilen, dass...</p> <p>4. Unter Bezugnahme auf Ihr Schreiben vom 30. v. M. teilen wir Ihnen mit, dass ...</p> <p>5. Wir beziehen uns auf unsere telephonische Unterredung mit Ihrem Vertreter, Herrn X., und teilen Ihnen mit, dass...</p> <p>6. Sich auf unsere persönlichen Verhandlungen beziehend, teilen wir Ihnen mit, dass ...</p> <p>B. Ohne Bezugnahme auf einen Brief oder eine Unterredung:</p> <p>1. Hierdurch teilen wir Ihnen mit, dass...</p> <p>2. Wir möchten Sie in Kenntnis setzen, dass...</p> <p>3. Mit Gegenwärtigem teilen wir Ihnen mit, dass...</p> <p>IV. Begleitschreiben</p> <p>1. In der Anlage übersenden wir Ihnen...</p> <p>2. Anliegend übersenden wir Ihnen...</p> <p>3. In der Beilage lassen wir Ihnen... zukommen.</p> <p>4. Beiliegend lassen wir Ihnen... zukommen.</p> <p>5. Mit gleicher Post senden wir Ihnen...</p> <p>6. Eingeschrieben unter Kreuzband senden wir Ihnen...</p> <p>7. Separat durch Luftpost lassen wir Ihnen ... zukommen.</p> <p>8. In der Anlage finden Sie ...</p> <p>9. Ihrer Bitte zufolge senden wir Ihnen...</p> | <p>1. В ответ на Ваше письмо от 29-го п. м. сообщаем, что ...</p> <p>2. В ответ на Ваш запрос от 5-го с. м. ставим Вас в известность, что ...</p> <p>3. Ссылаясь на Ваше письмо от 17-го с.м., мы хотели бы сообщить Вам, что...</p> <p>4. Ссылаясь на Ваше письмо от 30-го п. м., сообщаем Вам, что...</p> <p>5. Ссылаясь на наш телефонный разговор с Вашим представителем, г-ном X., сообщаем Вам, в что...</p> <p>6. Ссылаясь на наши личные переговоры, сообщаем Вам, что...</p> <p>Б. Без ссылки на письмо или беседу:</p> <p>1. Настоящим сообщаем Вам, что....</p> <p>2. Мы хотели бы поставить Вас в известность, что...</p> <p>3. Настоящим сообщаем Вам, что...</p> <p>IV. Сопроводительные письма</p> <p>1. В приложении посылаем Вам...</p> <p>2. В приложении посылаем Вам...</p> <p>3. В приложении препровождаем (посылаем) Вам...</p> <p>4. В приложении препровождаем (посылаем) вам...</p> <p>5. Одновременно посылаем Вам ...</p> <p>6. Заказной бандеролью посылаем Вам...</p> <p>7. Посылаем Вам отдельно воздушной почтой ...</p> <p>8. В приложении Вы найдете ...</p> <p>9. Согласно Вашей просьбе посылаем Вам ...</p> <p>V. Заключительная формула</p> <p>1. Мы ожидаем Ваш ответ и остаемся с почтением (подпись)</p> |
|---|--|

| | |
|--|---|
| <p>V. Schlussformeln</p> <p>1. Wir sehen Ihrer Antwort entgegen und zeichnen hochachtungsvoll (Unterschrift)</p> <p>2. Ihrer Antwort entgegensehend, verbleiben wir hochachtungsvoll (Unterschrift)</p> <p>3. Wir hoffen, dass Sie uns mit Ihren Aufträgen beehren werden.</p> <p>4. In Erwartung Ihrer weiteren Nachrichten verbleiben wir hochachtungsvoll (Unterschrift)</p> <p>5. Wir sehen Ihren Aufträgen mit Interesse entgegen und zeichnen hochachtungsvoll (Unterschrift)</p> <p>6. Wir danken Ihnen für Ihre Mitteilung und verbleiben hochachtungsvoll (Unterschrift)</p> | <p>2. В ожидании Вашего ответа остаемся с почтением (подпись)</p> <p>3. Мы надеемся, что Вы окажете нам честь своими заказами.</p> <p>4. В ожидании Ваших дальнейших сообщений остаемся с почтением (подпись)</p> <p>5. Мы с интересом ожидаем Ваших заказов и остаемся с почтением (подпись)</p> <p>6. Благодарим Вас за Ваше сообщение и остаемся с почтением (подпись)</p> |
|--|---|

III. Ознакомьтесь с примерами составления делового письма. Обратите внимание на их структуру и стилистику текста:

| | | | |
|---|---|--|-------------------------|
| Briefkopf (Form B nach DIN 676) | | | |
| <u>Feld für Postanschrift des Absenders</u> | | | |
| WINCO WERKZEUGE GmbH Uhlandstraße 170 91438 Bad Windsheim | | | |
| Ihr Zeichen, Ihre Nachricht vom | Unser Zeichen, unsere Nachricht vom | Telefon, Name 0911 7372-711 Petra Ranost | Datum 2006-06-06 |
| Ra-Wd | | | |
| Anfrage Werkzeugkösten | | | |
| Sehr geehrte Damen und Herren, | | | |
| durch Ihre Anzeige im «Werkmarkt», Ausgabe 6/12, sind wir auf Ihr Unternehmen aufmerksam geworden. | | | |
| Bitte schicken Sie uns den Katalog und die Preisliste Ihres Sortiments einschließlich Verkaufs- und Lieferbedingungen. Außerdem benötigen wir den | | | |

(Staffel)preis für Abnahmemengen von 1.000, 3.000 und 5.000 Stück, alternativ den Preis für einen Abrufauftrag für 5.000 Stück bei einer Mindestabrufrmenge von 500 Stück.

Mit freundlichen Grüßen

Briefkopf (Form B nach DIN 676)

Feld für Postanschrift des Absenders

Ihr Zeichen:
Ihre Nachricht vom: 22.01.06
Unser Zeichen: Ro-Hn

Klackler Werke KG
Herrn Bernd Schieferdecker
Humpertallee 300 – 310
63796 Kahl am Main

Name: Peter Rost
Telefon: 069 7475-76
Telefax: 069 7475-77
E-Mail: Peter.Rost@Synthetics.de

Datum: 31.01.06

Ihre Voranfrage vom 22.01.2006

Sehr geehrter Herr Schieferdecker,

vielen Dank für Ihre Voranfrage. Die Ausweitung der Geschäftsbeziehungen mit Ihnen ist uns wichtig. Wir hätten Ihnen auch gerne ein Angebot über 1000 m² Kunstrasen erstellt, aber wir arbeiten mit unserem bisherigen Lieferanten nicht mehr zusammen, weil die Güte des Materials nicht mehr unseren Vorstellungen entspricht.

Sie sind von uns gute Qualität gewohnt und aus diesem Grund könnten wir es nicht verantworten, Sie mit einem weniger strapazierfähigen Produkt zu beliefern. Wir stehen jedoch bereits in Verhandlung mit einem anderen Anbieter.

Sobald die Materialprüfung und die Preisgespräche abgeschlossen sind – Termin ist voraussichtlich Frühjahr 2006 – und die Ergebnisse positiv sind, stehen wir Ihnen für Aufträge gerne wieder zur Verfügung.

Vielleicht hören wir schon bald von Ihnen?

Mit freundlichen Grüßen

**IV. Примеры упражнений и заданий для аудиторной и
внеаудиторной работы:**

Reich &
Schön

Reich & Schön GmbH
PR-Agentur
Konstanzer Allee 14
70258 Stuttgart

Tel.: (0711)99 55 88-0
Fax: (0711)99 55 77-0
www.reich&schoen.de
E-Mail: g.wunder@reich&schoen.de

Amtsgericht Stuttgart HRB 22133

Verlagshaus Lerner AG
TRAINING
Eschenallee 98
14050 Berlin

Stuttgart, 27.09.20...

Informationsmaterial

1 _____,
in der Zeitschrift „Training“ las ich den **2** _____ über Ihr
Seminar «Kommunikationsschulung für Profis», das in Berlin stattfinden
3 _____.

Da ich im Laufe des letzten Jahres **4** neue Mitarbeiter eingestellt habe, die
schon über **4** _____ verfügen, bin ich sehr an einer Vertiefung ihrer
Kenntnisse interessiert.

Gerne würde ich mehr über die geplante Veranstaltung wissen:

- Wann ist der genaue Termin für **5** _____ Seminar?
- **6** _____ ist die Teilnahmegebühr?
- Wer leitet den Kurs?
- Wie viel Teilnehmer sind zugelassen?

Bitte schicken Sie mir auch Ihr aktuelles Programm.
Vielen Dank **7** _____!

8. _____

Gisela Wunder
Geschäftsführerin

Дополните письмо, используя выражения:

1. Обращение

Sehr geehrte Damen und Herren

Sehr geehrte Männer

Sehr geehrte Frauen

2. Какая информация была опубликована?

Referat

Annonce

Bericht

3. Какой модальный глагол подходит?

muss

soll

darf

4. «базовые знания»:

erste Fähigkeiten

Grundkenntnisse

Verständnis

5. Выберите правильное окончание:

diesen

diese

dieses

6. Как спросить о расценках?

Wie teuer

Wie hoch

Wie viel

7. За что благодарит г-жа Вундер?

für Ihre Hilfe

für Ihre Mitarbeit

für Ihre Bewerbung

8. Заключительная формула:

Mit bestem Gruß

Mit freundlichen Grüßen

Alles Gute

Fragen zum Thema «Geschäftsbriefe»

1. Welche Typen der Geschäftsbriefe gibt es?
2. Aus welche Teile bestehen die Geschäftsbriefe?
3. Was steht im Briefkopf?
4. Was kann man im Anschriftsfeld stellen?
5. Muss der Geschäftsbrief die Bezugszeichenzeile bestimmt haben?
6. Wie (auf welcher Weise) schreibt man in modernen – Geschäftsbriefe den Betreff?
7. Woraus besteht und womit endet die Anrede?
8. Wie reißt der Hauptteil des Geschäftsbriefes?
9. Womit endet man die Grußformel?
10. Wieviel Anlagen kann es im Geschäftsbrief sein?

Finden Sie die Passende Antworten zu den Fragen:

1. Im Briefkopf stehen: den Namen der Fa., das Firmenzeichen, die Postanschrift, die Telefon-, Telex, und Faxnummern.
2. Im modernen Geschäftsbriefe schreibt man den Betreff ohne dieses Wort, z.B.: Bestellung.
3. Es gibt verschiedene Typen der Geschäftskorrespondenz: das Bewerbungsschreiben, die Anfrage und die Rückfrage, das Angebot, die Bestellung, die Lieferzeige, die Reklamation u. a.
4. Der Hauptteil des Geschäftsbriefe heißt den Briefftext.
5. Der Geschäftsbrief kann ohne Anlagen sein oder einige (von 1 bis 3) Anlagen haben.
6. Die Geschäftsbriefe bestehen aus dem Briefkopf, dem Anschriftsfeld, der Bezugszeichenzeile, dem Betreff, der Anrede, dem Briefftext, der Grußformel, der Unterschrift und Anlagen / Die Hauptteile der Geschäftsbriefe sind: der Briefkopf, das Anschriftsfeld, die Bezugszeichenzeile, der Betreff, die Anrede, der Briefftext, die Grußformel, die Unterschrift und die Anlage.
7. Der Geschäftsbriefe muss die Bezugzeichenzeile nicht bestimmt und nicht immer haben.
8. Die Anrede beginnt mit den Wörtern: (Sehr) geehrte Damen (und / oder)Herren und endet mit Komma!
9. Im Anschriftsfeld kann man Drucksache, Eilzustellung, Einschreiben, Warensendung, mit Luftpost, die Straße, das Haus, die Postleitzahl und Stadt, das Land lesen.
10. Die Grußformel endet mit der Unterschrift.

Тема 6. Электронная корреспонденция.

I. Изучите следующую информацию. Используйте ее при оформлении электронной корреспонденции.

Vor- und Nachteile von E-Mails

Aus dem modernen Büroalltag sind sie kaum mehr wegzudenken und auch im privaten Verkehr erfreuen sie sich größter Beliebtheit – E-Mails haben sich als modernes Kommunikationsmittel längst etabliert. Das geschieht nicht nur auf Kosten des traditionellen Mediums Brief, eine E-Mail ersetzt heute auch häufig einen Telefonanruf.

Kein Wunder: E-Mails bieten sowohl gegenüber Briefen als auch gegenüber Telefonaten zahlreiche Vorteile. Im Vergleich zum Brief fällt die umständliche Postanschrift weg, an ihre Stelle tritt eine einfache E-Mail-Adresse, die rasch eingetragen ist. Auch sonst ist eine E-Mail schneller geschrieben und verschickt als ein Brief – sie muss weder ausgedruckt noch in einen Briefumschlag gesteckt werden; sie benötigt keine Briefmarke und man muss sie nicht zur Post bringen. Ein Klick auf das Senden-Feld genügt und die E-Mail ist auf dem Weg zu ihrem Empfänger – schneller als ein Brief und dazu noch um vieles günstiger. Gegenüber einem Telefongespräch wiederum bietet das Medium E-Mail den Vorteil, dass Sie dank der gespeicherten Kopie einen schriftlichen Beleg haben, auf den Sie im Streitfall verweisen können.

Dennoch bringen E-Mails nicht nur Segen. Gerade aus den Vorteilen, die dieses Kommunikationsmittel so beliebt machen, erwachsen auch seine Nachteile: Dass eine E-Mail so schnell geschrieben werden kann, verleitet viele Schreiber zu einer gewissen Nachlässigkeit – Rechtschreibfehler, Grammatikfehler und stilistische Mängel sind die Folge.

Dass das lästige Schreiben der Postanschrift wegfällt, verführt viele dazu, eine E-Mail an mehr Empfänger zu schicken, als eigentlich nötig wäre. Dies führt zu einer «Überflutung» der Postfächer mit E-Mails, die beim einen zu Unmut führt, beim anderen ernsten (und unnötigen) Stress auslöst. Dass E-Mails so billig im Versand sind, verleitet schließlich zahlreiche Unternehmen dazu, ungefragt E-Mails als Werbung zu versenden – auch das mit der Wirkung, dass sich die Empfänger über die unverlangt eingehende Post ärgern und unter Umständen sogar gegen die Firma klagen!

All dieser Ärger soll und muss nicht sein. Beachten Sie einige Regeln – im Computerjargon werden sie als «Netiquette» (=«Net-» für «Internet» und «-iquette» für «Etikette») bezeichnet –, um die Vorteile von E-Mails voll nutzen zu können. Viele der genannten Punkte sind auch in dem Kapitel «E-Mail» der DIN 5008 – Schreib- und Gestaltungsregeln für die Textverarbeitung – enthalten.

Die wichtigsten Verhaltensregeln im Internet – Netiquette

1. Wählen Sie Ihre Empfänger bewusst aus! Überlegen Sie vorher, für wen die Informationen in Ihrer E-Mail tatsächlich relevant sind.

2. Wollen Sie die Empfänger einer E-Mail direkt ansprechen, schreiben Sie die Adressen ins «An»- bzw. «To»-Feld. Sollen weitere Personen lediglich in Kenntnis gesetzt werden, erhalten sie eine Kopie der Mail.

3. Tragen Sie Mail-Adressen in die Felder «An» («To») oder «Kopie» («Cc») ein, ist dieser Verteilerkreis für alle Empfänger sichtbar. Einträge ins «Blindkopie»-Feld («Bcc») führen zu einem verdeckten Verteiler, dessen Adressen nicht sichtbar sind. Allerdings informieren manche Mail-Programme die anderen Empfänger(innen), dass weitere «Bcc»-Mails verschickt wurden.

4. Beteiligen Sie sich nicht an Kettenbriefen, Serienbriefen, Rundmails usw. Betreiben Sie kein Massenmailing (so genanntes «Spamming»). Massenmailing ist genauso unzulässig wie Massenwurfsendungen bei herkömmlichen Briefen. Sie handeln sich damit nicht nur zahlreiche Protestmails ein, Ihr Provider kann auch Ihre E-Mail-Adresse aufheben. Unter Umständen riskieren Sie sogar eine Unterlassungsklage!

5. Damit der Empfänger sofort weiß, um was es in Ihrer E-Mail geht, sollten Sie in jedem Fall die Betreffzeile ausfüllen. Formulieren Sie hier kurz und aussagekräftig!

6. Schreiben Sie niemals im Affekt. Das Medium E-Mail verführt dazu, seinem Ärger schnell Luft zu machen und unüberlegt die Senden-Taste zu drücken. Später bedauern Sie es vielleicht. Schreiben Sie lieber mit Bedacht und lesen Sie sich das Geschriebene noch einmal sorgfältig durch, bevor Sie es abschicken.

7. Seien Sie höflich. Verzichten Sie niemals auf Anrede und Gruß. Beachten Sie die Regeln der deutschen Rechtschreibung und Grammatik und achten Sie auf guten Stil.

8. Verwenden Sie Abkürzungen und Smileys, wie beispielsweise :-) für: »Ich freue mich«, nur, wenn Sie sicher davon ausgehen können, dass sie bekannt sind und verstanden werden.

9. Vertrauliche Informationen sollten Sie nur verschlüsselt übertragen, da viele mitlesen können.

10. Je länger eine E-Mail ist, desto länger dauert es, bis sie vom Server abgerufen werden kann. Eine lange Nachricht nimmt außerdem viel Speicherplatz auf Ihrem Rechner/Server ein. Fassen Sie sich bei E-Mails deshalb kurz! Wenn Sie die Nachricht, auf die Sie gerade antworten, zitieren möchten, sollten Sie nur die Stellen zitieren, auf die Sie sich gerade beziehen.

11. Üblicherweise endet eine E-Mail mit einem Textbaustein, der den Gruß, Angaben zum Absender der E-Mail sowie Kommunikationsangaben enthält. Nach DIN 5008 sollte er auch die E-Mail- und/oder Internet-Adresse enthalten. Auch bei der Gliederung der Telefon- und Faxnummern sollten Sie sich an die DIN-Empfehlungen halten: In diesen Nummern wird jeweils ein Leerzeichen

zwischen Landesvorwahl, Ortsnetzkennzahl und Rufnummer gesetzt; Durchwahlnummern werden mit einem Mittelstrich angeschlossen.

12. Nehmen Sie Rücksicht auf die technischen Gegebenheiten des Empfängers. Verwenden Sie also kein Nachrichtenformat (wie z.B. HTML), keine Codierung und keine Schriftarten, die bei Ihrem Gegenüber vielleicht nicht richtig dargestellt werden können.

Beweiskraft von E-Mails

Wenn wichtige oder heikle Fragen zu klären sind, greifen die meisten von uns ungern zum Telefon. Denn wer später nicht «schwarz auf weiß» belegen kann, welche Zusagen gemacht, welche Vereinbarungen getroffen wurden, hat im Streitfall schlechte Karten. Der Brief erscheint hier als das Kommunikationsmittel der Wahl – mit einer eigenhändigen Unterschrift versehen, hat er vor Gericht die Beweiskraft einer Urkunde. Nicht immer möchte man aber gleich so förmlich werden, einen Brief zu schreiben. Wenn man mit dem Geschäftspartner besser bekannt ist und bereits längere Zeit den Kontakt über Telefon oder E-Mail gepflegt hat, werden wichtige Fragen unter Umständen auch einmal per E-Mail geklärt. Wie steht es aber nun um die Beweiskraft einer solchen E-Mail, wenn es doch zu Streitigkeiten kommt?

Eine höchstrichterliche Entscheidung in dieser Frage steht bisher noch aus. Die bisherige Rechtsprechung urteilt hier jedoch relativ eindeutig: Eine E-Mail hat nicht wie ein Brief die Beweiskraft einer Urkunde, da eine eigenhändige Unterschrift fehlt. Vielmehr hat sie den Status eines so genannten «Freibeweises». Wenn dem Richter glaubhaft gemacht werden kann, dass die E-Mail tatsächlich von dem behaupteten Absender stammt und der Inhalt nicht gefälscht ist, kann er diese im Rahmen seiner freien richterlichen Beweiswürdigung berücksichtigen – er muss es aber nicht.

Eine besondere Bedeutung kommt in diesem Zusammenhang der digitalen Signatur zu – einer Art «Siegel», das elektronischen Dokumenten angehängt werden kann und deren Beweiskraft erhöht. Die digitale Signatur soll laut Signaturgesetz (vom 16. 05. 2001) sicherstellen, dass die E-Mail tatsächlich vom angegebenen Absender kommt und die im Dokument enthaltenen Daten unverfälscht sind (bzw. Fälschungen erkannt werden können). Damit erhält die E-Mail eine größere Beweiskraft, auch wenn eine digitale Signatur nicht einer authentischen Signatur gleichzustellen ist. Als Grundlage für die digitale Signatur wird für jede Person ein einmaliges Schlüsselpaar, bestehend aus einem «öffentlichen» und einem «privaten» Schlüssel, erzeugt. Für die Generierung dieser Schlüsselpaare gibt es spezielle Zertifizierungsstellen, so genannte Trust Center – besonders geschützte Räumlichkeiten, die mit speziell zugelassener Hardware die Schlüsselpaare für die Antragsteller generieren.

Aufgrund der weltweiten Verbreitung und Internationalität des E-Mail-Verkehrs auch in der beruflichen Kommunikation gibt es in diesem Bereich nur wenige länderspezifische Besonderheiten; auch in «D A CH» gilt:

Das «Betreff»-Feld sollte in jedem Fall ausgefüllt werden – nicht nur aus Höflichkeit, sondern auch im Interesse der Übersichtlichkeit für den Empfänger / Bearbeiter. Der kann so außerdem leichter erkennen, dass es sich um keine Spammail handelt. In einigen Firmen / Abteilungen kann es darüber hinaus weitere Vorgaben für den Betreff geben, wenn z.B. ein bestimmtes Ablagesystem verwendet wird.

II. Прочитайте и запомните следующие клише по теме «Электронная корреспонденция»:

1. Offizielle Anschreiben per E-Mail beginnen immer mit der üblichen Anrede:

- Sehr geehrte Damen und Herren,
- Sehr geehrte Frau Dr. Müller,
- Sehr geehrter Herr Professor (Dr. Lauth),
- Sehr geehrter Herr Präsident,

Der folgende Text wird mit einer Leerzeile abgesetzt. Verwenden Sie lieber keine oder möglichst wenige Formatierungen.

Der Gruß am Ende:

- Mit freundlichen / herzlichen / vielen Grüßen
- Beste Grüße
- Hochachtungsvoll (gehoben)

und der Name des Absenders werden ebenfalls durch je eine Leerzeile abgesetzt.

Die Signatur darunter sollte außerdem die E-Mail-Adresse des Absenders, seine Firmenanschrift und Telefonnummer enthalten, offizielle E-Mail von Firmen auch die Handelsregisternummer sowie den / die Namen des / der Geschäftsführer.

2. Unternehmensinterne oder private (Kurz-) Nachrichten und Mitteilungen berücksichtigen diese Formalien in aller Regel weniger streng, was jedoch – je nach Branche, Firma, Abteilung oder auch von Person zu Person – sehr verschieden sein kann.

Die Tendenz zu Abkürzungen ist auch im E-Mail-Verkehr in «D A CH» zu beobachten. Hier gibt es sowohl internationale bzw. englische – wie «asap» («as soon as possible» = «so bald wie möglich»), «afaik» («as far as I know» = «soweit ich weiß») oder «m2» («me too» = «ich auch») – als auch deutsche.

Typische Abkürzungen sind:

- MfG: Mit freundlichen Grüßen
- LG: Liebe Grüße
- U.A. w.g.: Um Antwort wird gebeten

Sie sind allerdings eher auf den informellen Austausch zwischen Kollegen beschränkt; in formellen Schreiben kürzt man Grüße lieber nicht ab und verwendet nur die üblichen Abkürzungen wie: z.B., evtl., d.h.

Dasselbe gilt für die – international verständlichen – «Emoticons». Das sind Satzzeichen, die in E-Mail und vor allem beim «Simsen» (dem Verschicken von SMS über Handy) ein Gesicht darstellen sollen, z.B.:

- :-) für Lachen, Freude, Ironie,
- :-(für Traurigkeit, Unmut, Ablehnung,
- ;-) für Augenzwinkern, «Nimm's nicht so ernst!»

Auch ihre Verwendung setzt einen vertraulichen Umgang zu den Kollegen voraus!

***III. Oзнакомьтесь с примерами оформления электронной корреспонденции. Обратите внимание на структуру и стилистику текста:
Beispiel für eine E-Mail nach DIN 5008 (ohne digitale Signatur)***

An: info@buerosysteme-meyer.com
Cc:
Bcc:
Betreff: Informationsbroschüre Schrankwände und Lagersysteme

Sehr geehrte Damen und Herren,

durch einen Prospekt Ihres Hauses wurden wir darauf aufmerksam, dass Sie auch Schrankwände und Lagersysteme in Ihrem Programm haben.

Wir planen einen Umbau unserer Geschäftsräume und würden gern genauere Informationen über Ihr Angebot erhalten.

Für die Zusendung umfangreicherer Broschüren wären wir Ihnen deshalb dankbar.

Mit freundlichen Grüßen

Autohaus Weller

i. A. Tanja Rimmler

Autohaus Weller

Karl-Liebknecht-Str. 12

63303 Dreieich

Tel. : +49 6103 84275-33

Fax: +49 6103 84275-30

E-Mail: tanja.rimmler@auto-weller.de

RESTAURANT «UNTER DEN LINDEN»

Zimmerstraße, 12

W – 40000 Berlin

Herrn Dieter Meister
KÖLLN WEINWERK
Schreiberhauerweg 7
Köln

Fax: 00051 /317 / 2358694

Berlin, 12. Januar 2012

Sehr geehrter Herr Meister,

wir besuchten letzte Woche Ihren Stand auf der Leipziger Messe und erfuhren dabei von Ihrem Verkaufsleiter Herrn Schneider, dass Sie auch Spezi SENDUNGEN übernehmen.

Wir benötigen bis spätestens 12. 3. 2006 möglichst viel Weinflaschen. Bitte teilen Sie uns mit, ob Sie den Wein bis zu diesem Termin liefern können. Für die Mitteilung des Preises und Ihrer Verkaufsbedingungen wären wir Ihnen dankbar.

Wenn Sie sich über uns erkundigen wollen, wenden Sie sich bitte an die Schampaign Wein Company in Bordo, von der wir bereits mehrere Weinflaschen bezogen haben, oder an die Deutsche Bank in Frankfurt-am-Mein.

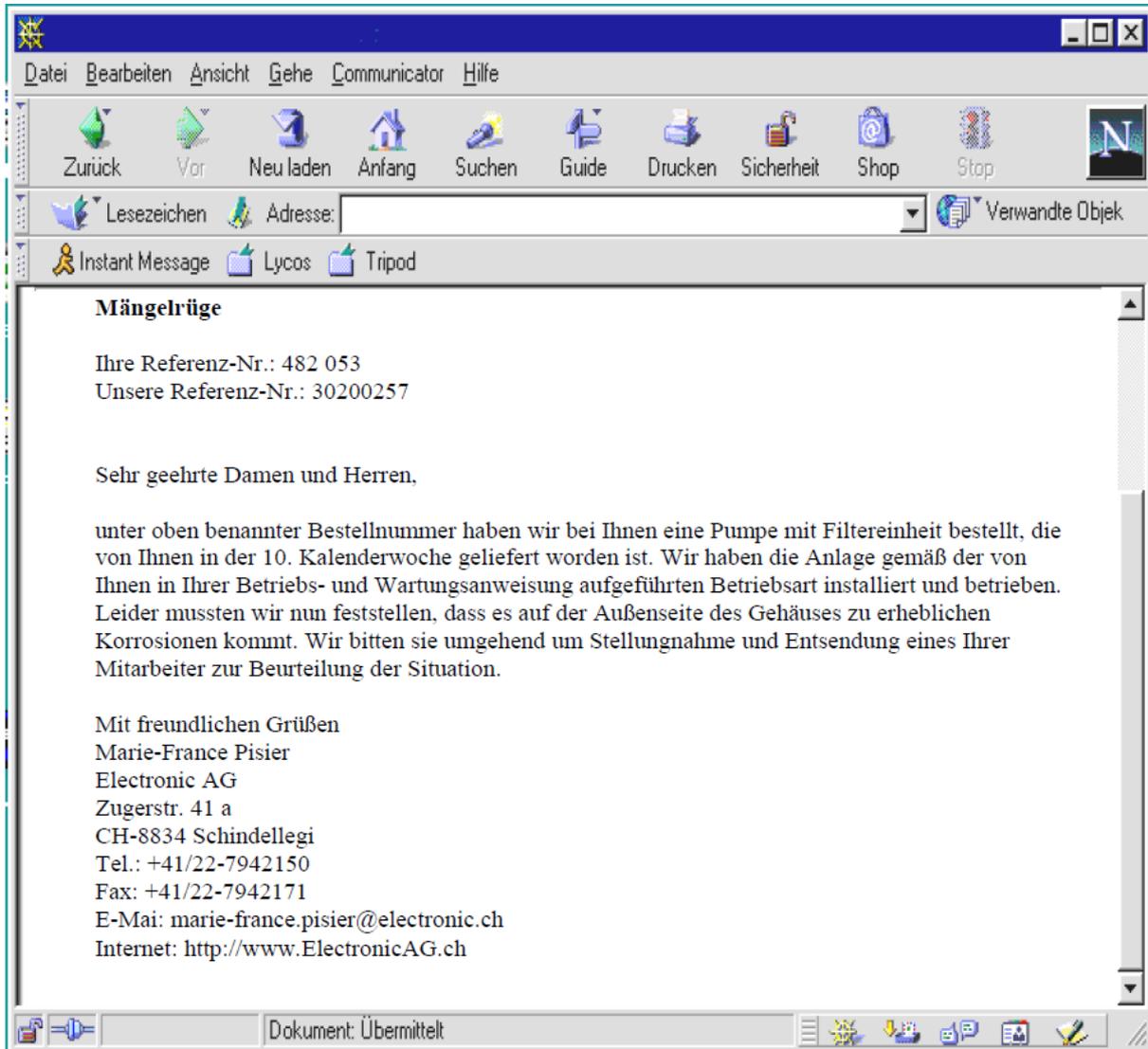
Mit freundlichen Grüßen

Günter Schönberg
Geschäftsführer

Anlagen
Zeichnung

**IV. Beispiele von Übungen und Aufgaben
für eine Prüfungs- und außerprüfungsarbeit:**

Aufgabe: Sie finden in Ihrem Posteingang unter anderem folgende E-Mail vor:



Als Sachbearbeiter/-in der Firma WENO-PUMPEN GmbH haben Sie eine Reklamation der Firma ELECTRONIC AG erhalten. Antworten Sie der Absenderin der Mängelrüge per E-Mail. Gehen Sie dabei auf folgende Punkte ein:

- Bedauern über aufgetretenen Mangel.
- Schadensursache aus Ihrer Sicht nicht aufzuklären.
- Terminvereinbarung zur Überprüfung der Pumpe.
- Momentan keine baugleiche Pumpe als Ersatz zur Verfügung.
- Angebot einer ähnlichen Pumpe mit gleicher Leistung.

Ihr Schreiben sollte Betreff, Anrede und Schlussformel enthalten.

Ihr Schreiben sollte circa 200 Wörter auf dem Antwortbogen enthalten.

Раздел 2. ДЕЛОВАЯ КОММУНИКАЦИЯ В СФЕРЕ ПРОФЕССИОНАЛЬНОЙ ДЕЯТЕЛЬНОСТИ

Тема 1. Презентация результатов профессиональной и научной деятельности

1. Изучите следующую информацию. Используйте ее при презентации результатов профессиональной и научной деятельности.

Zehn Goldene Regeln für Präsentationen:

Hier folgen einige einfache Tips, die eine Präsentation erfolgreich werden lassen.

1. Verstehen Sie das Thema.

Das wichtigste für einen Vortrag ist die Beherrschung des Themas! Sollten Sie Inhalte Ihres Themas nicht ganz verstanden haben, so fragen Sie uns lieber einmal zuviel als gar nicht. Wer das Thema nicht verstanden hat, hält automatisch einen schlechten Vortrag!

2. Aufrecht, klar, direkt.

Die Wirkung Ihres Vortrages hängt zu mehr als 90% von Körperhaltung und Stimme ab!

Nuschelnde Redner kann man nicht nur schwer verstehen, sie gelten auch als inkompetent und unsicher. Machen Sie nie eine Präsentation im Sitzen, dadurch verliert der Vortrag an Dynamik und Sie können nichts zeigen.

Ein besonders häufiger Fehler: schauen Sie nicht auf die Leinwand! Suchen Sie (ab und zu wenigstens) den Blickkontakt zum Publikum! (Allerdings habe ich auch Professoren diesen Fehler machen sehen ...)

3. Üben, üben, nochmals üben

Vor Aufregung und Lampenfieber ist niemand gefeit, doch eines ist sicher: eine gute Vorbereitung hilft!

Wenn Sie Ihr Thema wie im Schlaf beherrschen, fällt es Ihnen leichter, sich auf Sprache und Körperhaltung zu konzentrieren. Üben Sie dazu ihren Vortrag laut, auch wenn es schwer fällt. So werden Sie nicht ins Stocken geraten und haben eine ungefähre Ahnung von der Dauer ihrer Präsentation.

4. KISS

Ihre Zuhörer müssen die Präsentationen lesen und verstehen können. Deshalb: Keep It Short and Simple! KISS!

Überladen Sie die Folien nicht. Wenig Text, sprechende Überschriften, klare Gliederung! Faustregel: Bei Aufzählungen u.ä. nicht mehr als 7 Stichpunkte pro Folie. Setzen Sie nichts auf die Folie, auf das Sie später im Vortrag nicht eingehen, dann lieber weglassen.

Würzen Sie zudem Ihren Vortrag mit Demos und Beispielen. Diese können auch komplexe Zusammenhänge verständlich darstellen. Probieren Sie aber die Demos aus und machen Sie sich mit deren Bedienung vertraut!

5. Blauer Adler auf blauem Grund

Man kann Folien so gestalten, dass für jeden erkennbar ist, was sie darstellen!

Achten Sie auf eine kontrastreiche Farbzusammensetzung und große Schrifttypen, und serifenlose Schriftarten. Man muß nämlich nicht alle 108 verschiedenen Animationsmöglichkeiten in seinen Vortrag integrieren!

6. Ab 24 Folien pro Sekunde ist es ein Film

Folien sind kein Lesemedium! Sie sollen den Vortrag ergänzen, nicht verdoppeln.

Im besten Fall befinden sich auf den Folien nur ergänzende Informationen (Grafiken, Bilder, Tabellen, Beispiele, Demos, etc.), die der Vortragende einsetzt, um die Inhalte besser «überzubringen». Im schlimmsten Fall befinden sich auf den Folien halbe oder gar ganze Sätze ...

Als Faustregel kann gelten: 2-3 Minuten pro Folie. Daraus folgt: maximal 30 Folien bei 60 Minuten Vortragszeit.

7. Keine Angst vor Pausen

Ihr Publikum sieht Ihren Vortrag zum ersten Mal und hat meistens auch keine Ahnung von Ihrem Thema. Deswegen lassen Sie ihm ein wenig Zeit, alle Informationen, die Sie verbreiten, auch aufzunehmen.

8. Was Du vorher kannst besorgen...

Testen Sie Ihr Equipment!

Nichts ist schöner als ein Blue-Screen oder Gefummel mit den Kabeln während der ersten 10 Minuten ihres Vortrages – diese sind nämlich die Hochaufmerksamkeitsphase ihrer Zuhörer! Ist Tafelplatz und Kreide vorhanden? Es könnte sein, dass Sie etwas näher erläutern möchten.

9. Gliederung

Überlegen Sie sich eine gute Gliederung, bevor Sie die erste Folie basteln!

Zuerst Titelfolie, dann Übersicht, dann Motivation, am Schluß Zusammenfassung und Bewertung – und dazwischen: überlegen Sie sich für jeden Folienübergang eine Hinleitung zum nächsten Teilthema. Worauf will man hinaus? was war das Problem? wo stehen wir gerade?

10. Übung macht den Meister

Jeder hat einmal seinen ersten Vortrag gehalten ...

Noch ein Tip: falls Sie denken, daß Sie etwas nervös sein könnten bei Ihrem Vortrag: überlegen Sie sich die ersten drei Sätze.

Tools

Es gibt im wesentlichen 2 gute Tools, um Vorträge zu erstellen: Powerpoint und Latex.

Powerpoint eignet sich dann, wenn man viele Animationen (z.B. Einblendungen in Zeichnungen) hat oder viele Bilder auf vielen Folien verteilen muß.

Latex eignet sich dann, wenn man viele Formeln und/oder wenig Bilder und Animationen hat. Besonders mit dem Beamer-Paket lassen sich sehr

ansprechende Folien erzeugen. Hat man viele Bilder/Animationen als auch Formeln, dann kann man Latex in Powerpoint mittels des Powerpoint-Plugins TexPoint integrieren.

Powerpoint / Präsentationen:

Was ist eine gute Präsentation? Es ist zunächst einmal ein «mediengestützter Vortrag». Das Wort «Vortrag» ist hier entscheidend. Im Zentrum steht der Redner, nicht die Präsentation! Eine gute Präsentation kann man nicht ins Internet stellen, denn je besser eine Präsentation ist, desto weniger kann man ohne dem Sprecher mit ihr anfangen.

Also stellen wir nicht «optisch toll gemachte» Präsentationen ins Netz, die einschläfernd wirken, das Mitdenken von Schülern lähmen oder dem Auge Schmerzen durch grelle Überblendungen zufügen, sondern die weltweit anerkannten und millionenfach veröffentlichten acht wichtigsten Regeln für Präsentationen:

Ein guter Vortrag ist ein relevantes Extrakt: nicht Vollmilch, sondern Kondensmilch! Es gilt die populäre 10–20–30-Regel: Danach sollte ein guter Powerpoint-Vortrag nie mehr als 10 Folien umfassen, nicht länger als 20 Minuten dauern und eine Schriftgröße von nicht weniger als 30-Punkt verwenden.

Sei sparsam mit Stilelementen. Verwende nie mehr als zwei Schrifttypen und möglichst nur Farben aus einer Familie (zum Beispiel Rot, Orange, Zinnober) und verzichte auf überflüssigen Schnickschnack wie Überblend- oder Soundeffekte. Das lenkt nur ab.

Auf die Reihenfolge kommt es an. Falsch ist: Erst projizieren, dann vorlesen. Dann hört Dir keiner mehr zu, weil das Publikum erst selbst liest. Hören die Leute danach, was sie schon wissen, schalten sie zudem ab. Deshalb sollte eine Folie nur Stichworte oder einprägsame Zahlen beinhalten. Und die solltest Du exakt dann einblenden, wenn sie auch im Vortrag kommen. Nicht vorher, nicht danach.

Nur eine Botschaft pro Folie! Die Aufmerksamkeit des Publikums ist begrenzt und sollte vor allem deinem Vortrag gehören. Zu viele Bulletpoints, Fußnoten oder unbedacht eingesetzte Grafiken und Bilder verwirren nur. Je mehr Informationen eine Folie enthält, desto mehr schwimmt die Kernaussage. Aus demselben Grund wirken Überschriften redundant. Besser: nur eine Zeile pro Folie! Die Slides sollen schließlich den Vortrag visualisieren – nicht ersetzen!

Errege Aufsehen. Zuschauer wollen bei Vorträgen und Präsentationen erstens beeindruckt, zweitens unterhalten, drittens angeregt und erst an vierter Stelle informiert werden. Nach diesem Prinzip solltest du Folien gestalten. Aufsehen erregst du etwa mit interessanten themenbezogenen Einblicken, überraschenden Vergleichen und unbekanntem Fakten, die für deine Zuhörer

relevant sind. Die Höhepunkte solltest du am Anfang und am Ende des Vortrags platzieren – beide bleiben am stärksten in Erinnerung.

Nicht die Powerpoint-Folien spielen die Hauptrolle, sondern Du. Entsprechend sollte die Leinwand, auf der Du die Folien zeigst, nie in der Mitte der Bühne stehen – das ist dein Ort. Du bist der Mittelpunkt der Präsentation! Kein noch so schickes Folien-Brimborium kann einen schlechten Vortrag rausreißen. Es kann ihn aber verschlimmern. Gib ihm also nicht zu viel Raum.

Wenn Du etwas Bleibendes hinterlassen willst, gib nach (!) dem Vortrag ein umfassendes Handout mit Zahlen, Daten und Tabellen aus. Aber nicht die Powerpoint-Folien! Wenn Du alles richtig gemacht hast, sind diese ohne deinen Vortrag nutzlos.

Diese Regeln beachten, und das obige Bild bleibt Euch erspart...

Regel für das Präsentieren

Was ist wichtig?

- Adressatengerecht präsentieren
- Personen und Thema wichtig nehmen
- Präsentation gut vorbereiten
- Freundlich sein und Ruhe ausstrahlen
- Sinnvoll in Einleitung, Hauptteil und Schlussteil gliedern
- Die Medien optimal einsetzen
- Pausen richtig einsetzen

Faktoren einer erfolgreiche Präsentation:

| Inhaltlicher Aufbau | Sprachtechnik | Körpersprache |
|--|---|--|
| – Die Gliederung ist klar erkennbar und zielgerichtet – Die Wortwahl ist treffend – Der Ausdruck ist klar und verständlich – Die Beispiele sind anschaulich | – Die Sprache ist deutlich und variiert in Lautstärke und Klangfarbe – Das Sprechtempo ist nicht stockend oder zu schnell – Pausen sind sinnvoll eingesetzt | – Der Blickkontakt zum Publikum ist hergestellt – Gestik und Mimik unterstreichen die Aussagen – Die Körperhaltung wirkt sicher und strahlt Ruhe aus |

Überlegungen zur Wirkungsgraderhöhung

- Welcher Zielgruppe soll präsentiert werden?
- Welche Reaktion ist beim Zuhörer zu bewirken?
- Wie viel Zeit steht für die Präsentation zur Verfügung?
- Wie ist die sachliche Ausstattung?
- In welchem Umfeld findet die Präsentation statt?

Vorbereitung

1. Ziel der Präsentation festlegen
 - Soll dem Auditorium reines Wissen vermittelt werden?
→ höhere Ansprüche an fachliche Inhalte stellen
 - Soll beim Auditorium eine Verhaltensänderung bewirkt werden?
→ emotionale Gesichtspunkte spielen eine wichtige Rolle
2. Planung der Präsentation
 - Zuhörerkreis festlegen (eigene / fremde Klasse, Ausbilder)
 - Inhalte anschaulich gestalten (Visualisierung)
 - Titel, Reihenfolge der einzelnen Beiträge und der einzusetzenden Medien festlegen
 - Informationsmaterial zusammenstellen (Kopien)

Durchführung

1. Einstieg
 - Begrüßung und Vorstellung Blickkontakt mit dem Publikum aufnehmen und halten
 - Thema, Ziel, Gliederung und geplanten Ablauf darstellen
 - Aufmerksamkeit des Publikums mithilfe eines Aufhängers gewinnen (Witz, Anekdote, Bild..)
2. Hauptteil
 - Vortrag in der geplanten sachlogischen und zeitlichen Reihenfolge darstellen
→ Medienunterstützung
 - Grundregeln eines guten Vortrags beachten:
Blickkontakt zum Publikum halten Gesagtes durch Gestik und Mimik verstärken
frei sprechen
langsam, deutlich und angemessen laut sprechen
3. Schluss
 - Wichtige Aussagen und Inhalte zusammenfassen
 - Dem Publikum Gelegenheit für Verständnis- und Vertiefungsfragen geben; Fragenspeicher abarbeiten
 - Dank für die Aufmerksamkeit und das Interesse

II. Прочитайте и запомните следующие клише по теме «Презентация результатов профессиональной и научной деятельности»:

Beginn und Überblick:

- Guten Tag, mein Name ist Gerd Müller. Ich freue mich, Ihnen heute unser Unternehmen vorstellen zu dürfen.
- Zunächst darf ich Ihnen einen kurzen Überblick über ... geben.
- Der Vortrag / Die Vorlesung soll einen Überblick geben über ...
- Zu Beginn unserer Präsentation möchte ich Ihnen ... zeigen.

• Meine Präsentation / Mein Vortrag / Mein Referat / Meine Vorlesung besteht aus folgenden Teilen:

– Erstens / Als Erstes / Zuerst werde ich Ihnen etwas über die Geschichte der Firma erzählen.

– Zweitens / Im zweiten Teil spreche ich über ...

– Im Anschluss daran werde ich Sie über ... informieren und

– zum Schluss / zuletzt komme ich noch auf ... zu sprechen.

• Entschuldigen Sie bitte meinen Akzent / meine eingeschränkten Sprachkenntnisse!

ein Thema einteilen, Teilthemen abgrenzen:

• Als Nächstes will ich die Frage / das Problem ... besprechen / behandeln.

• Nun einige Informationen / Fakten zu ...

• Ich komme jetzt zu den aktuellen Zahlen / Statistiken ...

• So weit zu diesem Thema / Bereich – und nun zu ...

• Bisher haben wir über unseren Export gesprochen, jetzt kommen wir zu ...

• Damit können wir das Thema Finanzierung abschließen und zum Punkt ... übergehen.

• Bevor wir das Thema Import behandeln, möchte ich noch kurz auf ... eingehen.

• Gestatten Sie mir vorher noch einige Bemerkungen zu ...

• Ich kann Ihnen hier nur die wichtigsten Fakten vorstellen, die genauen / weiteren Informationen finden Sie in unserer Firmenbroschüre / ihrer Mappe / im Handout.

Grafiken erläutern, eine PowerPoint-/PP-Präsentation durchführen

• In der folgenden Präsentation / Auf den folgenden Charts / Grafiken sehen Sie ...

• Auf der ersten Folie / Auf dem ersten (Schau-)Bild sehen Sie ...

• Die Grafik zeigt die Entwicklung von ... bis ...

• Auf dieser Achse ist / sind ... aufgeführt.

• Entlang der Waagerechten / waagerechten Achse sehen Sie den Zeitabschnitt von ... bis ...

• Auf der Senkrechten / senkrechten Achse ist der Umsatz in Millionen Euro angegeben.

• Die Daten stammen aus dem Zeitraum von 2010 bis 2015, beschreiben also die Entwicklung innerhalb von 5 Jahren.

• Unter X versteht man ... Ein X ist zum Beispiel ...

• Y bedeutet / heißt hier ...

• Ich möchte / darf Ihnen hier ein Beispiel geben: ...

• Der Produktionsablauf ist hier in einem Flussdiagramm darstellen.

- Die Marktanteile sehen Sie auf diesem Tortendiagramm, die Entwicklung des Umsatzes zeigt dieses Säulendiagramm.

hinweisen, die Aufmerksamkeit auf etwas richten:

- Bitte sehen Sie mal hierher! Auf dieser Grafik sehen Sie ...
- Links / rechts / Oben / Unten / in der Mitte sehen Sie ...
- Beachten Sie besonders die aktuelle Entwicklung ...
- Wie Sie sehr gut / besonders deutlich sehen können, ist ...
- Wie Sie den Zahlen / Daten entnehmen können, hat / ist ...
- Ich möchte Sie besonders auf ... aufmerksam machen.

Zahlen und Fakten nennen:

- Die Tabelle / Die Statistik / Das Diagramm zeigt ...
- Der Marktanteil in den USA ist / beträgt 15%.
- Der Umsatz beträgt dieses Jahr 34 Millionen Euro.
- Das Betriebsergebnis wird mit 4,6 Mio angegeben.
- Der Exportanteil belief sich letztes Jahr auf 63%, der Inlandsanteil auf 37%.
- Das Säulendiagramm zeigt jeweils in der ersten Säule den Jahresumsatz, in der zweiten Säule den Erlös.
 - Aus dieser Aufstellung / Statistik / Grafik geht hervor, dass ...
 - Die Daten berücksichtigen den Zeitraum von 2000 bis heute.
 - Über ökologische Faktoren wird in dieser Statistik keine Aussage gemacht.
- Die Quelle der Statistik ist der Report der AHK, also der Außenhandelskammer.

Abkürzungen, wie «AHK» für Außenhandelskammer, werden oft selbstverständlich gebraucht, auch wenn sie nicht international gültig sind. Fragen Sie ruhig, wenn es Unklarheiten gibt.

Zunahme schildern:

- Der Umsatz in der Branche hat sich verdoppelt / verdreifacht ...
- Der Absatz von Mobiltelefonen nimmt jedes Jahr / Quartal weiter zu.
- Die Produktion ist jährlich um acht Prozent gestiegen.
- Die Ausgaben für Forschung haben sich ständig erhöht, aber der Werbeetat musste überproportional gestiegen werden.
 - Der Marktanteil ist innerhalb von drei Jahren um 15% gewachsen.
 - Die Ausgaben für Rohstoffe steigen stetig / außergewöhnlich.
 - Die Energiekosten gehen immer weiter nach oben / steigen kontinuierlich.
 - Die Steigerung der Ölpreise bedeutet für dieses Jahr einen Anstieg / Zuwachs von 18% gegenüber dem letzten Jahr.

Abnahme schildern:

- Der Verbrauch an Primärenergie muss weiter sinken!
- Die Schadstoffemissionen sind leicht / stark zurückgegangen.
- Der Rückgang beträgt jährlich 3%.
- Die Anteile von schädlichen Abgasen haben bei neuen Autos etwas abgenommen.
 - Die Anteile der Schadstoffe sollen weiter gesenkt werden.
 - Die Statistik zeigt eine ständige Abnahme der Umweltbelastungen.
 - Der Tiefpunkt bei den Emissionen war im letzten Jahr erreicht.
 - Diese Ziffern zeigen einen deutlichen Umsatzrückgang von einem Drittel / um ein Drittel / um ca. 30%.

Negative oder unbefriedigende Entwicklungen werden in «D A CH» tendenziell offener angesprochen als in anderen Ländern (z.B. als «noch nicht zufriedenstellend», «den Erwartungen nicht ganz entsprechend», «insgesamt noch ausbaufähig»), doch ist dies immer auch stark anhängig vom konkreten Kontext der Präsentation. Fragen Sie daher im Zweifelsfall bei der Vorbereitung eines Vortrags Ihren Sprachcoach oder Ihre deutschsprachige Kollegen.

Veränderungen und Entwicklungen aufzeigen:

- Wollen wir uns die Entwicklung von 2010 bis 2015 betrachten / ansehen.
- Im Vergleich zu den Vorjahren / zum Jahr ... sieht man ...
 - einen leichten Anstieg von / um ...
 - einen starken Rückgang von / um ...
 - kaum eine Veränderung.
- Der Anteil ist größer / kleiner geworden als ...
- Der größte Teil des Umsatzes mit Exportgütern entfällt mit 34% auf den Export nach China; dieser Anteil lag im letzten Jahr noch bei 26% und im Jahr davor bei 18%.
 - Durchschnittlich / Im Durchschnitt ist / hat / beträgt ...
 - Die relativen Zahlen drücken eine gute Entwicklung aus; die absoluten Zahlen verweisen jedoch auf ein insgesamt sehr niedriges Niveau.
 - Die Entwicklung beinhaltet:
 - eine leicht / stark steigende Tendenz.
 - eine ausgeglichene Tendenz.
 - eine leicht / stark fallende Tendenz.
 - Der Anstieg von 5% bei den Löhnen ist bei diesem Ergebnis mit einkalkuliert.
 - Der rückgang der Stückkosten hat uns positiv überrascht.
 - Der Wegfall der Zölle in der EU ist ein gutes / sehr positives Signal.
 - Bei den Wechselkursen wird es immer Schwankungen geben.
 - Bei den Ölpreisen sehen Sie einen sehr unruhigen Verlauf der Kurve.
 - Die Konsumentenpreise haben sich nicht erhöht / sind stabil geblieben.

- Die Zusammensetzung des Firmenvorstands ist gleich / unverändert geblieben.
- Seit drei Jahren stagniert der Absatz.
- Unser Marktanteil in Ungarn ist trotz neuer Konkurrenz gleich / konstant / unverändert geblieben.
- Über ökologische Faktoren werden in dieser Statistik keine Aussagen gemacht.

Exkurse, Fragen, Zwischenfragen:

- Erlauben Sie, dass ich hier kurz vom Thema abschweife.
- Bei dieser Gelegenheit möchte ich einfügen / erwähnen, dass ...
- In diesem Zusammenhang möchte ich kurz auf die Frage eingehen, ob ...
- Wie ich vorher / anfangs sagte / erwähnte, hat ...
- Wie wir später nach sehen werden, ist ...
- Wie Sie sicher wissen, ...
- Ihnen ist vielleicht neu / bekannt / noch unbekannt, dass ...
- Kommen wir zum Thema zurück!
- Ich möchte Sie hier nicht mit Details aufhalten, ...
 - zu einem Punkt aber noch eine Bemerkung machen: ...
 - sondern die Entwicklung im Ganzen / im Zusammenhang darstellen.
- Vielen Dank für Ihre Frage / Bemerkung. Ich werde sofort darauf eingehen.
- Vielen Dank, das ist eine gute / interessante / sehr spezielle Frage. Können wir die vielleicht im Anschluss / in der Pause behandeln / an den Schluss stellen?
 - Darf ich darauf später zurückkommen?
 - Gestatten Sie mir bitte, dass ich an dieser Stelle auf Englisch / auf meine Muttersprache ausweiche.
 - Das Thema ... werde ich wegen seiner Komplexität / aus Zeitgründen heute nicht / nur kurz ansprechen.

ein Thema / Referat abschließen:

- Ich darf nach einmal zusammenfassen: ...
- Ich möchte hier schließen.
- Ich hoffe, Sie haben einen guten Überblick über ... / Eindruck von ... gewonnen.
 - Das wäre alles, was es von meiner Seite zu diesem Thema zu sagen gäbe.
 - Alle wichtigen Informationen finden Sie auch in Ihren Mappen / Handouts oder auf unserer Website unter [www ...](http://www...)
 - Abschließend kann man / möchte ich sagen, dass ...
 - Lassen Sie mich zum Schluss noch sagen: ...

- Mit Blick auf die Uhr / Aufgrund der fortgeschrittenen Zeit möchte ich meinen Vortrag an dieser Stelle abschließen / abkürzen. Weitere Informationen finden Sie auf unserer Homepage.

- Wenn Sie Fragen haben, ...
 - bin ich gerne bereit diese im Anschluss zu beantworten.
 - stehe ich Ihnen gerne zur Verfügung.
 - können Sie sich auch gerne per E-Mail an mich wenden.
- Ich danke Ihnen für Ihre Aufmerksamkeit! Sie waren ein sehr angenehmes / interessantes Publikum!
- Vielen Dank für Ihre Geduld / Ihr Interesse / Ihren Besuch!

Tipps für eine Präsentation vor deutschsprachigem Publikum:

Eine Präsentation auf Deutsch wird Ihnen wahrscheinlich – vor allem beim ersten Mal – als eher schwierig erscheinen; Ihr deutschsprachiges Publikum wird sie jedoch umso mehr schätzen! Hier sind einige Tipps zur Vorbereitung:

1. «Übung macht den Meister!» – Je öfter Sie es versuchen, umso mehr Sicherheit werden Sie allmählich gewinnen. Beginnen Sie mit einer "Mini-Präsentation" (für sich selbst oder vor Freunden / Kollegen), die folgende Abschnitte enthält:

- Begrüßung
- Vorstellung des Themas
- Gliederung der Hauptpunkte
- Zusammenfassung
- Fragen und Verabschiedung des Publikums.

Bereiten Sie jeden Abschnitt mit drei Beispielsätzen vor!

2. Auch auf den «Ernstfall», d.h. auf eine echte Präsentation, bereiten Sie sich so vor, dass Sie sich für jeden Abschnitt geeignete Redemittel aussuchen, versuchen Sie nicht, sich zu viele auf einmal zu merken, denn es ist sicher wichtiger, sich auf den Inhalt zu konzentrieren, und wenn Sie dabei einige Wendungen öfter wiederholen, so ist das nicht schlimm!

3. Manche Folien, die Sie zeigen wollen, brauchen weniger Erklärungen (z.B. mit übersichtlichen Grafiken), andere dagegen mehr. Üben Sie die entsprechenden Wendungen jeweils anhand Ihrer Folien; so können Sie die Folien dann bei Ihrem Vortrag gleichzeitig als Merkhilfen für Ihre Formulierungen benutzen.

4. Sprechen Sie langsam und deutlich! Ein möglicher Akzent stört dagegen nicht und die Zuhörer werden ihn in der Regel eher als «charmant» empfinden und vielleicht sogar mit dem Produkt / der Firma verbinden, die Sie präsentieren. An einzelnen Stellen können Sie vielleicht auch auf Englisch oder evtl. Ihre Muttersprache ausweichen, wenn Sie wissen, dass Sie verstanden werden.

5. Handouts – in denen das Wichtigste noch einmal «schwarz auf weiß» (also gedruckt) zum Mitnehmen steht – sind unverzichtbar und sollten natürlich alle wichtigen Websites und E-Mail-Adressen enthalten.

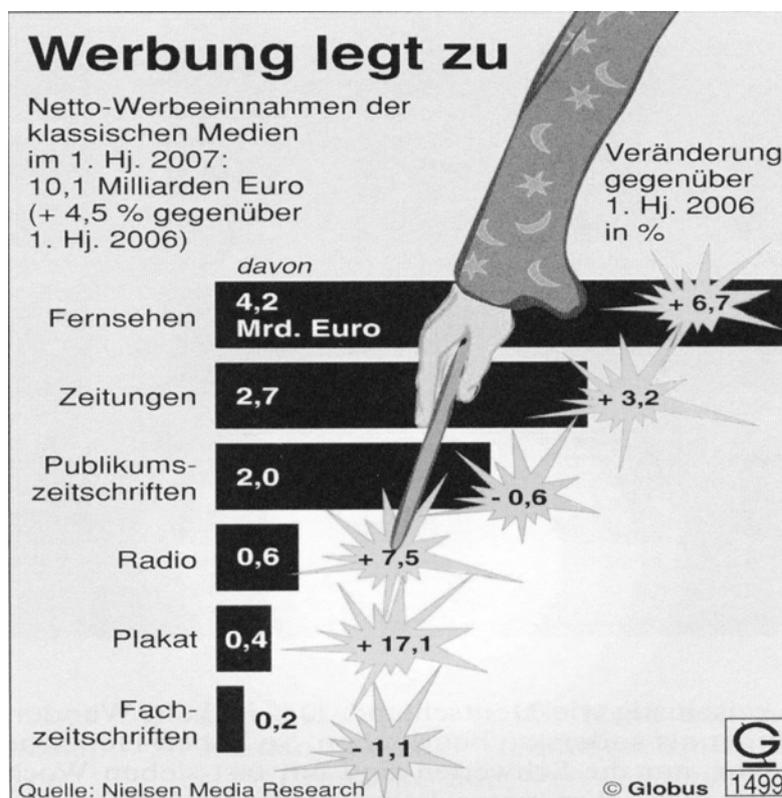
6. Mit ein oder zwei Sprichwörtern oder Zitaten – und gerne auch mit entsprechenden oder dazu passenden Wendungen aus Ihrem Land, die Sie für Ihre Zuhörer übersetzen – zeigen Sie Ihr Interesse für die Kultur in «D A CH» und locken gleichzeitig die Gesprächs- oder Vortragsatmosphäre etwas auf!

**III. Примеры упражнений и заданий
для аудиторной и внеаудиторной работы:**

Erläuterung einer Grafik

Wählen Sie den passenden Ausdruck und markieren Sie den entsprechenden Buchstaben: a, b, c oder d. Eine Antwort ist richtig.

1. Werbung legt zu



Die klassischen Medien konnten in diesem ersten Halbjahr ihre Werbe-1 gegenüber dem Vorjahreszeitraum um 4,5 Prozent 2. Der 3 stieg auf über zehn Milliarden Euro. Nach Berechnungen der Nielsen Media Reseach konnten die Zeitungen einen 4 von gut drei Prozent 5; ihre Werbeeinnahmen stiegen auf 2,7 Milliarden Euro. Größtes klassisches Werbe- 6 ist das Fernsehen mit Einnahmen von 4,2 Milliarden Euro. Die ersten drei in der Werbung sind Media Markt, Aldi und Lidl. Sie 7 zwischen 129 und 108 Millionen Euro für klassische Werbung aus.

- | | | | |
|------------------|---------------|----------------|----------------|
| 1. a) -gaben | b) -rezepte | c) -einnahmen | d) -etat |
| 2. a) steigen | b) aufheben | c) erhöhen | d) erklettern |
| 3. a) Einkunft | b) Ersatz | c) Einkommen | d) Umsatz |
| 4. a) Anwachsen | b) Zuwachs | c) Erhöhung | d) Ansteigen |
| 5. a) bezeichnen | b) festhalten | c) beschreiben | d) verbuchen |
| 6. a) -medium | b) -zweck | c) -gerät | d) -instrument |
| 7. a) zahlten | b) nahmen | c) gaben | d) stecken |

Тема 2. Эффективная письменная коммуникация. Подготовка научной документации

I. Изучите следующую информацию. Используйте ее при подготовке научной документации.

Под реферированием понимают конспективное изложение содержания статьи, передающее её основной смысл. Реферат – это текст, который передает основную информацию оригинала в сжатом виде. При составлении реферата необходимо уметь отделить основную информацию от второстепенной. Реферат полностью строится на языке оригинала. В него могут быть включены отрывки, заимствованные из первоисточника (обобщения, формулировки). В реферате могут использоваться также устойчивые фразы, клише и специальные обороты, характерные для данного вида письменной речи. Реферат составляет 10-15% объема реферируемой статьи. В нем содержатся в обобщенном виде все основные положения оригинала. Объем реферата определяется степенью важности реферируемого материала, его содержательностью и составляет обычно 9-10 предложений (120-150 слов) от предложенного текста.

Реферат имеет обычно следующую структуру:

1. Фамилия и инициалы автора; название статьи; выходные данные журнала: название, номер и год издания.
2. Область науки и техники, к которой относится эта статья.
3. Основная тематика статьи.
4. Краткое изложение содержания.
5. Выводы или резюме составителя реферата.

II. Прочитайте и запомните следующие клише по теме «Эффективная письменная коммуникация. Подготовка научной документации»:

Redemittel zum Referieren

- Der Autor / Verfasser schreibt / berichtet /schildert / meint / behauptet / sagt, dass...
- Der Autor / Verfasser stellt folgende Behauptung auf ...
- Der Autor / Verfasser berichtet über ...
- Der Autor / Verfasser möchte zeigen, dass...

- Im ersten Teil des Textes / des Artikels ...
- Zu Beginn des Textes ...
- Der Autor beginnt mit ...
- Das zentrale Thema ist ...
- Im ersten / zweiten / dritten Absatz geht es um ...
- Der Text endet mit ...
- Ein Grund dafür ist ...
- Eine Ursache dafür ist ...
- Als Grund / Folge nennt der Autor ...
- Der Grund liegt darin ...
- Ein Beispiel dafür findet man im ersten Absatz ...
- Ein anderer / wichtiger / interessanter Aspekt dieses Themas ist ...
- Im zweiten Absatz kommt der Autor zu einem weiteren / anderen Aspekt...

Klischees für die wissenschaftliche Rede:

| | |
|--|---|
| Das vorliegende Material ist als ... konzipiert | Предлагаемый материал задуман как |
| Die Rede ist von (D.) | Речь идет о ... |
| Es handelt sich um (Akk.) | Речь идет о ... |
| Der Autor wirft das Problem ... auf an den Anfang der Überlegungen stellen | Автор выделяет проблему... начать с рассуждений |
| am Anfang stehen | быть в начале |
| auf die Nutzbarmachung zielen | ставить целью использование |
| latent gegenwärtig sein | скрытно присутствовать |
| hier wird angestrebt, dass..... | здесь ставиться целью..... |
| das setzt Folgendes voraus..... | это предполагает следующее |
| von einer These ausgehen | исходить из тезиса |
| ausgehend von..... | исходя из..... |
| die Zusammenhänge überschauen | принимая во внимание логику |
| die daraus resultierenden Aufgaben unseres Wissens | вытекающие из этого задачи по нашим сведениям |
| eigene Meinung formulieren | сформулировать собственное мнение |
| zur Kenntnis bringen | познакомить, довести до сведения |
| damit werden unserem Objekt enge Grenzen gezogen | тем самым наш объект ставится в узкие рамки |
| Unsere Schlussfolgerungen beruhen auf (D) | Наши выводы основываются на... |
| sie stützen sich auf (A) | они опираются на |
| Es liegt klar auf der Hand | совершенно очевидно |
| zu einer Schlussfolgerung kommen | прийти к выводу |

| | |
|--|---|
| aus diesem Grunde | на этом основании |
| es ist nicht zu leugnen | нельзя отвергать факт |
| erfahrungsgemäß | исходя из опыта |
| durch folgende Schwerpunktsetzung zielen wir auf ... | через следующее выделение темы стремимся к..... |
| ein / das Ziel verfolgen | преследовать цель |
| sich das Ziel setzen | ставить своей целью |
| vor allem | прежде всего |
| notwendig und unerlässlich sein | быть необходимым и неотъемлемым |
| sozusagen | так сказать |
| Wir sind davon überzeugt, dass... | Мы убеждены в том, что..... |
| übereinstimmen | совпадать |
| es handelt sich um(A)..... | речь идёт о |
| sich mit einem Thema befassen | заниматься темой |
| Wirkungsweise der Gesetze erforschen | исследовать воздействие законов |
| das lässt sich darauf zurückzuführen | это можно объяснить тем, что ... |
| beweisen, begründen, belegen, nachweisen | доказать, подтвердить |
| Beweise erbringen/anführen | привести доказательства |
| eindeutig/unzweideutig | однозначно / не двусмысленно |
| den Beweis widerlegen /entkräften /in Frage stellen | опровергнуть доказательство, подвергнуть сомнению |
| die Beweisführung lässt sich anfechten | доказательства непротиворечивы |
| in der Arbeit wird folgendes Problem aufgeworfen | в работе затрагивается следующая проблема |
| es sei hier erwähnt | здесь следует упомянуть |
| Erfahrungstatsachen nachprüfen | перепроверить опытные данные |
| unbestritten bleiben | остаться неоспоримым |
| diese Meinung stammt aus... | это мнение принадлежит..... |
| die meisten Wissenschaftler meinen | большинство учёных полагает |
| diese Meinung ist akzeptabel | это мнение приемлемо |

Aus unserer Analyse lässt sich Folgendes schlussfolgern:

(erstens)..., (zweitens)..., (drittens)....

Aus unserer Arbeit ergeben sich folgende Schlussfolgerungen:

(erstens)..., (zweitens)..., (drittens)....

Aus unserer Arbeit resultieren folgende Empfehlungen:

1. für die Bekämpfung der Arbeitslosigkeit sind ...

2. für die Entwicklung des Dienstleistungsbereiches ...

Zusammenfassend kann man sagen ...

**III. Oзнакомьтесь с примерами оформления научной документации.
Обратите внимание на их структуру и стилистику текста:**

PLAN: I. EINLEITUNG

1. Der zu referierende Artikel ist der Zeitung «...» entnommen.
Der Artikel ist der Zeitung «...» entnommen.
Der Artikel ist in der Zeitung «...» veröffentlicht.
Diesen Artikel bringt die Zeitung «...».
2. Der Verfasser dieses Artikels ist
Der Autor des Artikels ist ...
Diesen Artikel hat ... verfasst.
Dieser Artikel stammt aus der Feder von ...
Laut Unterschrift ist der Verfasser des Artikels ...
3. Das ist der Leitartikel, ein Leserbrief, ein Bericht, ein Kommentar, eine Rezension....
Der vorliegende Stoff ist ein Interview unter dem Titel «...» zum Thema ...
Der Artikel ist ein Fachartikel.
Der Artikel ist für einen weiten Leserkreis bestimmt.
Der Artikel ist eine Antwort auf einen Leserbrief
4. Der Artikel ist einem aktuellen Problem gewidmet.
Das Thema zieht allgemeines Interesse heran.
Das Problem, *mit welchem sich der Autor befasst*, ist sehr wichtig und interessant.
Das Problem, *mit welchem sich der Autor auseinandersetzt*, ist sehr aktuell.
Das Problem, welches der Autor *anschneidet*, ist sehr aktuell.
Das Problem, welches der Autor *beleuchtet*, ist sehr aktuell.
Der Gegenstand meiner Forschung ist
Der Grundgedanke des Artikels ist ...
Der Verfasser greift ein neues Thema auf ...
Der Verfasser kommt auf ein altes Thema zurück (zurückkommen (auf) –
вновь заговорить о чём-либо, вернуться (к прежней теме)
Der Verfasser behandelt ein aktuelles Thema.
Mit diesem Artikel beantwortet der Verfasser viele Fragen (der Wirtschaft, der Politik ...).
Wie ein roter Faden zieht durch den ganzen Artikel der Gedanke, dass...

II. HAUPTTEIL

1. Inhaltlich lässt sich der Artikel in folgende Teile gliedern...
Dem Inhalt nach zerfällt der Artikel in folgende Teile...
Im Mittelpunkt der Betrachtung steht die Frage ...
Die Hauptprobleme des vorliegenden Artikels sind...
Hier werden folgende Punkte betrachtet...
Hier werden folgende Probleme analysiert ...

Der Autor befasst sich hier mit folgenden Problemen...
 Der Autor nimmt in folgenden Problemen Stellung ...
 2. Am Anfang des Artikels verweist der Autor auf die Aktualität von ...
 Der Autor betont...; hebt hervor...; erinnert uns an ...
 Er schätzt ... positiv/ negativ ... ein.
 Der Verfasser bekräftigt seine Überlegungen mit Zahlen und Fakten.
 Er erzählt; teilt mit; begründet; entlarvt; expliziert; beurteilt; charakterisiert;
 stellt fest; stellt dar; schildert; beschreibt; akzentuiert; betont

III. SCHLUSSFOLGERUNG

1. Der Autor schlussfolgert, dass....
 Abschließend meint der Verfasser ...
 Abschließend kommt der Autor zur Schlussfolgerung, dass...
2. Die behandelten Probleme (Tatsachen usw.) tragen zu ... bei.
 Sie zeugen von der verschärften politischen Situation...
 Sie zeugen davon, dass...
 Meiner Meinung nach ...
 Was meine Meinung betrifft, ist dieser Artikel aktuell.
 Meines Erachtens ist...
 Der Artikel ist sehr aktuell und zieht allgemeines Interesse heran.

IV. Примеры упражнений и заданий для аудиторной и внеаудиторной работы:

I. Übersetzen Sie folgende Sätze!

1. In der Analyse und Prognose kommen objektive Gesetzmäßigkeit und Voraussehen bereits zum Ausdruck.
2. Es geht dabei vor allem um folgende Fragen.
3. Die Dringlichkeit dieser Aufgabestellung liegt auf der Hand.
4. Der Wert bringt die gesellschaftlichen Verhältnisse der Warenproduktion zum Ausdruck.
5. Ein hohes Niveau der Arbeitsproduktivität muss daher in einem niedrigen Niveau der Selbstkosten zum Ausdruck kommen.
6. Dieser Tatsache liegen allgemeine ökonomische Gesetzmäßigkeiten zugrunde.
7. Die wissenschaftlich begründete Führung verlangt eine ständige wirksame Kontrolle an Hand der Zwischen- und Endergebnisse durchzuführen.
8. Hier geht es vor allem um das Problem des volkswirtschaftlichen Nutzeffekts.
9. Die festen Einzelpreise sind vor allem Preise für Erzeugnisse der Serienproduktion, denen die individuellen Kosten der produzierenden Betriebe zugrunde liegen.
10. Es handelt sich im Prinzip um Industriewaren wie Möbel, Lampen, Papier, Fahrzeuge, Reinigungsmittel u. a.

11. Im weiteren Prozess der Forschung müssen diese Modelle erst nach und auch so vorbereitet werden, als sie in der Praxis angewendet werden können.

12. Erstens geht es um die richtige Festlegung der Grundproportionen und zweitens um die Erarbeitung solcher Strukturentscheidungen, die ein Höchstmaß an Effektivität gewährleisten und damit den Inhalt und die endgültige Gestalt der Grundproportionen bestimmen.

13. Während es sich im Arbeitsprozess um die Qualität, die Beschaffenheit und den Inhalt der Arbeit handelt, handelt es sich bei der Arbeit nur noch um die Quantität der Arbeit.

14. Die Ökonomie der produktiven Fonds ist eine wesentliche Aufgabe bei der Verwirklichung des neuen ökonomischen Systems, der wir vor allem auch mit der Umbewertung der Grundmittel, mit der Einführung einer Produktionsfondsabgabe und in anderen Maßnahmen gerecht werden wollen.

15. Die Organisation der Produktion im Rahmen ganzer Wirtschaftsgebiete ist eine der Formen, die die Vorteile neuer technischer Verfahren voll zur Geltung bringt, die Nachteile hoher Transportkosten aber weitgehend vermeidet.

16. Es bleibt nach wie vor Aufgabe der ökonomischen Wissenschaft, die Klarheit und Ordnung für eine exakte Erfassung der Selbstkosten zu schaffen.

17. Der Übergang zu industriemäßigen Formen der Produktion in der Landwirtschaft findet seinen Ausdruck auch darin, dass es immer schwieriger sein wird zu entscheiden, ob wir es mit landwirtschaftlichen oder industriellen Betrieben zu tun haben.

18. Am Fragenkomplex der perspektivischen Festlegung der Produktionsstruktur und anhand einiger dabei auftretender Aspekte soll die ganze Kompliziertheit der Steuerung des Reproduktionsprozesses im Sinne einer optimalen Proportionalität gezeigt werden.

19. Es ist von Bedeutung, dass die in der chemischen Industrie erzeugten Rohstoffe nicht nur innerhalb der Chemie weiterverarbeitet werden, wie es bei solchen Chemikalien wie Schwefelsäure, Chlor, Ätznatron, Buna und vielen anderen der Fall ist, sondern als große Mengen von Chemieerzeugnissen als Roh- und Hilfsstoffe in anderen Zweigen der Volkswirtschaft in Erscheinung treten.

20. Im Zusammenhang mit der Ausarbeitung des neuen ökonomischen Systems der Planung und Leitung der Volkswirtschaft entstand die Frage, auf welche Weise, mit welchen Planungsinstrumenten am besten den Erfordernissen der technischen Revolution Rechnung getragen werden könne.

21. Der Akkumulationsprozess, einmal in Gang gekommen, bewirkt zunächst die Ausweitung des Marktes im Bereich der produktiven Konsumtion.

II. Übersetzen Sie den Brief und geben Sie seinen Inhalt wieder.

Mangelrüge

Gerhard Schneider

Poststr. 12

12345 Lenneburg

Möbel Hartwig

Paulstr. 7 12345 Bachtal

Betreff: Kaufvertrag vom 23.6.2012

Lieferschein Nr. 23-567-94

Rechnung vom 10.8.2012

Sehr geehrte Damen und Herren,

sie haben mir am 10.8.2012 ein Esszimmer geliefert. Beim Aufbau stellten Ihre Monteure fest, dass 2 Einlegeböden aus Glas für die Vitrine nicht mitgeliefert wurden. Ihre Monteure haben diese Mängel telefonisch sofort dem Auslieferungslager mitgeteilt.

Am 15.8.2012 erhielt ich ein Schreiben von Ihnen, in dem Sie mir die Nachlieferung der beiden Glasböden für den 30.8.2012 versprochen. Dieser Termin ist nun bereits um 10 Tage überschritten, ohne dass ich eine weitere Reaktion von Ihnen erhalten habe.

Die Vitrine ist ohne die beiden Einlegeböden nicht zu nutzen. Ich bitte Sie, mir einen endgültigen Termin für die Lieferung mitzuteilen.

Sobald ich die Glasböden erhalten habe, werde ich den noch offenen Rechnungsbetrag von DM 580,00 auf Ihr Konto überweisen.

Mit freundlichen Grüßen (Unterschrift)

III. Schreiben Sie die Anfrage über Preisliste und Kataloge.

Тема 3. Оформление профессиональной и деловой корреспонденции

1. Изучите следующую информацию. Используйте ее при оформлении профессиональной и деловой корреспонденции.

Hinweise für das Maschinenschreiben

Die folgenden Hinweise beschränken sich auf die Probleme, die in der Praxis am häufigsten auftreten.

1. Abkürzungen: Nach Abkürzungen folgt ein Leerschritt:

... desgl. ein paar Stifte

Das gilt auch für mehrere aufeinanderfolgende Wörter, die jeweils mit einem Punkt abgekürzt sind:

Hüte, Schirme, Taschen u. a. m.

2. Anführungszeichen: Anführungszeichen setzt man ohne Leerschritt vor und nach den eingeschlossenen Textabschnitten, Wörtern u. a.:

Plötzlich rief er: «Achtung!»

Dasselbe gilt für halbe Anführungszeichen:

«Man nennt das einen ›Doppelaxel‹», erklärte sie ihm.

3. Anrede und Gruß in Briefen: Anrede und Gruß setzt man vom übrigen Briefftext durch jeweils eine Leerzeile ab:

Sehr geehrter Herr Schmidt,

gestern erhielten wir Ihre Nachricht vom ...

Wir würden uns freuen, Sie bald hier begrüßen zu können.

Mit freundlichen Grüßen

Kraftwerk AG

4. Anschrift: Anschriften auf Postsendungen unterteilt man hierbei wie folgt:

[Art der Sendung, besondere Versandungsform, Vorausverfügung]

[Firmen]name

Postfach mit Nummer oder Straße und Hausnummer

[Wohnungsnummer]

Postleitzahl und Bestimmungsort

Die Postleitzahl wird fünfstellig ohne Leerzeichen geschrieben und nicht ausgerückt, der Bestimmungsort nicht unterstrichen. Bei Postsendungen ins

Ausland empfiehlt die Deutsche Post, Bestimmungsort (und Bestimmungsland) in Großbuchstaben zu schreiben. Vor diesen Angaben steht dabei keine Leerzeile.

Einschreiben
Bibliographisches Institut
Dudenstraße 6
68167 Mannheim

Warensendung
Vereinigte Farbwerke GmbH
Ringstraße 11
5010 SALZBURG
ÖSTERREICH

Herrn
Helmut Schildmann
Jenaer Straße 18
99425 Weimar

Frau Wilhelmine Baeren
Münsterplatz 8
3000 BERN
SCHWEIZ

Am Zeilenende stehen keine Satzzeichen; eine Ausnahme bilden Abkürzungspunkte sowie die zu Kennwörtern o.Ä. gehörenden Anführungs-, Ausrufe- oder Fragezeichen.

Herrn Major a. D.
Dr. Kurt Meier
Postfach 90 10 98
60435 Frankfurt
Hinweise für das Maschinenschreiben

Reisebüro
Brugger und Marek
Kennwort «Ferienlotterie»
Postfach 70 96 14
1121 WIEN
ÖSTERREICH

5. Auslassungspunkte: Um eine Auslassung in einem Text zu kennzeichnen, schreibt man drei Punkte. Vor und nach den Auslassungspunkten ist jeweils ein Leerschritt anzuschlagen, wenn sie für ein selbstständiges Wort oder mehrere Wörter stehen. Bei Auslassung eines Wortteils werden sie unmittelbar an den Rest des Wortes angeschlossen:

*Sie glaubten, in Sicherheit zu sein, doch plötzlich ...
Mit Para... beginnt das gesuchte Wort.*

Satzzeichen werden ohne Leerschritt angeschlossen. Am Satzende setzt man keinen zusätzlichen Schlusspunkt.

So, das soll ich also glauben ...

6. Bindestrich: Als Ergänzungsbindestrich steht der Mittestrich unmittelbar vor oder nach dem zu ergänzenden Wortteil:

*Büro- und Reiseschreibmaschinen;
Eisengewinnung und -verarbeitung*

Bei der Kopplung oder Aneinanderreihung gibt es zwischen den verbundenen Wörtern oder Schriftzeichen und dem Mittelstrich ebenfalls keine Leerschritte:

*Hals-Nasen-Ohren-Arzt; St.-Martins-Kirche; C-Dur-Tonleiter;
Berlin-Schöneberg; Hawaii-Inseln; UKW-Sender*

7. Datumsangabe: Das nur in Zahlen angegebene Datum gliedert man durch Punkte. Tag und Monat sollten jeweils zweistellig angegeben werden. Die übliche Reihenfolge im deutschsprachigen Raum ist: Tag, Monat, Jahr:

*09.08.2006
09.08.06*

Diese Schreibung gilt auch nach der aktuellen DIN 5008 als korrekt, sofern keine Missverständnisse möglich sind. Ansonsten soll gemäß DIN 5008 (nach internationaler Norm) durch Mittelstrich gegliedert werden; die Reihenfolge ist dann: Jahr, Monat, Tag:

2006-08-24

Schreibt man den Monatsnamen in Buchstaben, so schlägt man zwischen den Angaben je einen Leerschritt an:

9. August 2006

8. Fehlende Zeichen: Auf der Schreibmaschinentastatur fehlende Zeichen können in einigen Fällen durch Kombinationen anderer Zeichen ersetzt werden: Die Umlaute ä, ö, ü kann man als ae, oe, ue schreiben. Das ß kann durch ss wiedergegeben werden.

*südlich – suedlich
SÜDLICH – SUEDLICH
mäßig – maessig
Fußsohle – Fusssohle*

Die Ziffern 0 und 1 können durch das große O und das kleine l ersetzt werden.

110 – l1O

Die Prozent- und Promillezeichen können durch das kleine o und den Schrägstrich ersetzt werden.

o/o, o/oo

9. Gedankenstrich: Vor und nach dem Gedankenstrich ist ein Leerschritt anzuschlagen:

Es wurde – das sei nebenbei erwähnt – unmäßig gegessen und getrunken.

Ein dem Gedankenstrich folgendes Satzzeichen hängt man jedoch ohne Leerschritt an:

Wir wissen – und zwar schon lange –, weshalb er nichts von sich hören lässt.

Als Zeichen für «gegen» und «bis» findet der Gedankenstrich Verwendung. Ersatzweise kann der Bindestrich gesetzt werden.

*Hamburger SV – 1. FC Kaiserslautern
10.00–12.30 Uhr (nach DIN 5008: 10:00 – 12:30 Uhr)*

Der Gedankenstrich wird bei Streckenangaben verwendet:

*Zugverbindung Köln–Bremen
(nach DIN 5008: Zugverbindung Köln – Bremen)*

10. Rechenzeichen: Alle Rechenzeichen stehen durch einen Leerschritt getrennt von den Ziffern:

$6 + 8 = 14$
 $17 - 5 = 12$
 $2 \cdot 4 = 8$
 $3 \times 5 = 15$
 $40 : 5 = 8$

11. Beträge: Dezimale Teilungen kennzeichnet man mit einem Komma:
99,80 EUR; 0,08 EUR

Bei runden Beträgen und bei ungefähren Beträgen können das Komma und die Stellen dahinter entfallen:

30.000 EUR; etwa 5 EUR

12. Uhrzeit: Stunden, Minuten und gegebenenfalls Sekunden gliedert man meist mit Punkten; Ziffern und Punkte stehen dann ohne Leerschritt:

13.30 Uhr; 16.15.45 Uhr

Nach DIN5008 soll man mit dem Doppelpunkt gliedern; jede Zeiteinheit ist dann zweistellig anzugeben:

*07:00 Uhr
28:14:37 Uhr*

13. Hausnummern: Hausnummern stehen mit einem Leerschritt Abstand hinter der Straßenangabe:

*Talstraße 3–5 (nach DIN 5008: Talstraße 3 – 5);
Talstraße 3/5; Schusterweg 30 a*

14. Gradzeichen: Als Gradzeichen verwendet man das hochgestellte kleine o. Bei Winkelgraden wird es unmittelbar an die Zahl angehängt:
ein Winkel von 30°

Bei Temperaturgraden ist (vor allem in fachsprachlichem Text) nach der Zahl ein Leerschritt anzuschlagen; das Gradzeichen steht dann unmittelbar vor der Temperatureinheit:
eine Temperatur von 30 oC; Nachttemperaturen um – 3 oC

15. Hochgestellte Zahlen: Hochzahlen und Fußnotenziffern schließt man ohne Leerschritt an:
eine Entfernung von 10⁸ Lichtjahren
Nach einer sehr zuverlässigen Quelle⁴ hat es diesen Mann nie gegeben.

16. Klammern: Klammern schreibt man ohne Leerschritt vor und nach den Textabschnitten, Wörtern, Wortteilen oder Zeichen, die von ihnen eingeschlossen werden:
Das neue Serum (es wurde erst vor Kurzem entwickelt) hat sich sehr gut bewährt. Der Grundbetrag (12 EUR) wird angerechnet. Lehrer(in) für Deutsch gesucht.

17. Paragrafzeichen: Das Paragrafzeichen verwendet man nur in Verbindung mit darauffolgenden Zahlen. Es ist durch einen Zwischenraum von der zugehörigen Zahl getrennt:
§ 21 StVO; § 7 Abs. 1 Satz 4; § 7 (1) 4; die §§ 112 bis 114

18. Prozentzeichen: Das Prozentzeichen ist durch einen Leerschritt von der zugehörigen Zahl zu trennen:
Bei Barzahlung 3 1/2 % Rabatt.

Der Leerschritt entfällt bei Ableitungen:
eine 10%ige Erhöhung

19. Punkt, Komma, Semikolon, Doppelpunkt, Frage und Ausrufezeichen:
Die Satzzeichen Punkt, Komma, Semikolon, Doppelpunkt, Fragezeichen und Ausrufezeichen hängt man ohne Leerschritt an das vorangehende Wort oder Schriftzeichen an. Das nächste Wort folgt nach einem Leerschritt:
Wir haben noch Zeit. Gestern, heute und morgen. Es muss heißen: Hippologie. Wie muss es heißen? Hör doch zu! Am Mittwoch reise ich ab; mein Vertreter kommt nicht vor Freitag.

20. Schrägstrich: Vor und nach dem Schrägstrich schlägt man im Allgemeinen keinen Leerschritt an. Der Schrägstrich kann als Bruchstrich

verwendet werden; er steht außerdem bei Diktat- und Aktenzeichen sowie bei zusammengefassten Jahreszahlen:

2/3, 3 1/4 % Zinsen; Aktenzeichen c/XII/14;

Ihr Zeichen: Dr/LS; Wintersemester 2005/2006.

21. Silbentrennung: Zur Worttrennung hängt man den Mittelstrich ohne Leerschritt an die Silbe an:

*... Vergiss-
meinnicht...*

22. Unterführungen: Unterführungszeichen stehen jeweils unter dem ersten Buchstaben des zu unterführenden Wortes:

Duden, Band 2, Stilwörterbuch

" " 5, Fremdwörterbuch

" " 7, Herkunftswörterbuch

Zahlen dürfen nicht unterführt werden:

1 Hängeschrack mit Befestigung

1 Regalteil " "

1 " ohne Rückwand

1 " "Zwischenboden

Ein übergeordnetes Stichwort, das in Aufstellungen wiederholt wird, kann man durch den Mittelstrich ersetzen. Er steht unter dem ersten Buchstaben des Stichwortes:

Nachschlagewerke; deutsche und fremdsprachige Wörterbücher

-; *naturwissenschaftliche und technische Fachbücher*

-; *allgemeine Enzyklopädien*

-; *Atlanten*

III. Oзнакомьтесь с примерами оформления профессиональной и деловой корреспонденции. Обратите внимание на структуру и стилистику текста:

Jutta und Heinz Leistner 25.02.2006

Im Reisig 10

07745 Jena

Securitas Versicherungs AG

Herrn Jost Meier

Lange Straße 17–19

81547 München

Haftpflichtversicherung W-1309-156

Schadensmeldung

Sehr geehrter Herr Meier,
gestern hat unser Sohn Matthias beim Ballspielen im Garten durch einen kräftigen Ballschuss die rechte Glaswand des Gewächshauses unseres Nachbarn zerstört. Dadurch ist nicht nur nachbarlicher Ärger, sondern auch ein erheblicher Sachschaden entstanden, der sich nach einer ersten Schätzung auf etwa 750,00 EUR beläuft.

Bitte nehmen Sie diese Schadensmeldung auf. Sobald wir von unserem Nachbarn die Reparaturrechnung erhalten, werden wir diese zur Erstattung an Sie weiterleiten.

Vielen Dank für Ihre Hilfe.

Mit freundlichen Grüßen

Briefkopf (Form B nach DIN 676)

Feld für Postanschrift des Absenders

Ihr Zeichen:

Ihre Nachricht vom:

Unser Zeichen: Pd-Wa

MORAG CORPORATION
Gartenstraße 4
25776 Schlichting

Telefon: 069 1234-56

Telefax: 069 1234-78

E-Mail: petra.diemel@mueller.de

Datum: 28.05.2006

Voranfrage

Sehr geehrte Damen und Herren,

von einem Geschäftspartner erhielten wir eine Empfehlung für Ihr Unternehmen. Deshalb bitten wir heute um Ihr Angebot für 12 PCs, die unsere veralteten Geräte im Kundendienst ersetzen sollen.

Unsere Erwartungen:

- Netzwerklösung für alle PCs (mit DVD-Laufwerken)
- Datensicherungseinrichtung (Streamer)
- Flachbildschirme, 17"
- Laserdrucker
- modernes Betriebssystem mit bedienerfreundlicher Oberfläche
- Textverarbeitungssoftware

Die Schulung unserer Mitarbeiterinnen sollte der Lieferant ebenfalls übernehmen. Auch hierzu erbitten wir Ihr Angebot.

Bitte geben Sie bei Interesse Ihr Angebot bis zum 10.06.2006 ab.
Für Rückfragen steht Ihnen Frau Weber (Tel. -125) gerne zur Verfügung.

Mit freundlichen Grüßen

***IV. Примеры упражнений и заданий для аудиторной и
внеаудиторной работы:***

Übung 1. Lesen Sie bitte die folgenden Textteile, und ordnen Sie sie!

A

5. November 2003

B

Autohaus «Schneck»

Westalendamm
D-44123

C

Anfrage

D

Autohaus «Schenck»
Westfalendamm 34-36
D-44123

AUTOHAUS SCHENK
Telefon-Nr.: 510/40 3425
Telefax: 510/40 2345
Unser Zeichen: FRKO-de-fu

E

Im vorigen Herbst hat unsere Firma Schmierstoffbestellung bei Ihnen gemacht. Jetzt brauchen wir die Schmierstoffe wieder. Haben Sie die Preise geändert? Bitte, schicken Sie uns Ihren neuen Katalog und eine neue Preisliste.

F

Hanns Kerelmann
Geschäftsführer

G

Reinischer Schmierstoffvertrieb GmbH
Produktionsabteilung
Krablerstraße 127
D-45326 Essen

H

Sehr geehrter Herr Liebermann,

I

Wir danken Ihnen im voraus für die Erfüllung unserer Bitte.
Mit bestem Gruß

Übung 2. Ordnen Sie die durch Buchstaben gekennzeichneten Bestandteile des Briefes (a-f) den folgenden Begriffen (1-6) zu.

1. Betreff
2. Grußformel
3. Bezugszeichenzeile
4. Anschrift
5. Anrede
6. Absender

Autohaus Siemens KG

a) Autohaus Siemens
Postfach 135
26702 Emden

b) Büroeinrichtungen
Schröpke GmbH
Aurichter Str. 12
26702 Emden

c) Ihre Zeichen, Ihre Nachricht vom
si-schrö 17.06.2003
Unsere Zeichen, Unsere Nachricht vom
wi-dir 3.06.2003

d) Bestellung

e) Sehr geehrter Herr Sachröpke,
ich bedanke mich für Ihr Angebot und bestelle 2 Schreibtische, Modell
Sumatra, Stückpreis 350 Eu.
Abzüglich 15% Rabatt.
Ich bitte darum, den zugesagten Liefertermin einzuhalten, um die
Neugestaltung unseres Büros planmäßig durchführen zu können.

f) Mit freundlichen Grüßen
Autohaus Siemens KG
(W. Dirksen)

| a | b | c | d | e | f |
|---|---|---|---|---|---|
| | | | | | |

ЗАКЛЮЧЕНИЕ

В условиях более плотного сотрудничества с зарубежными государствами иностранный язык становится всё более востребованным. Он используется на деловых встречах, конференциях, для официальной переписки. Будущие специалисты должны знать не только непосредственно иностранный язык, но и всю специфическую терминологию делового иностранного языка.

Профильный характер материала, на основе которого построены все тексты и задания методических указаний к практическим занятиям, способствует формированию и развитию у студентов словарного запаса на иностранном (немецком) языке по технической тематике; навыков чтения деловой корреспонденции с целью поиска необходимой информации, перевода деловой корреспонденции с русского языка на немецкий, составления различных видов писем для ведения деловой переписки.

Представленные методические указания к практическим занятиям способствуют совершенствованию исходного уровня владения иностранным языком и достижению необходимого и достаточного уровня коммуникативной компетенции для практического применения делового иностранного языка в профессиональной деятельности направления подготовки 23.03.03 «Эксплуатация транспортно-технологических машин и комплексов» и дальнейшего самообразования.

Языковой материал, положенный в основу методических указаний к практическим занятиям, готовит студентов к составлению различного рода деловой корреспонденции и документации: написанию резюме, автобиографии, официальных писем запросов, заказов, предложений, напоминаний, рекламаций, подтверждений как в традиционном бумажном, так и в электронном виде.

Образцы деловых писем максимально приближены к жизни, что обеспечит студентам способность общаться с носителями языка в подобных случаях.

Использование данных методических указаний к практическим занятиям диктуется целями и задачами современного обучения иностранному языку, а именно – формирование навыка профессиональной готовности на иностранном языке. Оригинальный текстовый материал методических указаний носит профессионально-направленный характер и способствует формированию профессиональной мотивации будущего специалиста.

Автор надеется, что предложенные методические указания к практическим занятиям окажут реальную помощь выпускникам в плане деловой коммуникации в сфере профессиональной деятельности.

БИБЛИОГРАФИЧЕСКИЙ СПИСОК

Основная литература

1. Богданов, В.В. Большой немецко-русский и русско-немецкий автомобильный словарь [Текст] / В.В. Богданов, В.С. Надеждин. – М.: Живой язык, 2010. – 512 с.
2. Варникова, О.В. Автомобили: сервис, эксплуатация [Текст]: учеб. пособие по немецкому языку / О.В. Варникова, Е.М. Каргина. – 3-е изд. испр. – Пенза: ПГУАС, 2008. – 141 с.
3. Варникова, О.В. Транспорт. Автомобили. Дороги [Текст]: учеб. пособие по немецкому и английскому языкам / О.В. Варникова, Е.М. Каргина, Т.Г. Куликова. – 3-е изд., испр. – Пенза: ПГУАС, 2008. – 106 с.
4. Варникова, О.В. Немецкий язык для студентов автомобильного профиля подготовки [Текст] / О.В. Варникова, Е.В. Комарова. – Пенза: ПГУАС, 2009. – 240 с.
5. Дормидонтов, Е.А. Новый немецко-русский автомобильный словарь [Текст] / Е.А. Дормидонтов. – М.: АБВУУ Press, 2008. – 682 с.
6. Каргина, Е.М. Безопасность дорожного движения (Straßenverkehrs-Ordnung) [Текст]: учеб. пособие по немецкому языку / Е.М. Каргина, О.В. Варникова. – Пенза: ПГУАС, 2007. – 128 с.
7. Новый немецко-русско-немецкий словарь по автотехнике Polyglossum [Текст] / под ред. И.В. Фаградянц. – 5-е изд., расшир. и перераб.– М.: Словарное издательство ЭТС (Электронные и Традиционные Словари), 2013.
8. Хайт, Ф.С. Пособие по переводу технических текстов с немецкого языка на русский [Текст]: учеб. пособие для средних специальных учебных заведений / Ф.С. Хаит. – 5-е изд., испр. – М.: Высш. шк., Издательский центр «Академия», 2001. – 159 с.
9. Янеке, Б. Транспортный словарь (немецко-русский и русско-немецкий) [Текст] / Б. Янеке, И. Клемм. – М.: Руссо. 2004. – 872 с.

Дополнительная литература

1. Болдинова, М.П. Пособие по немецкому языку для технических вузов. Deutsch für technische Schulen [Текст] / М.П. Болдинова. – М.: Высшая школа, 1970. – 163 с.
2. Бродская, Б.А. Техническая хрестоматия на немецком языке [Текст] / Б.А. Бродская, Л.С. Журина, О.А. Ратманова. – М., 1951.
3. Герман, Б.Г. Как читать по-немецки математические, химические и другие формулы, символы, сокращения [Текст] / Б.Г. Герман. – М.: Наука, 1970. – 57 с.

4. Гофман, Е.А. Пособие по немецкому языку для автомобильно-дорожных и автомеханических вузов [Текст] / Е.А. Гофман. – М.: Высшая школа, 1971. – 128 с.

5. Дубнова-Кольварская, Е.Н. Учитесь читать литературу по специальности [Текст]: пособие по немецкому языку для технических вузов / Е.Н. Дубнова-Кольварская, Р.И. Котова. – М.: Высшая школа, 1991. – 127 с.

6. Лебедев, В.Б. Учитесь говорить кратко и точно [Текст]: пособие по немецкому языку / В.Б. Лебедев. – 2-е изд., перераб. и доп. – М.: Высшая школа, 2001. – 271 с.

7. Ломакина, Н.Н. Автомобилестроение в Германии [Текст]: учеб. пособие по немецкому языку для автотранспортных специальностей / Н.Н. Ломакина. – Оренбург, 1999.

8. Макаренко, Е.М. Пособие по немецкому языку для транспортных техникумов [Текст]: учеб. пособие / Е.М. Макаренко. – М.: Высш. шк., 1983. – 80 с.

9. Суслов, И.Н. Немецкое словообразование в моделях и заданиях [Текст]: учеб.-метод. пособие по немецкому языку для студентов технического вуза / И.Н. Суслов, П.И. Фролова. – Омск: СибАДИ, 2010. – 80 с.

10. Щербакова, К.Е. Пособие по немецкому языку для автомобильно-дорожных вузов [Текст] / К.А. Щербакова, Г.Н. Кучкина, Н.А. Сударикова. – М.: Высшая школа, 1972 – 155 с.

11. Badziong, H.-J. Beruf und Sprache [Text] / H.-J. Badziong, K.-D. Büntig. – Hannover: Schroedel Schulbuchverlag GmbH, 1987.

12. Büntig, K.D. Grammatik auf einen Blick [Text] / K.D. Büntig, D. Ader. – Schweiz: Isis Verlagsgesellschaft AG Chur, 1991.

13. Büntig, K.D. Einführung in die Syntax: Studienbuch [Text] / K.D. Büntig, H. Bergenholtz. – Frankfurt am Main, 1989.

14. Büntig, K.D. Grammatiklexikon [Text] / K.D. Büntig, W. Eichler. – Frankfurt am Main: Scriptor Verlag GmbH und Co., 1989.

15. Hölz, H. Antriebstechnik: Verbrennungsmotoren, Elektroantriebe, alternative Antriebskonzepte. Lehrmaterial und Kopiervorlagen mit CD-ROM [Text] / H. Hölz, S. Kruse. – Stuttgart: Daimler AG, Stuttgart und Klett MINT GmbH, 2012.

16. Mojssejtschuk, A.M. Modernes Deutsch [Text] / A.M. Mojssejtschuk, J.P. Lobatsch. – Minsk: Hochschule Verlag, 1997.

17. Noch mehr Wissen über Technik [Text]. – Köln: Lingen Verlag, 1988.

18. Technik: Ein Nachschlagewerk auf dem neuesten Stand [Text]. – Köln: Lingen Verlag, 1991.

19. Verkehr 2000: neue Verkehrssysteme verändern unser Leben [Text] / Werner Bartels (Hrsg.). – Hamburg: Wirtschafts- und Verkehrsverlag Hansa, 1988.

ОГЛАВЛЕНИЕ

| | |
|---|-----|
| ПРЕДИСЛОВИЕ | 3 |
| ВВЕДЕНИЕ | 7 |
| Раздел 1. ОСНОВЫ ДЕЛОВОЙ КОММУНИКАЦИИ..... | 8 |
| Тема 1. Составление резюме, автобиографии, заполнение анкет | 8 |
| Тема 2. Переговоры и соглашения | 19 |
| Тема 3. Этика и языковые особенности телефонных переговоров..... | 34 |
| Тема 4. Составление договора | 50 |
| Тема 6. Электронная корреспонденция. | 76 |
| Раздел 2. ДЕЛОВАЯ КОММУНИКАЦИЯ В СФЕРЕ ПРОФЕССИОНАЛЬНОЙ ДЕЯТЕЛЬНОСТИ | 83 |
| Тема 1. Презентация результатов профессиональной и научной деятельности | 83 |
| Тема 2. Эффективная письменная коммуникация. Подготовка научной документации | 94 |
| Тема 3. Оформление профессиональной и деловой корреспонденции | 101 |
| ЗАКЛЮЧЕНИЕ | 110 |
| БИБЛИОГРАФИЧЕСКИЙ СПИСОК | 111 |

Учебное издание

Каргина Елена Михайловна

**ДЕЛОВОЙ ИНОСТРАННЫЙ ЯЗЫК
НЕМЕЦКИЙ ЯЗЫК**

Методические указания к практическим занятиям
по направлению подготовки 23.03.03 «Эксплуатация транспортно-
технологических машин и комплексов»

**В авторской редакции
Верстка Н.А. Сазонова**

Подписано в печать 15.12.15. Формат 60×84/16.
Бумага офисная «Снегурочка». Печать на ризографе.
Усл.печ.л. 6,6. Уч.-изд.л. 7,125. Тираж 80 экз.
Заказ №15.

Издательство ПГУАС.
440028, г. Пенза, ул. Германа Титова, 28.