

Tekst 7

- 1p 19 Welcher Titel passt in die Lücke?
- A Das Pro und Contra der Pressefreiheit
 - B Ein Plädoyer für die Freiheit
 - C Freiheitsfeinde und Demokratiegegner
 - D Pressefreiheit-Rangliste trägt

Tekst 8 Bitte, bleiben Sie dran, Sie werden gleich verbunden

- 1p 20 Was geht aus den ersten beiden Absätzen hervor?
- A Bestimmte Firmen nehmen Produktbeschwerden ihrer Kunden gar nicht ernst.
 - B Callcenter-Mitarbeiter sind manchmal kaum in der Lage, Kunden richtig weiterzuhelfen.
 - C Fast jeder hat sich schon einmal über lange Wartezeiten am Telefon geärgert.
 - D Sogar in modernen Zeiten geht das Weiterleiten eines Anrufs noch regelmäßig schief.
- 1p 21 Über welches Problem wird im 3. Absatz gesprochen?
- A Personalmangel bei Kunden-Hotlines
 - B schlecht gestaltete Warteschleifen
 - C Streitereien am Telefon
 - D unzureichend abgewickelte Beschwerden
- 1p 22 Welche Funktion erfüllt der 4. Absatz?
- A Er ironisiert das besprochene Problem.
 - B Er nennt einige Auslöser des besprochenen Problems.
 - C Er unterstreicht den Ernst des besprochenen Problems.
 - D Er verdeutlicht das besprochene Problem mit einem weiteren Beispiel.
- 1p 23 Welche Ergänzung passt in die Lücke in Zeile 28?
- A Freiheit
 - B Frustration
 - C Macht
 - D Zeit
- 2p 24 Vul de volgende zin aan conform alinea 6:
Behalve ... 1 ... zorgt ook een ... 2 ... telefonische wachtrij voor frustratie bij mensen die naar een klantenservice bellen.
Noteer achter elk nummer op het antwoordblad het woord of de woordgroep.

- “Der größte ... Andreas Reichert.” (regel 43-45)
- 1p 25 Wordt in het vervolg van de tekst beschreven hoe deze fout voorkomen kan worden?
Zo ja, citeer de eerste twee woorden van de betreffende zin.
Zo nee, antwoord met ‘nee’.
- 1p 26 Welche Aussage über die Musik beim Warten am Telefon ist dem 9. Absatz nach korrekt?
A Das Stück „Für Elise“ ist eine gute Wahl, vorausgesetzt, es handelt sich um eine Klavieraufnahme.
B Der Stresspegel des Wartenden wird ausschließlich durch die Taktfrequenz gesteigert.
C Eine Flöte hat in der Regel eine entspannende Wirkung auf den Wartenden.
D Über die Wahl des optimalen Stils gibt es unterschiedliche Meinungen.
- 1p 27 Wähle die richtige Ergänzung:
Der letzte Absatz
A bringt einen neuen Aspekt ins Spiel.
B fasst die vorhergehenden Absätze zusammen.
C verallgemeinert das vorher besprochene Problem.
D zieht einen Schluss aus den vorhergehenden Absätzen.

Tekst 9 So sieht es in der Psyche von „Ossi“ und „Wessi“ aus

- 1p 28 Welche Funktion hat der 1. Absatz?
Der 1. Absatz
A benennt den Anlass einer Untersuchung.
B relativiert die Bedeutung soziologischer Untersuchungen.
C soll das Interesse des Lesers wecken.
D soll über Brähler spötteln.
- 1p 29 Welche Aussage zur *Sächsischen Langzeitstudie* ist den Zeilen 6-18 nach richtig?
A Anfangs sollte sie politischen Einfluss auf Jugendliche ausüben.
B Durch die Wende verloren alle bis dann gesammelten Daten an Bedeutung.
C Ihre Laufzeit ist für wissenschaftliche Untersuchungen einzigartig.
D Sie wurde von Anfang an sowohl in der DDR als auch in der BRD durchgeführt.