



Sie haben vor zehn Tagen bei der Firma *YOUR T-SHIRT* ein selbst gestaltetes T-Shirt für eine Freundin bestellt. Allerdings ist das geordnete Geschenk trotz einer vereinbarten Expresslieferung erst mehrere Tage nach dem Geburtstag der Freundin eingetroffen. Außerdem entspricht das gelieferte Kleidungsstück in vielen Punkten nicht Ihrer Bestellung.

Nun beschweren Sie sich bei der Firma und wenden sich an

service@your-t-shirt.com.

Schreiben Sie eine E-Mail auf Englisch an *YOUR T-SHIRT* und berücksichtigen Sie dabei folgende Aspekte:

- die Bestellung
- Mängel der Lieferung, z. B. Größe, Farbe, Aufdruck
- Unzufriedenheit über die verspätete Lieferung und den umsonst bezahlten Express-Zuschlag
- Erwartungen an die Firma, z. B. bezüglich Ersatzlieferung, Frist für Ersatzlieferung, Kostenerstattung
- Bestätigung des Erhalts dieser E-Mail

Schreiben Sie eine E-Mail von ungefähr 200 Wörtern
und verwenden Sie dazu ein gesondertes Blatt.



Lösungen

Individuelle Lösungen

Hinweise zur Korrektur

Der Text (ca. 200 Wörter; Toleranz bis zu -10%) wird als Ganzes - nicht satzweise bewertet. Sprachliche Mängel werden gekennzeichnet und am Rand durch entsprechende Korrekturzeichen festgehalten. Vorkommende Inhaltsaspekte werden ebenfalls am Rand erfasst.

Es können maximal **30 Punkte** vergeben werden:

15 Punkte für die inhaltliche Leistung und **15 Punkte** für die sprachliche Leistung

Die Punkte für die jeweilige Leistung werden unabhängig voneinander anhand der Bewertungsskala für den Kompetenzbereich Schreiben (*Correspondence*) ermittelt und getrennt angegeben. Die Anzahl der Punkte für die sprachliche Leistung darf die Anzahl der Punkte für die inhaltliche Leistung übersteigen. Für die Gesamtpunktzahl werden beide Punktwerte addiert.

Die Bewertungshilfe ist aufgabenspezifisch angelegt und soll die Korrektur unterstützen.

Kurzbeschreibung des Formats

Die Prüflinge verfassen ein adressatengerechtes formales Schreiben in Form einer E-Mail. Dabei berücksichtigen sie die verbindlichen inhaltlichen Vorgaben, um eine sprachlich angemessene Beschwerde schriftlich zu erstellen.

Begründung des Leistungsniveaus

Grundlage sind die Kompetenzerwartungen zum Bereich Schreiben des LehrplanPLUS für die 10. Jahrgangstufe.

Das erhöhte Anforderungsniveau ergibt sich u. a.

- aus dem Erstellen eines adressaten- und formgerechten Schreibens, bei dem alle Aspekte, z. B. Anrede, Grußformel, berücksichtigt werden.
- beim Verfassen eines zusammenhängenden Schreibens, das sämtliche inhaltliche Vorgaben sprachlich adressatengerecht umsetzt.



Inhaltliche Aspekte		
VERBINDLICH	MÖGLICHE INHALTE	
Bestellung	- Zeitpunkt	
	- Beschreibung des gewünschten T-Shirts (Größe, Farbe, Aufdruck, ...)	
	- Expresslieferung	
	- ...	
Beschreibung der Mängel	- Größe	
	- Farbe	
	- Aufdruck	
	- Schnitt	
	- ...	
Unzufriedenheit - Verspätete Lieferung - Umsonst bezahlter Express-Zuschlag	- keine weiteren Bestellungen	
	- verdorbene Geburtstagsüberraschung	
	- negative Online-Bewertung	
	- unübersichtliche Homepage	
	- Rechtsmittel einlegen	
	- ...	
	- ...	
Erwartungen	- Ersatzlieferung	
	- Frist für Ersatzlieferung	
	- Erstattung der entstandenen Kosten	
	- Änderung der Betriebsabläufe/Qualitätskontrolle	
	- ...	
Empfangsbestätigung	- Info über Ersatzlieferung oder Erstattung	
	- ...	
Formale Aspekte		
Verbindliche Textsortenspezifika	- Anrede	
	- Grußformel	
	- Name des Verfassers	
	-	
Aspekte, die ggf. zu Punktabzug führen können		
Ausführung	- mangelnde Sorgfalt	
	- schwer lesbare Handschrift	
Umfang	- weniger als 180 Wörter (mehr als 200 Wörter führen nicht zu Punktabzug)	