

Michael Sieber

Bausteine zum Erfolg

Kaufleute für Büromanagement

Abschlussprüfung Teil 2

1. Auflage

Bestellnummer 00509

 **Bildungsverlag EINS**

Die in diesem Produkt gemachten Angaben zu Unternehmen (Namen, Internet- und E-Mail-Adressen, Handelsregistereintragungen, Bankverbindungen, Steuer-, Telefon- und Faxnummern und alle weiteren Angaben) sind i. d. R. fiktiv, d. h., sie stehen in keinem Zusammenhang mit einem real existierenden Unternehmen in der dargestellten oder einer ähnlichen Form. Dies gilt auch für alle Kunden, Lieferanten und sonstigen Geschäftspartner der Unternehmen wie z. B. Kreditinstitute, Versicherungsunternehmen und andere Dienstleistungsunternehmen. Ausschließlich zum Zwecke der Authentizität werden die Namen real existierender Unternehmen und z. B. im Fall von Kreditinstituten auch deren IBANs und BICs verwendet.

Die in diesem Werk aufgeführten Internetadressen sind auf dem Stand zum Zeitpunkt der Drucklegung. Die ständige Aktualität der Adressen kann vonseiten des Verlages nicht gewährleistet werden. Darüber hinaus übernimmt der Verlag keine Verantwortung für die Inhalte dieser Seiten.

service@bv-1.de
www.bildungsverlag1.de

Bildungsverlag EINS GmbH
Ettore-Bugatti-Straße 6-14, 51149 Köln

ISBN 978-3-427-00509-4

© Copyright 2016: Bildungsverlag EINS GmbH, Köln

Das Werk und seine Teile sind urheberrechtlich geschützt. Jede Nutzung in anderen als den gesetzlich zugelassenen Fällen bedarf der vorherigen schriftlichen Einwilligung des Verlages.

Hinweis zu § 52a UrhG: Weder das Werk noch seine Teile dürfen ohne eine solche Einwilligung eingescannt und in ein Netzwerk eingestellt werden. Dies gilt auch für Intranets von Schulen und sonstigen Bildungseinrichtungen.

Vorwort

Das vorliegende Buch bietet für den zum 01.08.2014 neu eingeführten Ausbildungsberuf „Kaufmann/-frau für Büromanagement“ eine **zielgerichtete Vorbereitung auf die Prüfungsinhalte des zweiten Teils der gestreckten Abschlussprüfung**. Die gestiegenen Anforderungen der Arbeitswelt spiegeln sich auch in den Prüfungsanforderungen wider. Neben einem fundierten Fachwissen werden verstärkt Fähigkeiten zum „selbstständigen Denken und Handeln“ sowie Methoden- und Sozialkompetenz verlangt. Oberstes Ziel ist dabei die Förderung der beruflichen Handlungskompetenz.

Für die beiden schriftlichen Prüfungsfächer **Kundenbeziehungsprozesse** und **Wirtschafts- und Sozialkunde** wurden jeweils **fünf Probeklausuren** zusammengestellt. Grundlage der Zusammenstellung sind der AkA-Stoffkatalog, die Musterprüfung, die im Jahr 2015 veröffentlicht wurde, sowie die erste Originalprüfung Winter 2015/16. Auf dieser Grundlage wurde versucht, jede Klausur so zu gestalten, dass sie hinsichtlich der Art der Aufgabenstellungen, des Umfangs der Aufgaben und der Gewichtung der einzelnen Themenbereiche den Anforderungen der Abschlussprüfung entspricht. Die thematische Zusammensetzung der Abschlussprüfungsklausur wird für jedes Prüfungsfach im Detail dargestellt. Wie auch in den Kammerprüfungen liegt allen Probeklausuren ein **Modellunternehmen** zugrunde, auf das sich die Mehrzahl der Fragen bezieht. Es handelt sich dabei um die **BüKo GmbH**, ein Unternehmen, das Büromöbel herstellt und Büroeinrichtungs- und Kommunikationssysteme vertreibt. Die BüKo GmbH ist der Jana Loft KG, dem Musterunternehmen für die IHK-Abschlussprüfung, also sehr ähnlich.

Neben den **Lösungen** bzw. Lösungserläuterungen bietet das Buch auch eine genaue **Anleitung zur Auswertung der bearbeiteten Klausuren**. So lässt sich eine zehntelgenaue fiktive Abschlussnote ermitteln. Werden die Klausuren also durchgearbeitet und ausgewertet, ermöglicht dies eine **realistische** und exakte **Einschätzung des eigenen Leistungsstandes**.

Durch ein **ausführliches Sachwortverzeichnis**, das ein schnelles Auffinden der Aufgaben zu speziellen Einzelthemen ermöglicht, lässt sich das Buch auch zum gezielten Üben einzelner Themenbereiche sowie als Nachschlagewerk nutzen.

Verfasser und Verlag wünschen Ihnen nicht nur viel Freude und Erfolg beim Arbeiten mit diesem Buch, sondern auch die gewünschten Prüfungsergebnisse!

Bayreuth, im Frühling 2016

Michael Sieber

Inhaltsverzeichnis

Vorwort 3
Struktur der Prüfung 5
Bewertung der Prüfungsleistungen 7

Prüfungsfach Kundenbeziehungsprozesse 8

Teil A: Prüfungen 9
 Auszug aus dem Kontenplan der BüKo GmbH 9
 1. Prüfung 11
 2. Prüfung 25
 3. Prüfung 44
 4. Prüfung 58
 5. Prüfung 70

Teil B: Lösungen im Prüfungsfach Kundenbeziehungsprozesse 87
 1. Prüfung 87
 2. Prüfung 94
 3. Prüfung 102
 4. Prüfung 109
 5. Prüfung 115
 Auswertung der Testergebnisse im Prüfungsfach
 Kundenbeziehungsprozesse 121

Prüfungsfach Wirtschafts- und Sozialkunde 122

Teil A: Prüfungen 124
 1. Prüfung 124
 2. Prüfung 136
 3. Prüfung 148
 4. Prüfung 160
 5. Prüfung 174

Teil B: Lösungen im Prüfungsfach Wirtschafts- und Sozialkunde 186
 Auswertung der Testergebnisse im Prüfungsfach
 Wirtschafts- und Sozialkunde 187

Sachwortverzeichnis 188
Bildquellenverzeichnis 193

Struktur der Prüfung

Prüfungsmodalitäten

Für den neuen Ausbildungsberuf „Kaufmann/-frau für Büromanagement“ wurde eine **gestreckte Abschlussprüfung** eingeführt. Rechtliche Grundlage dafür ist die „Verordnung über die Berufsausbildung zum Kaufmann/zur Kauffrau für Büromanagement“ bzw. die „Verordnung über die Berufsausbildung zum Kaufmann für Büromanagement/zur Kauffrau für Büromanagement“ in Verbindung mit dem Berufsbildungsgesetz.

Teil 1 (Mitte des zweiten Ausbildungsjahres)

Prüfungsfach/ Prüfungsanforderungen	Dauer (in Min.)	Aufgabentyp	Gewichtung
Informationstechnisches Büromanagement Der Prüfling soll nachweisen, dass er <ul style="list-style-type: none"> • im Rahmen eines ganzheitlichen Arbeitsauftrags Büro- und Beschaffungsprozesse organisieren und kundenorientiert bearbeiten und • unter Anwendung von Textverarbeitung sowie Tabellenkalkulation recherchieren, dokumentieren und kalkulieren kann. 	120	<ul style="list-style-type: none"> • Bearbeitung berufstypischer Aufgaben am PC • praktische Prüfung 	25 %

Teil 2 (gegen Ende des dritten Ausbildungsjahres)

Prüfungsfach/ Prüfungsanforderungen	Dauer (in Min.)	Aufgabentyp	Gewichtung
Wirtschafts- und Sozialkunde Der Prüfling soll nachweisen, dass er allgemeine wirtschaftliche und gesellschaftliche Zusammenhänge der Berufs- und Arbeitswelt darstellen und beurteilen kann.	60	<ul style="list-style-type: none"> • schriftliche Prüfung • nur maschinell auswertbare Aufgaben (gebunden oder ungebunden) 	10 %
Kundenbeziehungsprozesse Der Prüfling soll nachweisen, dass er <ul style="list-style-type: none"> • komplexe Arbeitsaufträge handlungsorientiert bearbeiten kann, • Aufträge kundenorientiert abwickeln kann, • personalbezogene Aufgaben wahrnehmen kann und • Instrumente der kaufmännischen Steuerung fallbezogen einsetzen kann. 	150	<ul style="list-style-type: none"> • schriftliche Prüfung (berufstypische Aufgaben) • 90 Minuten ungebundene (offene) Aufgaben • 60 Minuten maschinell auswertbare Aufgaben (gebunden oder ungebunden) 	30 %

Prüfungsfach/ Prüfungsanforderungen	Dauer (in Min.)	Aufgabentyp	Gewichtung
<p>Fachaufgabe in der Wahlqualifikation</p> <p>Der Prüfling soll nachweisen, dass er</p> <ul style="list-style-type: none"> • berufstypische Aufgabenstellungen erfassen, Probleme und Vorgehensweisen erörtern sowie Lösungswege entwickeln, begründen und reflektieren kann, • kunden- und serviceorientiert handeln kann, • betriebspraktische Aufgaben unter Berücksichtigung wirtschaftlicher, ökologischer und rechtlicher Zusammenhänge planen, durchführen und auswerten kann und • Kommunikations- und Kooperationsbedingungen berücksichtigen kann. 	20	<p>fallbezogenes Fachgespräch, eingeleitet durch eine Präsentation des Prüflings (mündlich)</p> <p>zwei Varianten für die Vorbereitung auf das Fachgespräch:</p> <ul style="list-style-type: none"> • „Report“-Variante: Durchführung einer betrieblichen Fachaufgabe in beiden Wahlqualifikationen und Dokumentation in einem max. dreiseitigen Report oder • „klassische“ Variante: Bearbeitung von Wahlaufgaben, die der Prüfungsausschuss stellt (20 Min. Einlesezeit) 	35 %

Bewertung der Prüfungsleistungen

In jedem der vier Prüfungsfächer sind höchstens 100 Punkte zu erreichen. Dabei gilt der folgende **Notenschlüssel**:

100–92 Punkte	Note 1 (sehr gut)
unter 92–81 Punkte	Note 2 (gut)
unter 81–67 Punkte	Note 3 (befriedigend)
unter 67–50 Punkte	Note 4 (ausreichend)
unter 50–30 Punkte	Note 5 (mangelhaft)
unter 30–0 Punkte	Note 6 (ungenügend)

Die Abschlussprüfung ist bestanden, wenn die Leistungen

1. im Gesamtergebnis von Teil 1 und Teil 2 der Abschlussprüfung mit mindestens „ausreichend“,
2. im Endergebnis von Teil 2 der Abschlussprüfung mit mindestens „ausreichend“,
3. in mindestens zwei Prüfungsbereichen von Teil 2 der Abschlussprüfung mit mindestens „ausreichend“ und
4. in keinem Prüfungsbereich der Abschlussprüfung von Teil 2 der Abschlussprüfung mit „ungenügend“

bewertet worden sind.

Auf Antrag des Prüflings ist die Prüfung in einem der mit schlechter als „ausreichend“ bewerteten schriftlichen Prüfungsfächer durch eine mündliche Prüfung von etwa 15 Minuten zu ergänzen, wenn dies für das Bestehen der gesamten Prüfung den Ausschlag geben kann (**Ergänzungsprüfung**). Bei der Ermittlung des Ergebnisses für dieses Prüfungsfach sind das bisherige Ergebnis und das Ergebnis der mündlichen Ergänzungsprüfung im Verhältnis 2:1 zu gewichten.

Prüfungsfach Kundenbeziehungsprozesse

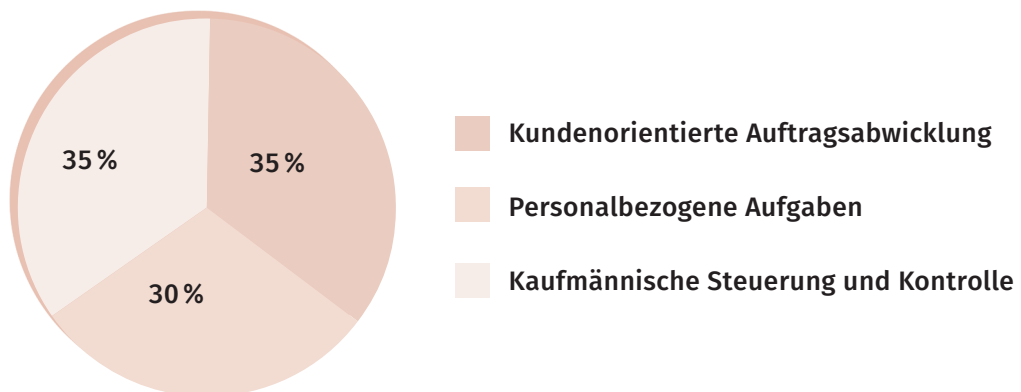
Im Prüfungsfach Kundenbeziehungsprozesse soll der Prüfling in einer 150-minütigen schriftlichen Prüfung nachweisen, dass er in der Lage ist, komplexe berufstypische Arbeitsaufträge handlungsorientiert zu bearbeiten. Dabei soll er zeigen, dass er Aufträge kundenorientiert abwickeln, personalbezogene Aufgaben wahrnehmen und Instrumente der kaufmännischen Steuerung fallbezogen einsetzen kann.

Der typische Prüfungsaufbau besteht aus drei Themenbereichen, die in unterschiedlichem Umfang abgeprüft werden.¹

Inhalte/Themengebiete	Anteil in %
Kundenorientierte Auftragsabwicklung • Kundenbeziehungen, Kommunikation • Auftragsbearbeitung und -nachbereitung	ca. 35
Personalbezogene Aufgaben	ca. 30
Kaufmännische Steuerung (Rechnungswesen)	ca. 35
Information, Kommunikation, Kooperation	integrativ

Die schriftliche Prüfung gliedert sich i. d. R. in fünf Aufgaben, die insgesamt eine Mischung aus ungebundenen und gebunden Aufgaben darstellen. Die Reihenfolge der Themen kann von Prüfung zu Prüfung variieren. Es ist auch denkbar, dass der Themenbereich „Personalbezogene Aufgaben“ in zwei Einzelaufgaben abgeprüft wird. In diesem Fall besteht die Prüfung dann insgesamt aus sechs Aufgaben. Das Gesamtvolumen der Punkte und auch der Anteil der einzelnen Themenbereiche bleiben davon unberührt.

1. **Aufgabe:** Kundenbeziehungen, Kommunikation
2. **Aufgabe:** Auftragsbearbeitung und -nachbereitung
3. **Aufgabe:** Personalbezogene Aufgaben
4. **Aufgabe:** Kosten- und Leistungsrechnung/Controlling
5. **Aufgabe:** Buchführung



In den fünf Prüfungen dieses Buches wurden jeweils 100 Punkte vergeben. Bei 150 Minuten Arbeitszeit bedeutet das, dass jeder Punkt 1,5 Minuten Arbeitszeit entspricht.

¹ Quelle: Prüfungskatalog für die IHK-Abschlussprüfung, 1. Auflage 2015

Teil A: Prüfungen

Auszug aus dem Kontenplan der BüKo GmbH

Kontenklasse	0
Anlagevermögen	
Immaterielle Vermögensgegenstände und Sachanlagen	
00 Ausstehende Einlagen	
Immaterielle Vermögensgegenstände	
02 Konzessionen, gewerbliche Schutzrechte, Lizenzen	
03 Geschäfts- oder Firmenwert Sachanlagen	
05 Grundstücke, grundstücksgleiche Rechte und Bauten einschließlich der Bauten auf fremden Grundstücken	
0500	Unbebaute Grundstücke
0510	Bebaute Grundstücke
0530	Betriebsgebäude
0540	Verwaltungsgebäude
0550	Andere Bauten
0560	Grundstückseinrichtungen
0570	Gebäudeeinrichtungen
0590	Wohngebäude
07 Technische Anlagen und Maschinen	
0700	Technische Anlagen und Maschinen
0740	Anlagen für Arbeitssicherheit und Umweltschutz
0750	Transportanlagen und ähnliche Betriebsvorrichtungen
0760	Verpackungsanlagen und -maschinen
0770	Sonstige Anlagen und Maschinen
0790	Sammelposten Anlagen und Maschinen (Wirtschaftsgüter ab 150,00 € bis 1 000,00 €)
08 Andere Anlagen, Betriebs- und Geschäftsausstattung	
0800	Andere Anlagen
0810	Werkstätteneinrichtung
0820	Werkzeuge, Werkgeräte und Modelle, Prüf- und Messmittel
0830	Lager- und Transporteinrichtungen
0840	Fuhrpark
0860	Büromaschinen, Organisationsmittel und Kommunikationsanlage
0870	Büromöbel und sonstige Geschäftsausstattung
0890	Sammelposten der Betriebs- und Geschäftsausstattung (Wirtschaftsgüter ab 150,00 € bis 1 000,00 €)
09 Geleistete Anzahlungen u. Anlag. im Bau	
0900	Geleistete Anzahlungen auf Sachanlagen
0950	Anlagen im Bau

Kontenklasse	1
Anlagevermögen	
Finanzanlagen	
Finanzanlagen	
10 Finanzanlagen	
11 Anteile an verbundenen Unternehmen	
12 Ausleihungen an verbundene Unternehmen	
13 Beteiligungen	
1300	Beteiligungen
15 Wertpapiere des Anlagevermögens	
1500	Stammaktien
1590	Sonstige Wertpapiere
16 Sonstige Finanzanlagen	

Kontenklasse	2
Umlaufvermögen und aktive Rechnungsabgrenzung	
Vorräte	
20 Roh-, Hilfs- und Betriebsstoffe	
2000	Rohstoffe/Fertigungsmaterial
2010	Vorprodukte/Fremdbauteile
2020	Hilfsstoffe
2030	Betriebsstoffe
2040	Verpackungsmaterial
2070	Sonstiges Material
21 Unfert. Erzeugnisse, unfert. Leistungen	
2100	Unfertige Erzeugnisse
2190	Unfertige Leistungen
22 Fertige Erzeugnisse und Waren	
2200	Fertige Erzeugnisse
2280	Waren (Handelswaren)
23 Geleistete Anzahlungen auf Vorräte	
2300	Geleistete Anzahlungen
Forderungen und Sonstige Vermögensgegenstände	
24 Forderungen aus LL.	
2401	Hans Hase OHG, Hamburg
2402	Leuchter GmbH, Nürnberg
2403	Küchenland GmbH, Nürnberg
2404	Lux KG, München
2405	Meier & Partner KG, Frankfurt
2406	Lumen GmbH, Würzburg
2407	Elektrogroßhandel Sommer, Bielefeld
2408	Küchenmeister GmbH, Köln
2470	Zweifelhafte Forderungen
2499	Sonstige Kunden
26 Sonstige Vermögensgegenstände	
2600	Vorsteuer (voller Steuersatz)
2610	Vorsteuer (ermäßigter Steuersatz)
2630	Sonstige Forderungen an Finanzbehörden
2640	SV-Beitragsvorauszahlung
2650	Forderungen an Mitarbeiter
2690	Sonstige Forderungen (Jahresabgrenzung)
27 Wertpapiere des Umlaufvermögens	
2700	Wertpapiere des Umlaufvermögens
28 Flüssige Mittel	
2800	Guthaben bei Kreditinstituten (Bank)
2850	Postbankguthaben
2860	Schecks
2880	Kasse
2890	Nebenkassen
29 Aktive Rechnungsabgrenzung (ARA)	
2900	Aktive Jahresabgrenzung

Kontenklasse	3
Eigenkapital und Rückstellungen	
Eigenkapital	
30 Eigenkapital bei Personengesellschaften	
3000	Kapital
3001	Privatkonto
3070	Kommanditkapital
3080	Kommanditkapital
31 Kapitalrücklage	

Kontenklasse	3
Eigenkapital und Rückstellungen	
32 Gewinnrücklagen	
3210	Gesetzliche Rücklagen
3230	Satzungsmäßige Rücklagen
3240	Andere Gewinnrücklagen
33 Ergebnisverwendung	
34 Jahresüberschuss/Jahresfehlbetrag	
36 Wertberichtigungen	
Rückstellungen	
37 Rückstellungen für Pensionen und ähnliche Verpflichtungen	
3700	Rückstellungen für Pensionen und ähnliche Verpflichtungen
38 Steuerrückstellungen	
3800	Steuerrückstellungen
39 Sonstige Rückstellungen	
3910	- für Gewährleistungen
3920	- für Rechts- und Beratungskosten
3930	- für andere ungewisse Verbindlichkeiten
3990	- für andere Aufwendungen

Kontenklasse	4
Verbindlichkeiten und passive Rechnungsabgrenzung	
Verbindlichkeiten	
41 Anleihen	
42 Verbindlichkeiten gegenüber Kreditinstituten	
4200	Kurzfristige Bankverbindlichkeiten
4250	Langfristige Bankverbindlichkeiten
43 Erhaltene Anzahlungen auf Bestellungen	
4300	Erhaltene Anzahlungen auf Bestellungen
44 Verbindlichkeiten aus LL.	
4401	Spedition Oli Phant, Hannover
4402	CompTech GmbH, Hannover
4403	Lichttechnik GmbH, Nürnberg
4404	Nanno Druck Bert Wenzel e. K., Seelze
4405	Bürobedarf Ulrich GmbH, Hannover
4406	Wiedemann e. K., Bayreuth
4407	Karl Krux KG, Kulmbach
4408	Fränkische Holzhandelsgesellschaft, Nürnberg
4409	Vera Stürmer KG, Aschaffenburg
4499	Sonstige Lieferanten und Dienstleister
45 Wechselverbindlichkeiten	
4550	Schuldwechsel
48 Sonstige Verbindlichkeiten	
4800	Umsatzsteuer (voller Steuersatz)
4810	Umsatzsteuer (ermäßigter Steuersatz)
4830	Verbindlichkeiten gegenüber Finanzbehörden
4840	Verbindlichkeiten gegenüber Sozialversicherungsträgern
4850	Verbindlichkeiten gegenüber Mitarbeitern
4860	Verbindlichkeiten aus vermögenswirksamen Leistungen
4870	Verbindlichkeiten gegenüber Gesellschaftern
4880	Sonstige Steuerverbindlichkeiten
4890	Sonstige Verbindlichkeiten (Jahresabgrenzung)
49 Passive Rechnungsabgrenzung (PRA)	
4900	Passive Rechnungsabgrenzung

Kontenklasse	5
Umsatzerlöse und sonstige Erträge	
50 Umsatzerlöse für eigene Erzeugnisse und andere Leistungen	
5000	Umsatzerlöse für eigene Erzeugnisse
5001	Erlösberichtigungen
51 Umsatzerlöse für Handelswaren	
5100	Umsatzerlöse für Handelswaren
5101	Erlösberichtigungen
52 Erhöhung oder Verminderung des Bestandes an Unfertigen/Fertigen Erzeugnissen und Handelswaren	
5200	Bestandsveränderungen
5201	Bestandsveränderungen an Unfertigen Erzeugnissen
5202	Bestandsveränderung an Fertigen Erzeugnissen
5203	Bestandsveränderungen an Handelswaren
53 Andere aktivierte Eigenleistungen	
54 Sonstige betriebliche Erträge	
5400	Nebenerlöse
5401	- aus Vermietung und Verpachtung
5403	- aus Werksküche und Kantine
5409	Sonstige Nebenerlöse
5410	Sonstige Erlöse
5411	Provisionserlöse
5412	Lizenzlerlöse
5420	Entnahme (Eigenverbrauch)
5421	Entnahme von Gegenständen
5422	Entnahme von sonstigen Leistungen
5460	Erträge aus dem Abgang von Vermögensgegenständen (Nettoerlös: Erlös – Buchwert)
5480	Erträge aus der Auflösung von Rückstellungen
5490	Periodenfremde Erträge
55 Erträge aus Beteiligungen	
56 Erträge aus anderen Finanzanlagen	
57 Sonstige Zinsen und ähnliche Erträge	
5710	Zinserträge
5730	Diskonterträge
5780	Erträge aus Wertpapieren des Umlaufvermögens
5790	Sonstige zinsähnliche Erträge
58 Außerordentliche Erträge	

Kontenklasse	8
Ergebnisrechnungen	
80 Eröffnung/Abschluss	
8000	Eröffnungsbilanzkonto (EBK)
8010	Schlussbilanzkonto (SBK)
8020	Gewinn- und Verlustkonto (GuV)

Kontenklasse	9
Kosten- und Leistungsrechnung	
In der Praxis wird die Kosten- und Leistungsrechnung gewöhnlich tabellarisch durchgeführt.	

Kontenklasse	6
Betriebliche Aufwendungen	
Materialaufwand	
60 Aufwendungen für Roh-, Hilfs- und Betriebsstoffe und für bezogene Waren	
6000	Aufwendungen für Rohstoffe/ Fertigungsmaterial
6001	Bezugskosten
6002	Nachlässe
6010	Aufwendungen für Vorprodukte/ Fremdbauteile
6011	Bezugskosten
6012	Nachlässe
6020	Aufwendungen für Hilfsstoffe
6021	Bezugskosten
6022	Nachlässe
6030	Aufwendungen für Betriebsstoffe
6031	Bezugskosten
6032	Nachlässe
6040	Aufwendungen für Verpackungsmaterial
6041	Bezugskosten
6042	Nachlässe
6050	Aufwendungen für Energie
6060	Aufwendungen für Reparaturmaterial
6070	Aufwendungen für sonstiges Material
6080	Aufwendungen für (Handels-) Waren
6081	Bezugskosten
6082	Nachlässe
61 Aufwendungen für bezogene Leistungen	
6100	Fremdleistungen für Erzeugnisse und andere Umsatzeleistungen
6140	Ausgangsfrachten und Nebenkosten (Fremdlager)
6150	Vertriebsprovision
6160	Fremdstandhaltung
6170	Sonstige Aufwendungen für bezogene Leistungen
Personalaufwand	
62 Löhne	
6200	Löhne
6220	Sonstige tarifliche oder vertragliche Aufwendungen
6230	Freiwillige Zuwendungen
6250	Sachbezüge
63 Gehälter	
6300	Gehälter
6320	Sonstige tarifliche oder vertragliche Aufwendungen
6330	Freiwillige Zuwendungen
6350	Sachbezüge
64 Soziale Abgaben und Aufwendungen für Altersversorgung und für Unterstützung	
6400	Arbeitgeberanteil zur Sozialversicherung (Lohnbereich)
6410	Arbeitgeberanteil zur Sozialversicherung (Gehaltsbereich)
6420	Beiträge zur Berufsgenossenschaft
6440	Aufwendungen für Altersversorgung
6490	Aufwendungen für Unterstützung
Abschreibungen auf Anlagevermögen	
65 Abschreibungen	
6510	Abschreibung auf immaterielle Vermögensgegenstände des Anlagevermögens
6520	Abschreibungen auf Sachanlagen
6540	Abschreibungen auf Sammelposten (Wirtschaftsgüter ab 150,00 € bis 1 000,00 €)
6550	Außerplanmäßige Abschreibungen auf Sachanlagen
Sonstige betriebliche Aufwendungen	
66 Sonstige Personalaufwendungen	
6600	Aufwendungen für Personaleinstellung
6610	Aufwendungen für Fahrtkosten
6640	Aufwendungen für Fort- und Weiterbildung
6650	Aufwendungen für Dienstjubiläen
6660	Aufwendungen für Belegschaftsveranstaltungen
6670	Aufwendungen für Werksküche und Sozialeinrichtungen
6690	Sonstige Personalaufwendungen

Kontenklasse	6
Betriebliche Aufwendungen	
67 Aufwendungen für die Inanspruchnahme von Rechten und Diensten	
6700	Mieten, Pachten
6710	Leasing
6720	Lizenzen und Konzessionen
6730	Gebühren
6750	Kosten des Geldverkehrs
6760	Provisionsaufwendungen (außer Vertriebsprovision)
6770	Rechts- und Beratungskosten
68 Aufwendungen für Kommunikation (Dokumentation, Information u. Reisen)	
6800	Büromaterial
6810	Zeitungen und Fachliteratur
6820	Post, Telefon
6821	Postgebühren
6822	Telefon
6850	Reisekosten
6860	Bewirtung und Präsentation
6870	Werbung
6880	Spenden
6890	Sonstige Aufwendungen für Kommunikation
69 Aufwendungen für Beiträge und Sonstiges sowie Wertkorrekturen und periodenfremde Aufwendungen	
6900	Versicherungsbeiträge
6920	Beiträge zu Wirtschaftsverbänden und Berufsvertretungen
6930	Verluste aus Schadensfällen
6950	Abschreibungen auf Forderungen
6951	Abschreibungen auf Forderungen
6960	Verluste aus dem Abgang von Vermögensgegenständen
6990	Periodenfremde Aufwendungen

Kontenklasse	7
Weitere Aufwendungen	
70 Betriebliche Steuern	
7020	Grundsteuer
7030	Kraftfahrzeugsteuer
7070	Ausfuhrzölle
7080	Verbrauchssteuer
7090	Sonstige betriebliche Steuern
74 Abschreibungen auf Finanzanlagen und auf Wertpapiere des Umlaufvermögens	
7400	Abschreibungen auf Finanzanlagen
7410	Abschreibungen auf Wertpapiere des Umlaufvermögens
7450	Verluste aus dem Abgang von Finanzanlagen
7460	Verluste aus dem Abgang von Wertpapieren des Umlaufvermögens
75 Zinsen und ähnliche Aufwendungen	
7510	Zinsaufwendungen
7530	Diskontaufwendungen
7590	Sonstige zinsähnliche Aufwendungen
76 Außerordentliche Aufwendungen	
7600	Außerordentliche Aufwendungen
77 Steuern vom Einkommen und Ertrag	
7700	Gewerbesteuer
7710	Körperschaftsteuer (bei Kapitalgesellschaften)
7720	Kapitalertragsteuer (bei Kapitalgesellschaften)

1. Prüfung

Sie sind Mitarbeiter/-in in der BüKo GmbH (siehe nachfolgende Unternehmensbeschreibung).

Beschreibung des Unternehmens

Firma	BüKo GmbH, Büroeinrichtungs- und Kommunikationssysteme		
Geschäftszweck	Herstellung und Vertrieb von Büroeinrichtungs- und Kommunikationssystemen		
Geschäftssitz	Ludwig-Thoma-Str. 47, 95447 Bayreuth		
Registergericht	Amtsgericht Bayreuth HR B 345-0815 USt-IdNr.: DE999666333 Die BüKo GmbH ist Mitglied des Arbeitgeberverbands. Der Tarifvertrag findet Anwendung.		
Geschäftsjahr	1. Januar bis 31. Dezember		
Bankverbindungen	Sparkasse Bayreuth	BIC BYLADEM1SBT	IBAN DE29 7735 0110 0001 5427 53
	Postbank Nürnberg	BIC PBNKDEFFXXX	IBAN DE58 7601 0085 0013 4616 46
Produktprogramm (eigene Erzeugnisse)	<ul style="list-style-type: none"> • Konferenztische • Konferenzstühle • Besucherstühle • Bürostühle • Regalsysteme 		
Dienstleistungen	<ul style="list-style-type: none"> • Lieferung und Montage von Büromöbeln • Entsorgung von Altmöbeln 		
Handelswaren	<ul style="list-style-type: none"> • Warengruppe 1: Bürotechnik • Warengruppe 2: Büroeinrichtung • Warengruppe 3: Verbrauch • Warengruppe 4: Organisation 		
Fertigungsverfahren	Einzel- und Serienfertigung		
Stoffe/Vorprodukte	<ul style="list-style-type: none"> • Rohstoffe: Holz, Furniere, Möbelbezugsstoffe, Scharniere • Hilfsstoffe: Lacke, Klebstoffe, Schrauben, Nägel • Betriebsstoffe: Strom, Gas, Wasser, Heizöl, Schmierstoffe • Vorprodukte: Türschlösser, Türknöpfe • Energie: Strom, Gas 		
Mitarbeiter	<ul style="list-style-type: none"> • Angestellte: 42 • Arbeiter: 98 • Auszubildende: 8 <p>Ein Betriebsrat und eine Jugend- und Auszubildendenvertretung sind eingerichtet.</p>		

Bitte beachten Sie folgende Hinweise:

- In den Kontierungsaufgaben sind ausschließlich die vierstelligen Kontennummern aus dem beigefügten Auszug des Kontenplans der BüKo GmbH zu verwenden (→ Seiten 9–10).
- Werden Unterkonten im Kontenplan genannt, so ist auf diese Unterkonten zu buchen.
- Wenn nichts anderes vorgegeben ist, ist grundsätzlich aufwandsrechnerisch und netto zu buchen.

Aufgaben

15 Punkte

Aufgabe 1: Kundenbeziehungen, Kommunikation

Situation zu den Aufgaben 1.1 bis 1.2

Als Mitarbeiter/-in der BüKo GmbH sind Sie derzeit im Callcenter eingesetzt. Dort haben Sie die Aufgabe, eingehende Kundenanrufe kundenorientiert abzuwickeln. Die Gespräche werden zu Trainingszwecken punktuell aufgezeichnet.

3 Punkte

- 1.1** Sie werden mit den folgenden drei Aussagen konfrontiert, die Sie in unterschiedlichen Kundengesprächen getätigt haben. Suchen Sie jeweils nach einer kundenorientierten Alternativformulierung.

Aussage	Kundenorientierte Alternative
„Ich kann Ihnen da nicht weiterhelfen.“	
„Das fällt nicht in meinen Zuständigkeitsbereich.“	
„Das habe ich Ihnen doch gerade ausführlich erklärt.“	

8 Punkte

- 1.2** Ein Kunde äußert sich am Telefon wie folgt: „Bisher habe ich immer nur einen Rabatt von 5 % bekommen. Sie sehen ja an meinen Bestellungen, dass ich ein guter Kunde bin.“ Analysieren Sie diese Aussage nach dem „Vier-Seiten-Modell“ von Schulz von Thun.

1 Punkt

- 1.3** Die BüKo GmbH plant, den Umgang mit Kundenbeschwerden zu professionalisieren. Erläutern Sie ein Argument, das dafür spricht, ein Beschwerdemanagement einzuführen.

3 Punkte

- 1.4** Für die Entwicklung einer neuen Marketingstrategie wird in der BüKo GmbH ein Projektteam gebildet. Nennen Sie drei Vorteile, die die Arbeit im Team für die Lösung dieser Aufgabenstellung bringt.

20 Punkte

Aufgabe 2: Auftragsbearbeitung und Nachbereitung

Situation zu den Aufgaben 2.1 bis 2.6

Sie sind im Verkauf der BüKo GmbH tätig und erhalten die folgende E-Mail zur Bearbeitung.

Von: tobias.hausmann@skg.de
An: info@bueko.de
Datum: 02.06.20..
Betreff: Lieferungsverzug Schreibtischstühle

Sehr geehrte Damen und Herren,

wir hatten bei Ihnen am 13. Mai dieses Jahres fünf Schreibtischstühle mit der Artikel-Nr. 3562967 bestellt. Als gewünschten Liefertermin hatten wir Ende Mai angegeben. In Ihrer Auftragsbestätigung vom 18. Mai haben Sie uns den Liefertermin Ende Mai bestätigt. Bis heute ist die Lieferung bei uns noch nicht eingetroffen.

Da wir die Schreibtischstühle dringend benötigen, haben wir heute einen Deckungskauf bei einem anderen Anbieter vorgenommen. Wir haben daher kein Interesse mehr an der Abwicklung des Kaufvertrags und treten hiermit vom Kaufvertrag zurück.

Da wir die Ware bei dem Deckungskauf zu einem günstigeren Preis erhalten haben als in Ihrem ursprünglichen Angebot, verzichten wir darauf, Schadenersatzansprüche geltend zu machen.

Mit freundlichen Grüßen
 Tobias Hausmann
 SKG GmbH & Co. KG

- 2.1** Erläutern Sie zwei Aspekte, die Sie klären müssen, bevor Sie die E-Mail kompetent beantworten können. 2 Punkte
- 2.2** Im vorliegenden Fall hat die BüKo GmbH die Bestellung mit einer Auftragsbestätigung beantwortet. Dadurch ist ein Kaufvertrag zustande gekommen. Nennen Sie zwei weitere Möglichkeiten, wie ein Kaufvertrag zustande kommen könnte. 1 Punkt
- 2.3** Erläutern Sie, ob im vorliegenden Fall ein Lieferungsverzug vorliegt. 4 Punkte
- 2.4** Legen Sie dar, ob die in der E-Mail aufgeführte Reaktion der SKG GmbH & Co. KG den gesetzlichen Vorschriften entspricht. 2 Punkte
- 2.5** Die Bürostühle konnten aufgrund eines Unfalls eines Fahrers der BüKo GmbH nicht rechtzeitig ausgeliefert werden. Sie stehen im Lager und könnten schon morgen an die SKG GmbH & Co. KG ausgeliefert werden.
 Wie verhalten Sie sich dem Kunden gegenüber? Begründen Sie Ihre Entscheidung. 3 Punkte
- 2.6** Erläutern Sie die Rechte, die der SKG GmbH & Co. KG aus einem Lieferungsverzug grundsätzlich zustehen. 4 Punkte
- 2.7** Die BüKo GmbH erhält von einem langjährigen Lieferanten Ware geliefert, die in ihrer Qualität mangelhaft ist.
 Welche der folgenden Aussagen zur mangelhaften Lieferung ist richtig?
 (1) Festgestellte Mängel müssen unverzüglich nach Entdeckung in schriftlicher Form gerügt werden. 1 Punkt

- (2) Wenn der Lieferer mengenmäßig mehr liefert, als bestellt wurde, und der Käufer dies zwar feststellte, aber nicht rügte, kann der Lieferer nur den Kaufpreis für die bestellte Menge berechnen.
- (3) Festgestellte Mängel müssen unverzüglich nach Entdeckung gerügt werden.
- (4) Vom Lieferer arglistig verschwiegene Mängel müssen innerhalb der Gewährleistungspflicht gerügt werden.
- (5) Eingegangene Waren müssen innerhalb der Gewährleistungspflicht auf offene Mängel überprüft werden.

1 Punkt

2.8 Die BüKo GmbH arbeitet schon seit vielen Jahren mit einem EDV-gestützten Warenwirtschaftssystem. Welchen Vorteil bietet die Nutzung dieses Systems?

- (1) Die Warenumschlaghäufigkeit der Waren erhöht sich.
- (2) Die durchschnittliche Lagerdauer der Artikel verkürzt sich.
- (3) Die aktuellen Lagerbestände können jederzeit direkt abgerufen und ausgewertet werden.
- (4) Es ist kein Reservelager mehr notwendig.
- (5) Es können dadurch keine Differenzen zu den tatsächlichen Lagerbeständen mehr auftreten.

2.9 Der Einkaufspreis einer Ware beträgt 135,00 €. Der Großhändler belastet die BüKo GmbH mit 7,50 € Bezugskosten.

1 Punkt

Wie viel Prozent beträgt der Handlungskostenzuschlag, wenn der Artikel mit 5 % Gewinn zu 179,55 € angeboten werden soll?

2.10 Wie viel Euro beträgt der Bezugspreis bei folgendem Angebot?

1 Punkt

Menge 3 000 Stück, Preis pro 100 Stück 1 100,00 €, Mengenrabatt bei Abnahme von 3 000 Stück 10 %, Skonto 2 %, Bezugskosten pro 1 000 Stück 48,00 €

29 Punkte

Aufgabe 3: Personalbezogene Aufgaben

Situation zu den Aufgaben 3.1 bis 3.5

Als Mitarbeiter/-in im Bereich Personalwesen der BüKo GmbH sind Sie u.a. für die Personalbeschaffung zuständig. Aktuell sind Sie wegen der überraschenden Kündigung der in der Einkaufsabteilung beschäftigten Sachbearbeiterin Annette Hennermann (siehe unten stehende Abbildung) damit beschäftigt, deren Stelle zum 01.10. d.J. neu zu besetzen. Sie hatten zu diesem Zweck Anzeigen im „Nordbayerischen Kurier“ und in den „Nürnberger Nachrichten“ geschaltet. Von den daraufhin eingegangenen 29 Bewerbungen haben Sie sechs in die nähere Wahl genommen und wollen mit diesen Interessenten ein ganztägiges Assessment-Center durchführen.

Annette Hennermann – Badstraße 32 – 95448 Bayreuth

BüKo GmbH
Ludwig-Thoma-Str. 47
95447 Bayreuth

Eingegangen am
16. März 20..
BüKo GmbH

Bayreuth, 15.03.20..

Kündigung

Sehr geehrte Damen und Herren,

hiermit kündige ich mein Arbeitsverhältnis zum nächstmöglichen Termin.

Mit freundlichen Grüßen

Annette Hennermann

- 3.1** Frau Hennermann war zum Zeitpunkt ihrer Kündigung 39 Jahre alt und seit zehn Jahren bei der BüKo GmbH beschäftigt. Für ihr Ausscheiden ist die nachstehend abgedruckte gesetzliche Kündigungsregelung anzuwenden.

Bestimmen Sie den letzten Tag des Arbeitsverhältnisses von Frau Hennermann.

1 Punkt

Auszug aus dem BGB:

§ 622 Kündigungsfristen bei Arbeitsverhältnissen

- (1) Das Arbeitsverhältnis eines Arbeiters oder eines Angestellten (Arbeitnehmers) kann mit einer Frist von vier Wochen zum Fünfzehnten oder zum Ende eines Kalendermonats gekündigt werden.
- (2) Für eine Kündigung durch den Arbeitgeber beträgt die Kündigungsfrist, wenn das Arbeitsverhältnis in dem Betrieb oder Unternehmen
1. zwei Jahre bestanden hat, einen Monat zum Ende eines Kalendermonats,
 2. fünf Jahre bestanden hat, zwei Monate zum Ende eines Kalendermonats,
 3. acht Jahre bestanden hat, drei Monate zum Ende eines Kalendermonats,
 4. zehn Jahre bestanden hat, vier Monate zum Ende eines Kalendermonats,
 5. zwölf Jahre bestanden hat, fünf Monate zum Ende eines Kalendermonats,
 6. 15 Jahre bestanden hat, sechs Monate zum Ende eines Kalendermonats,
 7. 20 Jahre bestanden hat, sieben Monate zum Ende eines Kalendermonats.

- 3.2** Nach Abstimmung mit dem Betriebsrat kann die Stelle von Frau Hennermann gleich extern ausgeschrieben werden. Erläutern Sie zwei Vorteile und zwei Nachteile einer externen Stellenbesetzung im Vergleich zur internen aus der Sicht der BüKo GmbH.

4 Punkte