

Abschlussprüfung Sommer 2023

Lösungshinweise

Kaufmann für Büromanagement
Kauffrau für Büromanagement

1 Kundenbeziehungsprozesse 100 Punkte (ungebundene Aufgaben)

Teil 2 der Abschlussprüfung

Allgemeine Korrekturhinweise

1. Lesen Sie bitte zunächst die Aufgaben und Lösungshinweise ganz durch, bevor Sie mit der Korrektur beginnen. Nehmen Sie die Korrektur anhand der Angaben in den Lösungshinweisen vor.
2. Die Aufgaben und Lösungshinweise wurden von dem zuständigen Ausschuss mit der größtmöglichen Sorgfalt erstellt. Dennoch kann nicht ausgeschlossen werden, dass die Arbeiten der Teilnehmer richtige Antworten/Lösungen enthalten, die hier nicht vorgesehen sind. Bitte vergeben Sie in diesem Fall Ihre Punktzahl in Anlehnung an die Lösungshinweise.
3. Wenn Sie die Lösung eines Prüfungsteilnehmers im Vergleich zu den Lösungshinweisen nur als teilweise richtig werten, reduzieren Sie bitte die in den Lösungshinweisen genannte Punktzahl entsprechend. Wenn ein Prüfungsteilnehmer mehr Angaben macht, als in der Aufgabe gefordert sind, sind nur die erstgenannten Angaben in der geforderten Anzahl zu bewerten. Bei Rechenaufgaben sind Ergebnisse, die aufgrund vorheriger Rechenfehler von den Lösungshinweisen abweichen, als richtig zu werten.
4. Bei fachlich richtigen Antworten können – entsprechend den Angaben in den Lösungshinweisen – für eine schlüssige Formulierung oder formgerechte Darstellung Punkte vergeben werden. Ansonsten fließt die deutsche Sprache und Darstellung nicht in die Bewertung mit ein.
5. Tragen Sie das Ergebnis der Korrektur auf dem Bearbeitungsbogen (jeweiliges Feld für die Punkte der ungebundenen Aufgaben) für den jeweiligen Prüfling ein! Die Punktwerte sind ganzzahlig anzugeben (z. B. 6 oder 3). Wenn ein Prüfling die Aufgabe nicht bearbeitet hat oder wegen falscher Antwort null Punkte erhält, ist 0 einzutragen.

Die Vervielfältigung, Verbreitung und öffentliche Wiedergabe dieser Lösungshinweise ist nicht gestattet. Zu widerhandlungen werden zivil- und strafrechtlich (§§ 97 ff., 106 ff. UrhG) verfolgt.
© IHK Nürnberg für Mittelfranken – AkA – Nürnberg 2023 – Alle Rechte vorbehalten!

Lösungshinweise	o.a.s.L. = oder andere sinnvolle Lösungen	Punkte
1. Aufgabe (10 Punkte)		
1.1 3 Beispiele, je 1 Punkt, z. B. - Aktives Zuhören - Gezielt auf die Anfragen der Kunden reagieren - Zeitnahe Bearbeitung der Anfragen - Anfragen in englischer Sprache auch in dieser beantworten - Die Kunden auf mögliche Fehler hinweisen - o.a.s.L.		3
1.2 3 Beispiele, je 1 Punkt, z. B. - Bei einem Kundenbesuch bekommt der Vertriebssachbearbeiter böse Blicke vom Kunden zugeworfen. - In einem Gespräch mit einem Kunden schüttelt dieser den Kopf. - Der Einkäufer sitzt dem Vertriebsmitarbeiter der Jana Loft mit verschränkten Armen gegenüber. - Der Kunde legt die Stirn in Falten. - o.a.s.L.		3
1.3 4 Beispiele, je 1 Punkt, z. B. Verbale Kommunikation: - Gezieltes Ansprechen des Geschäftspartners - Genaues Beantworten der gestellten Fragen - Die Sprache des Kunden sprechen Nonverbale Kommunikation: - Blickkontakt halten - Offenes Lächeln - Zugewandte Körperhaltung - Positive Ausstrahlung - o.a.s.L.		4
2. Aufgabe (22 Punkte)		
2.1 Begründung: - Bonität: um Zahlungsfähigkeit des Kunden zu überprüfen, da es sich um einen Neukunden handelt. - Lieferfähigkeit: um sicherzustellen, dass die Jana Loft KG die 200 Stühle auch in der gewünschten Zeit liefern kann. - o.a.s.L.		4

Lösungshinweise	Punkte																								
2.2 Kalkulation:	4																								
<table border="1"> <thead> <tr> <th></th> <th>Stuhl Revolution EUR</th> <th></th> </tr> </thead> <tbody> <tr> <td>Selbstkosten</td><td>196,00</td><td></td></tr> <tr> <td>+ Gewinn (20 %)</td><td>39,20</td><td>1 Punkt</td></tr> <tr> <td>Barverkaufspreis</td><td>235,20</td><td></td></tr> <tr> <td>+ Skonto (2 %)</td><td>4,80</td><td>1 Punkt</td></tr> <tr> <td>Zielverkaufspreis</td><td>240,00</td><td></td></tr> <tr> <td>+ Rabatt (5 %)</td><td>12,63</td><td>1 Punkt</td></tr> <tr> <td>Listenverkaufspreis</td><td>252,63</td><td></td></tr> </tbody> </table>		Stuhl Revolution EUR		Selbstkosten	196,00		+ Gewinn (20 %)	39,20	1 Punkt	Barverkaufspreis	235,20		+ Skonto (2 %)	4,80	1 Punkt	Zielverkaufspreis	240,00		+ Rabatt (5 %)	12,63	1 Punkt	Listenverkaufspreis	252,63		
	Stuhl Revolution EUR																								
Selbstkosten	196,00																								
+ Gewinn (20 %)	39,20	1 Punkt																							
Barverkaufspreis	235,20																								
+ Skonto (2 %)	4,80	1 Punkt																							
Zielverkaufspreis	240,00																								
+ Rabatt (5 %)	12,63	1 Punkt																							
Listenverkaufspreis	252,63																								
<i>Korrekte Schema: 1 Punkt</i> <i>Hinweis: Folgefehler führen nicht zum Punktabzug!</i>																									
2.3 3 Inhalte, je 1 Punkt, z. B. <ul style="list-style-type: none"> - Lieferkosten - Liefertermin - Eigentumsvorbehalt - Zahlungsbedingungen - Bindungsfrist - Freizeichnungsklausel - o.a.s.L. 	3																								
2.6 <ul style="list-style-type: none"> - Dadurch ergibt sich eine Zeit- und Kostenersparnis bei der Vertragsgestaltung. - Im „erlaubten“ Rahmen können vorteilhaftere Konditionen für die Jana Loft KG festgelegt werden. - o.a.s.L. 	2																								
2.8 <ul style="list-style-type: none"> - Insgesamt 4 Verpflichtungen, je 1 Punkt, z. B. <p>2 Verpflichtungen für die on-work GmbH:</p> <ul style="list-style-type: none"> - Annahme der Ware - Fristgemäße Bezahlung der Rechnung <p>2 Verpflichtungen für die Jana Loft KG:</p> <ul style="list-style-type: none"> - Fristgemäße Lieferung - Mängelfreie Lieferung - Eigentumsübertragung - Annahme der Zahlung - o.a.s.L. 	4																								

Lösungshinweise	Punkte
2.9 3 Möglichkeiten, je 1 Punkt, z. B. - Ökologische Transportmittel, z. B. Bahn - Wiederverwendbare Verpackungen, z. B. stabile Kartons - Auf Plastik als Verpackungsmaterial verzichten - Holzwolle als Füllmaterial anstelle von Luftkissen aus Plastik - o.a.s.L.	3
2.10 Eine Möglichkeit, z. B. - Kunden anrufen und um späteren Liefertermin bitten - Mit dem Kunden vereinbaren, zunächst die 150 vorhandenen Stühle zu liefern und die restlichen 50 Stühle nachzuliefern - Sonderschichten in der Produktion, um Liefertermin einhalten zu können - o.a.s.L.	2
3. Aufgabe (4 Punkte)	
3.3 Ein weiterer Grund, z. B. - Wegen arglistiger Täuschung - Wegen widerrechtlicher Drohung	2
3.4 Erläuterung einer Möglichkeit, z. B. - Aus Kulanzgründen Schreibtische mit Rabatt maximal bis zum Selbstkostenpreis von 710,00 € netto ohne Abzug anbieten oder - Auf regulären Aktionspreis (960,00 €) bestehen, da dieser schon unter den Preisen der Konkurrenz liegt - o.a.s.L.	2

Hinweis an die Korrektoren:

Antwort „Preis von 690,00 €“ ist nicht sinnvoll und damit nicht richtig

Lösungshinweise				Punkte
4. Aufgabe (29 Punkte)				
Aus-sagen	richtig	falsch	Fundstelle im Gesetz (§, Abs.)	
	<input type="radio"/>	X	§ 3 Abs. 1 oder Die Jana Loft KG darf Frau Wohlmuth beschäftigen, wenn sie sich ausdrücklich dazu bereit erklärt.	4
	<input type="radio"/>	X	§ 7 Abs. 1 oder Die Jana Loft KG muss Frau Wohlmuth für diese Untersuchungen freistellen, sie muss keinen Urlaub nehmen.	
	X	<input type="radio"/>	§ 27 Abs. 1 oder Schwangere müssen unverzüglich nach Mitteilung der zuständigen Aufsichtsbehörde gemeldet werden.	
	<input type="radio"/>	X	§ 4 Abs. 1 oder Laut Mutterschutzgesetz darf eine Schwangere nicht mehr als 8,5 Stunden arbeiten.	
4.3	2 Vorteile interne Stellenausschreibung, je 1 Punkt, z. B. <ul style="list-style-type: none">- Mitarbeiter kennt das Unternehmen- Die Einarbeitungszeit verringert sich.- Mitarbeiter und seine Fähigkeiten sind im Unternehmen bekannt- Kosten bei interner Stellenausschreibung und Auswahlverfahren sind geringer- o.a.s.L.			
	2 Vorteile externe Stellenausschreibung, je 1 Punkt, z. B. <ul style="list-style-type: none">- Neuer Wind und neue Ideen durch Mitarbeiter von außen- Durch Stellenbesetzung ergibt sich kein Personalbedarf an anderer Stelle- Kein Neid bei internen Bewerbern, die nicht ausgewählt wurden- o.a.s.L.			
4.4	4 weitere Angaben, je 1 Punkt, z. B. <ul style="list-style-type: none">- (Gewünschtes) Eintrittsdatum- Umfang der Tätigkeit (Teilzeit/Vollzeit, Stundenzahl)- Hinweis auf Elternzeitbefristung- Hinweis auf Anwendung eines Tarifvertrags- Stellenanforderungen- (Gewünschte) Qualifikationen- o.a.s.L.			

Lösungshinweise	Punkte																																																																
4.6 2 Fragen, je 2 Punkte, z. B. - Sind Sie Gewerkschaftsmitglied? - Sind Sie schwanger? - O.a.s.L. - Welche Partei wählen Sie? - Welcher Religion gehören Sie an?	4																																																																
4.8 Die Befristung des Arbeitsverhältnisses ist zulässig. Begründung: da ein sachlicher Grund vorliegt (Vertretung eines anderen Arbeitnehmers)	3 (1 P.) (2 P.)																																																																
4.12	10																																																																
<table border="1"> <thead> <tr> <th>PV</th> <th>3,05 (+ 0,35)</th> <th>1,875</th> <th>1 P.</th> </tr> </thead> <tbody> <tr> <td>Tarif- und Grundentgelt</td> <td>3.425,50 €</td> <td></td> <td></td> </tr> <tr> <td>+ Arbeitgeberanteil zu VL</td> <td>0,00 €</td> <td></td> <td></td> </tr> <tr> <td>= Sozialversicherungspflichtiges Bruttoentgelt</td> <td>3.425,50 €</td> <td>1 P.</td> <td></td> </tr> <tr> <td>- Steuerfreibetrag</td> <td>185,00 €</td> <td></td> <td></td> </tr> <tr> <td>= Steuerpflichtiges Entgelt</td> <td>3.240,50 €</td> <td>1 P.</td> <td></td> </tr> <tr> <td>- Lohnsteuer</td> <td>456,58 €</td> <td>1 P.</td> <td></td> </tr> <tr> <td>- Solidaritätszuschlag</td> <td>0,00 €</td> <td></td> <td></td> </tr> <tr> <td>- Kirchensteuer</td> <td>0,00 €</td> <td>1 P.</td> <td></td> </tr> <tr> <td>- Krankenversicherung</td> <td>262,05 €</td> <td>1 P.</td> <td></td> </tr> <tr> <td>- Pflegeversicherung</td> <td>64,23 €</td> <td>1 P.</td> <td></td> </tr> <tr> <td>- Rentenversicherung</td> <td>318,57 €</td> <td>1 P.</td> <td></td> </tr> <tr> <td>- Arbeitslosenversicherung</td> <td>41,11 €</td> <td>1 P.</td> <td></td> </tr> <tr> <td>= Nettoentgelt</td> <td>2.282,96 €</td> <td>1 P.</td> <td></td> </tr> <tr> <td>- VL (gesamt)</td> <td>0,00 €</td> <td></td> <td></td> </tr> <tr> <td>= Überweisungsbetrag</td> <td>2.282,96 €</td> <td></td> <td></td> </tr> </tbody> </table>	PV	3,05 (+ 0,35)	1,875	1 P.	Tarif- und Grundentgelt	3.425,50 €			+ Arbeitgeberanteil zu VL	0,00 €			= Sozialversicherungspflichtiges Bruttoentgelt	3.425,50 €	1 P.		- Steuerfreibetrag	185,00 €			= Steuerpflichtiges Entgelt	3.240,50 €	1 P.		- Lohnsteuer	456,58 €	1 P.		- Solidaritätszuschlag	0,00 €			- Kirchensteuer	0,00 €	1 P.		- Krankenversicherung	262,05 €	1 P.		- Pflegeversicherung	64,23 €	1 P.		- Rentenversicherung	318,57 €	1 P.		- Arbeitslosenversicherung	41,11 €	1 P.		= Nettoentgelt	2.282,96 €	1 P.		- VL (gesamt)	0,00 €			= Überweisungsbetrag	2.282,96 €			
PV	3,05 (+ 0,35)	1,875	1 P.																																																														
Tarif- und Grundentgelt	3.425,50 €																																																																
+ Arbeitgeberanteil zu VL	0,00 €																																																																
= Sozialversicherungspflichtiges Bruttoentgelt	3.425,50 €	1 P.																																																															
- Steuerfreibetrag	185,00 €																																																																
= Steuerpflichtiges Entgelt	3.240,50 €	1 P.																																																															
- Lohnsteuer	456,58 €	1 P.																																																															
- Solidaritätszuschlag	0,00 €																																																																
- Kirchensteuer	0,00 €	1 P.																																																															
- Krankenversicherung	262,05 €	1 P.																																																															
- Pflegeversicherung	64,23 €	1 P.																																																															
- Rentenversicherung	318,57 €	1 P.																																																															
- Arbeitslosenversicherung	41,11 €	1 P.																																																															
= Nettoentgelt	2.282,96 €	1 P.																																																															
- VL (gesamt)	0,00 €																																																																
= Überweisungsbetrag	2.282,96 €																																																																

Hinweis: Folgefehler führen nicht zum Punktabzug!

5. Aufgabe (14 Punkte)	
5.1 $8.249.830 \times 100 : 29.243.350 = 28,21\%$ (Eigenkapitalquote)	2

Lösungshinweise	Punkte						
5.2 Die Eigenkapitalquote der Jana Loft KG liegt über dem Branchendurchschnitt, sodass von einer stabilen Ausstattung mit Eigenkapital ausgegangen werden kann. <i>Hinweis: Folgefehler aus Aufgabe 5.1 führen nicht zum Punktabzug!</i>	2						
5.3 $\frac{\text{Flüssige Mittel} \times 100}{\text{Kurzfristige Verbindlichkeiten}} = \frac{(283.074 + 9.636) \times 100}{974.925} = 30,02\% \quad (\text{Liq. 1. Grades})$	2						
5.4 1 Aspekt, z. B. - Es liegt zu viel Geld vor Ort, das anders eingesetzt werden könnte. - Zu viel Geld auf dem Bankkonto ist bei Negativzinsen problematisch. - Sie liegt über dem Richtwert von 20 %, (sodass ein relativ hoher Teil der Verbindlichkeiten unmittelbar mit den flüssigen Mitteln gedeckt werden kann). - Bei Inflation Geldentwertung - o.a.s.L.	2						
 <i>Hinweis: Folgefehler aus Aufgabe 5.3 führen nicht zum Punktabzug!</i>							
5.9 $77.363,00 \times 98 : 100 = 75.815,74 \text{ €}$ $75.815,74 \text{ €} + 836,00 = \mathbf{76.651,74 \text{ €}} \quad (\text{Anschaffungskosten})$	3 (2 P.) (1 P.)						
 <i>Hinweis: Andere Rechenwege möglich</i>							
5.10 $76.651,74 \text{ €} : 14 = 5.475,12$ $5.475,12 \times 9 : 12 = \mathbf{4.106,34 \text{ €}} \quad (\text{zeitanteilige Abschreibung})$	3 (1 P.) (2 P.)						
 <i>Hinweis: Folgefehler aus Aufgabe 5.9 führen nicht zum Punktabzug!</i>							
6. Aufgabe (21 Punkte)							
6.1 Ermittlung des Deckungsbeitrags für Aktenschrank Premium:	3						
<table border="1"> <tr> <td>Nettoverkaufserlöse</td> <td>187.600,00 €</td> </tr> <tr> <td>Variable Kosten</td> <td>138.020,00 €</td> </tr> <tr> <td>Deckungsbeitrag</td> <td>49.580,00 €</td> </tr> </table>	Nettoverkaufserlöse	187.600,00 €	Variable Kosten	138.020,00 €	Deckungsbeitrag	49.580,00 €	
Nettoverkaufserlöse	187.600,00 €						
Variable Kosten	138.020,00 €						
Deckungsbeitrag	49.580,00 €						
 <i>Hinweis: Folgefehler führen nicht zum Punktabzug!</i>							

Lösungshinweise	Punkte																														
<p>6.2</p> <p>Summe Deckungsbeiträge 166.280,00 € Fixkosten 124.000,00 € Betriebsergebnis 42.280,00 €</p> <p><i>Pro Zeile ein Punkt. Es müssen nicht alle Begriffe genannt werden. Das Betriebsergebnis muss erkennbar sein.</i></p> <p><i>Hinweis: Folgefehler führen nicht zum Punktabzug!</i></p>	3																														
<p>6.3</p> <p>Easy nicht mehr herstellen, da der Deckungsbeitrag negativ ist bzw. das Betriebsergebnis dadurch verringert wird. oder Summe der Deckungsbeiträge ohne Easy ist um 9.300,00 € höher.</p> <p><i>Hinweis: Folgefehler führen nicht zum Punktabzug!</i></p>	3																														
<p>6.4</p> <p>Variable Kosten: Kosten, die von der Beschäftigung/Produktionsmenge abhängig sind, z. B. Materialkosten, Fertigungslöhne (1 P.) (1 P.)</p> <p>Fixkosten: Kosten, die von der Beschäftigung/Produktionsmenge unabhängig sind, z. B. Miete, Gehälter (1 P.) (1 P.) - o.a.s.L.</p>	4																														
<p>6.5</p> <p>Beträge in 8 Feldern, je 1 Punkt</p> <table border="1"> <tbody> <tr> <td>Fertigungsmaterial</td> <td></td> <td>190,50</td> </tr> <tr> <td>+ Materialgemeinkosten</td> <td>81,00 %</td> <td>154,31</td> </tr> <tr> <td>= Materialkosten</td> <td></td> <td>344,81</td> </tr> <tr> <td>+ Fertigungslöhne</td> <td></td> <td>116,00</td> </tr> <tr> <td>+ Fertigungsgemeinkosten</td> <td>133,00 %</td> <td>154,28</td> </tr> <tr> <td>= Fertigungskosten</td> <td></td> <td>270,28</td> </tr> <tr> <td>= Herstellkosten</td> <td></td> <td>615,09</td> </tr> <tr> <td>+ Verwaltungsgemeinkosten</td> <td>11,50 %</td> <td>70,74</td> </tr> <tr> <td>+ Vertriebsgemeinkosten</td> <td>5,25 %</td> <td>32,29</td> </tr> <tr> <td>= Selbstkosten</td> <td></td> <td>718,12</td> </tr> </tbody> </table> <p><i>Hinweis: Folgefehler führen nicht zum Punktabzug!</i></p>	Fertigungsmaterial		190,50	+ Materialgemeinkosten	81,00 %	154,31	= Materialkosten		344,81	+ Fertigungslöhne		116,00	+ Fertigungsgemeinkosten	133,00 %	154,28	= Fertigungskosten		270,28	= Herstellkosten		615,09	+ Verwaltungsgemeinkosten	11,50 %	70,74	+ Vertriebsgemeinkosten	5,25 %	32,29	= Selbstkosten		718,12	8
Fertigungsmaterial		190,50																													
+ Materialgemeinkosten	81,00 %	154,31																													
= Materialkosten		344,81																													
+ Fertigungslöhne		116,00																													
+ Fertigungsgemeinkosten	133,00 %	154,28																													
= Fertigungskosten		270,28																													
= Herstellkosten		615,09																													
+ Verwaltungsgemeinkosten	11,50 %	70,74																													
+ Vertriebsgemeinkosten	5,25 %	32,29																													
= Selbstkosten		718,12																													

Abschlussprüfung Sommer 2023

IHK

Vorläufige Lösungen

Kaufmann/Kauffrau für Büromanagement
6365

Teil 2 der Abschlussprüfung (gebundene Aufgaben)

Kundenbeziehungsprozesse	Wirtschafts- und Sozialkunde
1.4 3	1. 4
1.5 2	2. 1
2.4 4	3. 1;4;2
2.5 1	4. 2
2.7 3	5. 3
3.1 4	6. 5
3.2 5	7. 2
4.1 06.05.2023	8. 4
4.5 [4;6]	9. [4;6]
4.7 2	10. 3
4.9 1	11. 4
4.10 3	12. 3;1;2
4.11 [2;5]	13. 2
4.13 3;1;2	14. 1.800
5.5 [0700;2600] an 4404	15. 1.080.000
5.6 [0700;2600] an 4407	16. 5
5.7 4404 an [2800;2600;0700]	17. 3
5.8 2800 an 2401	18. 2
5.11 6520 an 0700	19. 4
5.12 2403 an [5100;4800]	20. 10
	21. 12:00
	22. 5
	23. 3
	24. [1;4]
	25. 2
	26. 2
	27. 4
	28. 5
	29. 4
	30. 5
	31. 1

20 gebundene Aufgaben 50 Punkte, *)
je Teilaufgabe 2,5 Punkte

Teilbewertung:

Aufgabe 4.5, 4.11 und 4.13

Globalbewertung:

die übrigen Aufgaben

Insgesamt 100 Punkte,
je Aufgabe 3,2258 Punkte

Teilbewertung:

3., 9., 12. und 24. Aufgabe

Globalbewertung:

die übrigen Aufgaben

Hinweis: Die Kennziffern in den Klammern [] sind untereinander beliebig austauschbar.

*) Die erreichte Punktzahl wird durch den Faktor 1,5 dividiert und so in den 100-Punkte-Schlüssel umgerechnet. Dieser Wert geht in die weitere Berechnung des Gesamtergebnisses der Abschlussprüfung ein.

