



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. Zuwiderhandlungen 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 Vertriebsfachbearbeiter 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> <tr> <th></th><th>Stuhl Revolution EUR</th><th></th></tr> <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> </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>Korrektes 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. 2 Verpflichtungen für die on-work GmbH: <ul style="list-style-type: none"> - Annahme der Ware - Fristgemäße Bezahlung der Rechnung 2 Verpflichtungen für die Jana Loft KG: <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. <i>Hinweis an die Korrektoren:</i> <i>Antwort „Preis von 690,00 €“ ist nicht sinnvoll und damit nicht richtig</i>	2

Lösungshinweise			Punkte
4. Aufgabe (29 Punkte)			
4.2			
Je richtig eingetragener Zeile 1 Punkt			
Aus-sagen	richtig	falsch	Fundstelle im Gesetz (§, Abs.)
	<input type="radio"/>	<input checked="" type="radio"/>	§ 3 Abs. 1 oder Die Jana Loft KG darf Frau Wohlmuth beschäftigen, wenn sie sich ausdrücklich dazu bereit erklärt.
	<input type="radio"/>	<input checked="" type="radio"/>	§ 7 Abs. 1 oder Die Jana Loft KG muss Frau Wohlmuth für diese Untersuchungen freistellen, sie muss keinen Urlaub nehmen.
	<input checked="" type="radio"/>	<input type="radio"/>	§ 27 Abs. 1 oder Schwangere müssen unverzüglich nach Mitteilung der zuständigen Aufsichtsbehörde gemeldet werden.
	<input type="radio"/>	<input checked="" type="radio"/>	§ 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.		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><tr><td>PV</td><td>3,05 (+ 0,35)</td><td>1,875</td><td>1 P.</td></tr><tr><td colspan="4">Tarif- und Grundentgelt</td></tr><tr><td></td><td></td><td>3.425,50 €</td><td></td></tr><tr><td>+ Arbeitgeberanteil zu VL</td><td></td><td>0,00 €</td><td></td></tr><tr><td>= Sozialversicherungspflichtiges Bruttoentgelt</td><td></td><td>3.425,50 €</td><td>1 P.</td></tr><tr><td>- Steuerfreibetrag</td><td></td><td>185,00 €</td><td></td></tr><tr><td>= Steuerpflichtiges Entgelt</td><td></td><td>3.240,50 €</td><td>1 P.</td></tr><tr><td>- Lohnsteuer</td><td></td><td>456,58 €</td><td>1 P.</td></tr><tr><td>- Solidaritätszuschlag</td><td></td><td>0,00 €</td><td></td></tr><tr><td>- Kirchensteuer</td><td></td><td>0,00 €</td><td>1 P.</td></tr><tr><td>- Krankenversicherung</td><td></td><td>262,05 €</td><td>1 P.</td></tr><tr><td>- Pflegeversicherung</td><td></td><td>64,23 €</td><td>1 P.</td></tr><tr><td>- Rentenversicherung</td><td></td><td>318,57 €</td><td>1 P.</td></tr><tr><td>- Arbeitslosenversicherung</td><td></td><td>41,11 €</td><td>1 P.</td></tr><tr><td>= Nettoentgelt</td><td></td><td>2.282,96 €</td><td>1 P.</td></tr><tr><td>- VL (gesamt)</td><td></td><td>0,00 €</td><td></td></tr><tr><td>= Überweisungsbetrag</td><td></td><td>2.282,96 €</td><td></td></tr></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		2																																																																				
8.249.830 x 100 : 29.243.350 = 28,21 % (Eigenkapitalquote)																																																																						

Lösungshinweise	Punkte						
<p>5.2</p> <p>Die Eigenkapitalquote der Jana Loft KG liegt über dem Branchendurchschnitt, sodass von einer stabilen Ausstattung mit Eigenkapital ausgegangen werden kann.</p> <p><i>Hinweis: Folgefehler aus Aufgabe 5.1 führen nicht zum Punktabzug!</i></p>	2						
<p>5.3</p> $\frac{\text{Flüssige Mittel} \times 100}{\text{Kurzfristige Verbindlichkeiten}} = \frac{(283.074 + 9.636) \times 100}{974.925} = 30,02 \% \text{ (Liq. 1. Grades)}$	2						
<p>5.4</p> <p>1 Aspekt, z. B.</p> <ul style="list-style-type: none"> - 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. <p><i>Hinweis: Folgefehler aus Aufgabe 5.3 führen nicht zum Punktabzug!</i></p>	2						
<p>5.9</p> $77.363,00 \times 98 : 100 = 75.815,74 \text{ €} \quad (2 \text{ P.})$ $75.815,74 \text{ €} + 836,00 = \mathbf{76.651,74 \text{ €}} \text{ (Anschaffungskosten)} \quad (1 \text{ P.})$ <p><i>Hinweis: Andere Rechenwege möglich</i></p>	3						
<p>5.10</p> $76.651,74 \text{ €} : 14 = 5.475,12 \quad (1 \text{ P.})$ $5.475,12 \times 9 : 12 = \mathbf{4.106,34 \text{ €}} \text{ (zeitanteilige Abschreibung)} \quad (2 \text{ P.})$ <p><i>Hinweis: Folgefehler aus Aufgabe 5.9 führen nicht zum Punktabzug!</i></p>	3						
6. Aufgabe (21 Punkte)							
<p>6.1</p> <p>Ermittlung des Deckungsbeitrags für Aktenschränk Premium:</p> <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> <p><i>Hinweis: Folgefehler führen nicht zum Punktabzug!</i></p>	Nettoverkaufserlöse	187.600,00 €	Variable Kosten	138.020,00 €	Deckungsbeitrag	49.580,00 €	3
Nettoverkaufserlöse	187.600,00 €						
Variable Kosten	138.020,00 €						
Deckungsbeitrag	49.580,00 €						

Lösungshinweise		Punkte																														
6.2 Summe Deckungsbeiträge 166.280,00 € Fixkosten 124.000,00 € Betriebsergebnis 42.280,00 € <i>Pro Zeile ein Punkt. Es müssen nicht alle Begriffe genannt werden. Das Betriebsergebnis muss erkennbar sein.</i> <i>Hinweis: Folgefehler führen nicht zum Punktabzug!</i>		3																														
6.3 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. <i>Hinweis: Folgefehler führen nicht zum Punktabzug!</i>		3																														
6.4 Variable Kosten: Kosten, die von der Beschäftigung/Produktionsmenge abhängig sind, z. B. Materialkosten, Fertigungslöhne Fixkosten: Kosten, die von der Beschäftigung/Produktionsmenge unabhängig sind, z. B. Miete, Gehälter - o.a.s.L.	(1 P.) (1 P.) (1 P.) (1 P.)	4																														
6.5 Beträge in 8 Feldern, je 1 Punkt		8																														
<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>		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	
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																														
<i>Hinweis: Folgefehler führen nicht zum Punktabzug!</i>																																

Abschlussprüfung Sommer 2023



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
		6.	5
3.1	4	7.	2
3.2	5	8.	4
		9.	[4;6]
4.1	06.05.2023	10.	3
4.5	[4;6]	11.	4
4.7	2	12.	3;1;2
4.9	1	13.	2
4.10	3	14.	1.800
4.11	[2;5]	15.	1.080.000
4.13	3;1;2	16.	5
		17.	3
5.5	[0700;2600] an 4404	18.	2
5.6	[0700;2600] an 4407	19.	4
5.7	4404 an [2800;2600;0700]	20.	10
5.8	2800 an 2401	21.	12:00
5.11	6520 an 0700	22.	5
5.12	2403 an [5100;4800]	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 Punktwert geht in die weitere Berechnung des Gesamtergebnisses der Abschlussprüfung ein.

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

