

Abschlussprüfung Sommer 2020**Lösungshinweise**

Kaufmann für Büromanagement
Kauffrau für Büromanagement

Kundenbeziehungsprozesse
100 Punkte

1

Punkte**Lösungshinweise****5.4 (4 Punkte)**

- 5.4.1
2 Beispiele, je 1 Punkt, z. B.
- Abschreibungen
- Gehälter
- Betriebssteuern
- Gebäudeversicherung

5.4.2

Erläuterung variable Kosten:
Kosten, die sich in Abhängigkeit von der Beschäftigung/Produktionsmenge ändern
- o.a.S.L.

5.5 (4 Punkte)

5.5.1

Ermittlung Deckungsbeitrag pro Stück:

Nettoverkaufspreis/Stück	1.102,36 €
- variable Kosten/Stück	408,00 €
= Deckungsbeitrag	694,36 €

5.5.2

Deckungsbeitrag:
Überschuss der Verkaufserlöse über die variablen Kosten, d. h., der Betrag, der zur Deckung der Fixkosten zur Verfügung steht

- o.a.S.L.

5.6 (6 Punkte)

5.6.1

Berechnung:

Normal-SK	934,20 € (1 P.)
- Ist SK	950,50 € (1 P.)
= Kostenunterdeckung (1 P.)	- 16,30 € (1 P.)

Hinweis: Folgererfol aus Aufgabe 5.1 führen nicht zum Punktabzug!

5.6.2

Erläuterung einer möglichen Ursache, z. B.
- Höherer Verbrauch von Fertigungsmaterial beim Einbau (Verschnitt)
- Höhere Fertigungskosten, da LED-Beleuchtung teurer als geplant eingekauft werden muss
- Höhere Fertigungslöhne, da für den Einbau der LED-Beleuchtung mehr Zeit als vorgesehen benötigt wurde
- o.a.S.L.

- 2
2
2
2
2
2
2

- 1
2
3
4
5
6
7
- Allgemeine Korrekturhinweise
Erläuterung der Lösungshinweise nur als teilweise richtig werten, reduzieren Sie bitte die in den Lösungshinweisen genannte Punktzahl entsprechend. Wenn ein Prüflingsteilnehmer mehr Angaben macht, als in der Aufgabe gefordert sind, sind nur die erstgenannten Angaben in der geforderten Anzahl zu bewerten.
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.
Wenn Sie die Lösung eines Prüflingsteilnehmers im Vergleich zu den Lösungshinweisen nur als teilweise richtig werten, reduzieren Sie bitte die in den Lösungshinweisen genannte Punktzahl entsprechend. Wenn ein Prüflingsteilnehmer mehr Angaben macht, als in der Aufgabe gefordert sind, sind nur die erstgenannten Angaben in der geforderten Anzahl zu bewerten.
Deutsche Sprache und Darstellung sind grundsätzlich nicht Gegenstand der Bewertung.
Tragen Sie das Ergebnis der Korrektur auf dem Lösungsbogen (jeweiliges Feld für die Punkte der umgebundenen Aufgaben) für den jeweiligen Prüfling ein!
Die Punktwerte der Aufgaben sind gänzlich anzuzeigen (z. B. 6 oder 3). Wenn ein Prüfling eine Aufgabe nicht bearbeitet hat oder wegen falscher Antwort null Punkte erhält, ist 0 einzutragen.
Die je Aufgabe maximal zu vergebende Punktzahl ist verbindlich.

Lösungshinweise	Punkte														
<i>Hinweis: Die Punktevergabe erfolgt in ganzen Punkten!</i>	3														
1. Aufgabe (25 Punkte)															
1.1 4 Fragen, je 1 Punkt, z. B. - In welchem Zeitraum können die Möbel produziert werden? - Inwieweit können Sonderwünsche der Kunden berücksichtigt werden? - In welcher Menge können die Möbel produziert werden? - Innerhalb welcher Zeit können die Möbel geliefert werden? - Wie viel kosten die einzelnen Möbel? - In welcher Höhe wird ein Wiederverkäuferrabatt gewährt? - Gibt es zu dieser Produktlinie einen speziellen Ansprechpartner in der Jana Loft KG? - Stellt die Jana Loft KG der Möblix GmbH Mustermöbel zur Verfügung? - Wer ist Ansprechpartner in der Jana Loft KG bei Reklamationen von Kunden? - o.a.s.L.	4														
1.2 2 Möglichkeiten, je 2 Punkte, z. B. - Flyer in französischer Sprache oder englischer Sprache - Glas- und Holzmuster mit evtl. Erläuterungen in französischer Sprache - Ausstellung von Besprechungstischen bei der Möblix GmbH - Produktvideo in französischer Sprache - Online-Produktinformationen für die Website der Möblix GmbH - o.a.s.L.	4														
1.3 Kalkulation des Verkaufspreises: <table border="1" style="margin-left: auto; margin-right: auto;"> <tr> <td>Selbstkostenpreis</td> <td>690,00 €</td> </tr> <tr> <td>+ Gewinn</td> <td>110,40 €</td> </tr> <tr> <td>Barverkaufspreis</td> <td>800,40 €</td> </tr> <tr> <td>+ Kundenskonto</td> <td>16,33 €</td> </tr> <tr> <td>Zielverkaufspreis</td> <td>816,73 €</td> </tr> <tr> <td>+ Wiederverkäuferrabatt</td> <td>144,13 €</td> </tr> <tr> <td>Listenverkaufspreis</td> <td>960,86 €</td> </tr> </table>	Selbstkostenpreis	690,00 €	+ Gewinn	110,40 €	Barverkaufspreis	800,40 €	+ Kundenskonto	16,33 €	Zielverkaufspreis	816,73 €	+ Wiederverkäuferrabatt	144,13 €	Listenverkaufspreis	960,86 €	6
Selbstkostenpreis	690,00 €														
+ Gewinn	110,40 €														
Barverkaufspreis	800,40 €														
+ Kundenskonto	16,33 €														
Zielverkaufspreis	816,73 €														
+ Wiederverkäuferrabatt	144,13 €														
Listenverkaufspreis	960,86 €														
<i>Folgefehler führen nicht zum Punktabzug!</i>															
1.6 Sie kann den Vertrag (wegen Irrtum) anfechten.	2														
1.7 Bei Nichtigkeit ist die Willenserklärung unwirksam und das Rechtsgeschäft von Anfang an ungültig. Bei einer Anfechtung ist das Rechtsgeschäft so lange gültig, bis es angefochten wird. Erst danach wird es ungültig.	2														
1.9 <i>Hinweis: Verkaufspreis unter 690,00 € hier als falsch zu werten</i>	1														
1.10 2 Vorteile, je 1 Punkt - Schnelle Durchführung - Kostengünstig - Zeitlich flexibel - Zusätzliche Erklärungen bei Rückfragen möglich - Direkter Kundenkontakt - o.a.s.L.	2														
1.11 2 Nachteile, je 1 Punkt - Begrenzter Fragen- und Themenumfang - Teilnahmebereitschaft nicht immer gegeben - Befragung wird evtl. nicht ernst genommen - Tendenz zu einfachen und schnellen Antworten - Sehr zeitaufwendig - o.a.s.L.	2														
2. Aufgabe (8 Punkte)															
2.2 Erläuterung und Begründung: Der Antrag ist die Bestellung der Edwin Rado GmbH und die Auftragsbestätigung die Annahme des Antrages. Durch die Änderung der Angebotsangaben liegt ein neuer Antrag vor, der durch die übereinstimmende Auftragsbestätigung angenommen wurde. - o.a.s.L.	4														
2.4 2 Erläuterungen, je 2 Punkte, z. B. - Der einfache EV erlischt, wenn die Ware weiterveräußert oder verarbeitet wird. - Der verlängerte EV bleibt im Gegensatz zum einfachen EV auch bei Weiterverkauf oder Verarbeitung der Ware bestehen. - o.a.s.L.	4														

Lösungshinweise

3. Aufgabe (32 Punkte)

Punkte

Lösungshinweise

3.4 (8 Punkte)

3.4.1

	Mitarbeiter kaufmännisch	Mitarbeiter technisch/gewerblich	Summe
Anzahl Mitarbeiter	150	80	
Arbeitstage je Mitarbeiter	57	57	
Soll-Arbeitstage gesamt	8.550	4.560	13.110
Krankheitstage gesamt	394	215	609
Krankenstand in Prozent			4,65

3.4.2

2 Auffälligkeiten, je 2 Punkte

- Ständige Erhöhung, keine Schwankungen
- Kein großer Unterschied zwischen kaufmännischen und gewerblich/techn. Mitarbeitern
- o.a.s.L.

3.5

5 Maßnahmen, je 1 Punkt, z. B.

Kommentare	Maßnahmen
„Ich hatte in diesem Jahr schon zwei Arbeitsunfälle.“	Einhaltung/Ueberwachung der Sicherheitsvorschriften, Durchführung von Sicherheitsschulungen - o.a.s.L.
„Ich habe oft Rückenschmerzen und Sehstörungen“	Ergonomie am Arbeitsplatz beachten, Sehtest und Krankengymnastik anbieten - o.a.s.L.
„Ich habe Stress, weil ich für die Durchführung einer Arbeit zu wenig Informationen bekomme.“	Durchführung von regelmäßigen Abteilungsbesprechungen, regelmäßiges Versenden von Info-Mails - o.a.s.L.
„Ich habe Angst vor meinem Vorgesetzten“	Schulung von Führungskräften, Führungsstil verbessern - o.a.s.L.
„Wir sind kein Team, ich fühle mich oft ausgeschlossen.“	Teambuilding-Seminar durchführen, Beratungs Gespräche anbieten - o.a.s.L.

3.6 (6 Punkte)

6 Felder, je 1 Punkt, z. B.

3.6

6

Kompetenzen/ Fähigkeiten	Aufgabe/Übung	Begründung
Teamfähigkeit	Gruppenarbeit zur Erstellung eines Informationsblattes	Rolle in einem Team erkennbar
Präsentations-fähigkeit	Präsentation zum Thema Gesundheit am Arbeitsplatz	Anschauliche Darstellung bzw. Struktur des Themas überprüfbar
Beratungs-kompetenz	Rollenspiel zur Beratung bei Rückenproblemen	Erkennbar, wie gut jemand auf die zu beratende Person eingehen kann

- o.a.s.L.

3.7 (7 Punkte)

3.7.1

Berechnung

Kosten für Saskia Kramer:	162 x 18,50 € + 30 % = 3.896,10 €	(2 P.)
Kosten eines Zeitarbeiternehmers:	162 x 35,00 € = 5.670,00 €	(1 P.)

3.7.2

2 Vorteile, je 2 Punkte, z. B.

- Frau Kramer kennt das Unternehmen. Dadurch verringert sich die Einarbeitungszeit.
- Frau Kramer kennt die Mitarbeiter der Jana Loft KG, das wird die Arbeit besonders in dieser Position erleichtern.
- Eine Übernahme einer ehemaligen Auszubildenden verbessert das Image der Jana Loft KG.
- o.a.s.L.

3

3.8 (6 Punkte)

6 Felder, je 1 Punkt, z. B.

3.8

6

Kommentare	Maßnahmen
„Ich habe Angst vor meinen Vorgesetzten“	Schulung von Führungskräften, Führungsstil verbessern - o.a.s.L.
„Wir sind kein Team, ich fühle mich oft ausgeschlossen.“	Teambuilding-Seminar durchführen, Beratungs Gespräche anbieten - o.a.s.L.

- o.a.s.L.

<p>1.10</p> <p>3 Vorteile, je 2 Punkte, z. B.</p> <p>Wenn Mitarbeiter Erledigungen und private Termine mit ihrer Arbeitszeit problemlos planen können, wird die Vereinbarkeit von Familie und Beruf gefördert.</p> <p>Es werden voraussichtlich weniger Fehlzeiten auftreten.</p> <p>Durch die persönliche Zeitgestaltung für die Mitarbeiter können deren Bedürfnisse besser berücksichtigt werden und somit kann die Arbeitsmotivation erhöht werden.</p> <p>Da Mitarbeiter zu unterschiedlichen Zeiten anwesend sein werden, wird auch die Erreichbarkeit für Kunden erhöht, was zur Kundenzufriedenheit führen wird.</p> <p>Mitarbeiter können Zeiten mit ungünstiger Verkehrslage auf dem Arbeitsweg vermeiden und so Zeit sparen.</p> <p>o.a.S.L.</p>	<p>6</p>																																										
<p>1. Aufgabe (8 Punkte)</p>	<p>2</p>																																										
<p>1.1</p> <p>Da der Anfangsbestand höher ist als der Inventurbestand, liegt eine Bestandsminderung in Höhe von 13.145,00 € vor.</p>	<p>3</p>																																										
<p>1.4</p> <p>Summe Zugänge + Bestandsminderung – Nachlässe =</p> <p>$67.440,00 \text{ €} + 13.145,00 \text{ €} - 7.840,00 \text{ €} = 172.745,00 \text{ €}$</p> <p>zusätzliche Hinweise – vom Prüfling nicht erwartet:</p>	<p>4</p>																																										
<p>Konto 2280 Handelswaren</p> <table border="1" style="width: 100%; border-collapse: collapse;"> <thead> <tr> <th style="text-align: left;">Soll</th> <th style="text-align: right;">Haben</th> </tr> </thead> <tbody> <tr> <td>Anfangsbestand</td> <td style="text-align: right;">108.465,00 €</td> </tr> <tr> <td></td> <td style="text-align: right;">SB lt. Inventur</td> </tr> <tr> <td></td> <td style="text-align: right;">6080</td> </tr> <tr> <td></td> <td style="text-align: right;">-</td> </tr> <tr> <td></td> <td style="text-align: right;">108.465,00 €</td> </tr> <tr> <td></td> <td style="text-align: right;">108.465,00 €</td> </tr> </tbody> </table> <p>Konto 6080 Aufwendungen für Handelswaren</p> <table border="1" style="width: 100%; border-collapse: collapse;"> <thead> <tr> <th style="text-align: left;">Soll</th> <th style="text-align: right;">Haben</th> </tr> </thead> <tbody> <tr> <td>Zugang am 07.01.</td> <td style="text-align: right;">75.200,00 €</td> </tr> <tr> <td>Zugang am 11.02.</td> <td style="text-align: right;">60.450,00 €</td> </tr> <tr> <td>Zugang am 18.03.</td> <td style="text-align: right;">31.790,00 €</td> </tr> <tr> <td>2280</td> <td style="text-align: right;">13.145,00 €</td> </tr> <tr> <td></td> <td style="text-align: right;">-</td> </tr> <tr> <td></td> <td style="text-align: right;">180.585,00 €</td> </tr> <tr> <td></td> <td style="text-align: right;">180.585,00 €</td> </tr> </tbody> </table> <p>Konto 6082 Nachlässe für Aufwendungen für Handelswaren</p> <table border="1" style="width: 100%; border-collapse: collapse;"> <thead> <tr> <th style="text-align: left;">Soll</th> <th style="text-align: right;">Haben</th> </tr> </thead> <tbody> <tr> <td>Aufwend. f. Handelswaren</td> <td style="text-align: right;">7.840,00 €</td> </tr> <tr> <td></td> <td style="text-align: right;">Nachlass am 20.02</td> </tr> <tr> <td></td> <td style="text-align: right;">7.840,00 €</td> </tr> <tr> <td></td> <td style="text-align: right;">-</td> </tr> <tr> <td></td> <td style="text-align: right;">7.840,00 €</td> </tr> </tbody> </table>	Soll	Haben	Anfangsbestand	108.465,00 €		SB lt. Inventur		6080		-		108.465,00 €		108.465,00 €	Soll	Haben	Zugang am 07.01.	75.200,00 €	Zugang am 11.02.	60.450,00 €	Zugang am 18.03.	31.790,00 €	2280	13.145,00 €		-		180.585,00 €		180.585,00 €	Soll	Haben	Aufwend. f. Handelswaren	7.840,00 €		Nachlass am 20.02		7.840,00 €		-		7.840,00 €	<p>5</p>
Soll	Haben																																										
Anfangsbestand	108.465,00 €																																										
	SB lt. Inventur																																										
	6080																																										
	-																																										
	108.465,00 €																																										
	108.465,00 €																																										
Soll	Haben																																										
Zugang am 07.01.	75.200,00 €																																										
Zugang am 11.02.	60.450,00 €																																										
Zugang am 18.03.	31.790,00 €																																										
2280	13.145,00 €																																										
	-																																										
	180.585,00 €																																										
	180.585,00 €																																										
Soll	Haben																																										
Aufwend. f. Handelswaren	7.840,00 €																																										
	Nachlass am 20.02																																										
	7.840,00 €																																										
	-																																										
	7.840,00 €																																										

Kalkulationsschema		Zuschlagsätze	Kosten für einen Aktenschrank Lightline in EUR
Fertigungsmaterial			243,00
+ Materialgemeinkosten	73,00%		177,39
+ Fertigungslöhne			165,00
+ Fertigungsgemeinkosten	122,00%		201,30
= Herstellkosten			786,69
+ Verwaltungsgemeinkosten	12,50%		98,34
+ Vertriebsgemeinkosten	6,25%		49,17
= Selbstkosten			934,20

Folgefehler führen nicht zum Punktabzug!

<p>5.2</p> <p>Berechnung</p> <table border="0"> <tr> <td>Materialkosten:</td> <td>243,00 € + 177,39 € = 420,39 €</td> </tr> <tr> <td>Fertigungskosten:</td> <td>165,00 € + 201,30 € = 366,30 €</td> </tr> </table> <p><i>Folgefehler aus 5.1 führen nicht zum Punkt abzugrenzen!</i></p>	Materialkosten:	243,00 € + 177,39 € = 420,39 €	Fertigungskosten:	165,00 € + 201,30 € = 366,30 €	<p>5.3</p> <p>Veränderung in Euro:</p> $934,20 \text{ €} - 827,89 \text{ €} = 106,31 \text{ €}$ <p>Veränderung in Prozent:</p> $\frac{106,31}{827,89} \cdot 100 = 12,94\%$
Materialkosten:	243,00 € + 177,39 € = 420,39 €				
Fertigungskosten:	165,00 € + 201,30 € = 366,30 €				

Folgefehler aus S. 1 führen nicht zum Punktabzug!