

Abschlussprüfung Winter 2022/23

Lösungshinweise

Kaufmann/Kauffrau für Büromanagement

Teil 2 der Abschlussprüfung

1

Kundenbeziehungsprozesse
100 Punkte (ungebundene Aufgaben)

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 fließen die deutsche Sprache und die 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.

Lösungshinweise	o.a.s.L. = oder andere sinnvolle Lösungen	Punkte
1. Aufgabe (25 Punkte)		
1.1		3
Die Reklamation ist berechtigt. (1 P.) Für die Lieferung der Bürostühle Ergoflex Rückenlehne M wurde der Brandt KG ein Sonderrabatt von 5 % eingeräumt. Der Rabatt wurde nicht gewährt. (2 P.)		
1.2		4
Ermittlung des neuen Rechnungsbetrages: $2.395,00 \text{ €} \times 0,95 = 2.275,25 \text{ €}$ $2.275,25 \text{ €} + 4.980,00 \text{ €} = 7.255,25 \text{ €}$ $7.255,25 \text{ €} + 1.378,50 \text{ € (USt.)} = 8.633,75 \text{ €}$ <i>Hinweis: andere Rechenwege sind möglich.</i>		
1.3		2
<ul style="list-style-type: none"> - Abgleich der Auftragsbestätigung mit Lieferschein und Rechnung - 4-Augen-Prinzip bei der Rechnungserstellung - o.a.s.L. 		
1.6 (5 Punkte)		
1.6.1		
2 mögliche Rechte, je 1 Punkt		2
<ul style="list-style-type: none"> - Auf Zahlung bestehen - Auf Zahlung bestehen und Schadenersatz neben der Leistung verlangen (z. B. Verzugszinsen) - Nach Ablauf einer Nachfrist Rücktritt vom Vertrag 		
1.6.2		3
<ul style="list-style-type: none"> - Auf Zahlung bestehen Der Aufwand, die Stühle zurückzuholen oder vom Vertrag zurückzutreten, ist zu groß. Die Jana Loft KG möchte auch in Zukunft mit der Gertrud Brandt KG zusammenarbeiten. oder - Nach Ablauf einer Nachfrist Rücktritt vom Vertrag Die Jana Loft KG kann die Stühle problemlos weiterverkaufen. Daher ist der Aufwand eines Mahnverfahrens zu groß. - o.a.s.L. 		

Lösungshinweise		Punkte
1.7 5 Einträge, je 1 Punkt, z. B.		5
Fragetechnik	Frage der Jana Loft KG	
Geschlossene Frage	Haben Sie die Rechnung erhalten?	
Offene Frage	Welchen Grund gibt es, warum die Rechnung noch nicht bezahlt wurde?	
Entscheidungsfrage	Werden Sie die Rechnung noch heute bezahlen?	
Alternativfrage	Zahlen Sie diese oder nächste Woche?	
Kontrollfrage	Habe ich Sie richtig verstanden, dass Sie die Rechnung in der kommenden Woche bezahlen?	
1.10 2 Beispiele verbale Reaktion, je 1 Punkt, z. B. <ul style="list-style-type: none"> - Lautstärke des Sachbearbeiters - Wortwahl - Benutzung von Fremdwörtern - Sprechtempo - Tonlage 2 Beispiele nonverbale Reaktion, je 1 Punkt, z. B. <ul style="list-style-type: none"> - Augen rollen - Verschränkte Arme - Gelangweilter Blick - Lächeln - Nicken - Blickkontakt halten - Stirn runzeln - Nase rümpfen - o.a.s.L. 		2
1.11 2 Verhaltensweisen, je 1 Punkt, z. B. <ul style="list-style-type: none"> - Essen/Trinken - Handybenutzung - Andere Tätigkeiten ausüben (z. B. E-Mails beantworten) - o.a.s.L. 		2

Lösungshinweise	Punkte
2. Aufgabe (10 Punkte) 2.5 2 Begriffserläuterungen mit Beispiel, je 3 Punkte, z. B. Ein abstrakter Schaden wird über einen geschätzten Geldbetrag angegeben (z. B. entgangener Gewinn oder aus Durchschnittswerten der Vergangenheit geschätzt) Ein konkreter Schaden kann mit einem genauen Geldbetrag ermittelt und belegt werden (z. B. durch einen Deckungskauf) - o.a.s.L.	6
2.6 Beurteilung (2 P.) Die Zahlung erfolgte nach der Skontofrist. Der Skontoabzug ist daher nicht berechtigt. Verhalten (2 P.) Da die Jana Loft KG nicht rechtzeitig geliefert hat, sollte auf Nachforderung des Skontobetrags verzichtet werden oder Skontobetrag prinzipiell nachfordern oder Skontobetrag nachfordern, weil Skontofrist weit überschritten wurde	4
3. Aufgabe (30 Punkte) 3.1 3 Abteilungen mit Begründung, je 2 Punkte, z. B. - Verwaltung, Bearbeitung von Tabellen, Briefen usw. von zu Hause möglich - Verkauf/Auftragsbearbeitung, Warenwirtschafts-System oder Software von zu Hause nutzbar - Personalverwaltung, telefonische Beratungen, Gespräche können durchgeführt und Anträge bearbeitet werden - Finanzen, Buchhaltungssoftware kann von zu Hause genutzt werden, Schriftverkehr (E-Mail) ist möglich - o.a.s.L.	6
3.2 3 technische Voraussetzungen, je 1 Punkt, z. B. - PC oder Notebook - Tastatur, Maus - Geschützter Zugriff auf Unternehmensdaten - WLAN mit ausreichender Geschwindigkeit - Telefon - Headset - Webcam - o.a.s.L.	3

Lösungshinweise	Punkte
3.4 4 Gründe, je 1 Punkt, z. B. - Flexible Zeitgestaltung möglich, Einteilung der Arbeit nach anfallenden Tätigkeiten - Keine Fahrtwege - Entspannter Start in den Tag - Ruhige Arbeitsatmosphäre - Kombination mit privaten Angelegenheiten möglich - Motivationssteigerung der Mitarbeiter/-innen - o.a.s.L.	4
3.7 2 Möglichkeiten zum Informationsaustausch, je 1 Punkt, z. B. - Wöchentliche JourFixe (auch über Teams) - Tägliche Aufgabenverteilung - Telefonkonferenz - Videokonferenz - Digitale Mittagspause - o.a.s.L.	2
3.10 4 Fragen, je 1 Punkt, z. B. - Wie zufrieden sind Sie mit dem Arbeitsplatz zu Hause? - Wie erfolgreich war die Zusammenarbeit im Team? - Wie gut war die Kommunikation im Team? - Welche Informationen haben Ihnen gefehlt? - Was hat Ihnen gut gefallen? - Würden Sie den Einsatz im Homeoffice fortführen wollen? - o.a.s.L.	4
3.11 3 Voraussetzungen, je 1 Punkt, z. B. - Ausbildung im IT-Bereich/EDV-Bereich - (Mehrjährige) Berufserfahrung im IT-Support - Gute Kenntnisse im Betrieb von IT-Systemen - Kenntnisse in der Nutzung/Einrichtung digitaler Medien - Erfahrung im Umgang mit Useranfragen - Kenntnisse in der Einrichtung von Sicherheitssystemen - Sehr gute Deutschkenntnisse - o.a.s.L.	3

Lösungshinweise**Punkte****3.14 (8 Punkte)**

3.14.1

4 Einträge, je 1 Punkt

4

	Mitarbeiter kaufmännisch	Mitarbeiter technisch/gewerblich
Anzahl Mitarbeiter	120	60
Arbeitstage je Mitarbeiter	57	57
Soll-Arbeitstage gesamt	6 840	3 420
Krankheitstage gesamt	175	127
Krankenstand in Prozent	2,56	3,71

Hinweis: Folgefehler führen nicht zum Punktabzug!

3.14.2

4

Unterschied: (2 P.)

Die Krankheitstage sind bei den kaufmännischen Mitarbeitern im Vergleich zum Vorjahr prozentual gesunken.

Möglicher Grund: (2 P.)

- Kaufmännische Mitarbeiter arbeiten öfter im Homeoffice als die gewerblichen und sind dadurch ausgeglichener und nicht so anfällig für Krankheiten.
- Kaufmännische Mitarbeiter arbeiten öfter im Homeoffice als die gewerblichen und stecken sich dort nicht so häufig mit Krankheiten an.
- o.a.s.L.

4. Aufgabe (35 Punkte)**4.1**

Ermittlung von 5 Beträgen, je 1 Punkt

5

Kostenart	Gesamt (EUR)	Kostenstellen			
		Material (EUR)	Fertigung (EUR)	Verwaltung (EUR)	Vertrieb (EUR)
Instandhaltungs- kosten	17.250,00	3.000,00	12.600,00	300,00	1.350,00
Energiekosten	4.500,00	300,00	3.000,00	750,00	450,00
Sonstige Gemeinkosten	2.435.890,00	690.000,00	534.890,00	670.000,00	541.000,00
Summe Gemeinkosten	2.457.640,00	693.300,00	550.490,00	671.050,00	542.800,00

Lösungshinweise	Punkte																																				
<p>4.3</p> <p>Herstellkosten des Umsatzes</p> <table><tr><td>Fertigungsmaterial</td><td>7.200.000,00</td></tr><tr><td>+ Materialgemeinkosten</td><td>693.300,00</td></tr><tr><td>+ Fertigungslöhne</td><td>1.340.850,00</td></tr><tr><td>+ Fertigungsgemeinkosten</td><td>550.490,00</td></tr><tr><td>= Herstellkosten des Umsatzes</td><td>9.784.640,00</td></tr></table> <p>(Begriffe 1 P., Rechenweg 1 P., Ergebnis 1 P.)</p>	Fertigungsmaterial	7.200.000,00	+ Materialgemeinkosten	693.300,00	+ Fertigungslöhne	1.340.850,00	+ Fertigungsgemeinkosten	550.490,00	= Herstellkosten des Umsatzes	9.784.640,00	3																										
Fertigungsmaterial	7.200.000,00																																				
+ Materialgemeinkosten	693.300,00																																				
+ Fertigungslöhne	1.340.850,00																																				
+ Fertigungsgemeinkosten	550.490,00																																				
= Herstellkosten des Umsatzes	9.784.640,00																																				
<p>4.4</p> <p>VwGKZ = $\frac{671.050,00 \times 100}{9.784.640} = 6,86 \%$</p> <p>(Rechenweg 1 P., Ergebnis 1 P.)</p> <p><i>Folgefehler aus 4.3 führen nicht zum Punktabzug!</i></p>	2																																				
<p>4.5</p> <table><tr><th colspan="3">Kalkulationsschema</th><th></th></tr><tr><th>Bezeichnung</th><th>Prozentsatz</th><th>Werte in Euro</th><th></th></tr><tr><td>Selbstkosten je Schreibtisch „Smart Office“</td><td></td><td>450,00</td><td></td></tr><tr><td>Gewinn</td><td>20</td><td>90,00</td><td>1 P.</td></tr><tr><td>Barverkaufspreis</td><td></td><td>540,00</td><td>1 P.</td></tr><tr><td>Kundenskonto</td><td>3</td><td>16,70</td><td>1 P.</td></tr><tr><td>Zielverkaufspreis</td><td></td><td>556,70</td><td>1 P.</td></tr><tr><td>Kundenrabatt</td><td>15</td><td>98,24</td><td>1 P.</td></tr><tr><td>Listenverkaufspreis</td><td></td><td>654,94</td><td>1 P.</td></tr></table> <p><i>Folgefehler führen nicht zum Punktabzug!</i></p>	Kalkulationsschema				Bezeichnung	Prozentsatz	Werte in Euro		Selbstkosten je Schreibtisch „Smart Office“		450,00		Gewinn	20	90,00	1 P.	Barverkaufspreis		540,00	1 P.	Kundenskonto	3	16,70	1 P.	Zielverkaufspreis		556,70	1 P.	Kundenrabatt	15	98,24	1 P.	Listenverkaufspreis		654,94	1 P.	6
Kalkulationsschema																																					
Bezeichnung	Prozentsatz	Werte in Euro																																			
Selbstkosten je Schreibtisch „Smart Office“		450,00																																			
Gewinn	20	90,00	1 P.																																		
Barverkaufspreis		540,00	1 P.																																		
Kundenskonto	3	16,70	1 P.																																		
Zielverkaufspreis		556,70	1 P.																																		
Kundenrabatt	15	98,24	1 P.																																		
Listenverkaufspreis		654,94	1 P.																																		
<p>4.6</p> <p>Kalkulationszuschlagssatz = $\frac{654,94 - 450,00}{450,00} \times 100$</p> <p>= $\frac{204,94}{450,00} \times 100$</p> <p>= 45,54 %</p> <p><i>Folgefehler aus Aufgabe 4.5 führen nicht zum Punktabzug!</i></p>	2																																				

Lösungshinweise		Punkte																							
4.7 (9 Punkte)		6																							
4.7.1																									
<table><tr><th>Bezeichnung</th><th>Gesamtwerte in EUR</th></tr><tr><td>Erlöse (gesamt)</td><td>200.000,00</td></tr><tr><td>Variable Kosten</td><td>132.500,00 (1 P.)</td></tr><tr><td>Deckungsbeitrag (gesamt)</td><td>67.500,00 (1 P.)</td></tr><tr><td>Fixkosten</td><td>54.950,00 (1 P.)</td></tr><tr><td><input checked="" type="checkbox"/> Gewinn / <input type="checkbox"/> Verlust (1 P.)</td><td>12.550,00 (1 P.)</td></tr></table>	Bezeichnung	Gesamtwerte in EUR	Erlöse (gesamt)	200.000,00	Variable Kosten	132.500,00 (1 P.)	Deckungsbeitrag (gesamt)	67.500,00 (1 P.)	Fixkosten	54.950,00 (1 P.)	<input checked="" type="checkbox"/> Gewinn / <input type="checkbox"/> Verlust (1 P.)	12.550,00 (1 P.)													
Bezeichnung	Gesamtwerte in EUR																								
Erlöse (gesamt)	200.000,00																								
Variable Kosten	132.500,00 (1 P.)																								
Deckungsbeitrag (gesamt)	67.500,00 (1 P.)																								
Fixkosten	54.950,00 (1 P.)																								
<input checked="" type="checkbox"/> Gewinn / <input type="checkbox"/> Verlust (1 P.)	12.550,00 (1 P.)																								
Beide Begriffe richtig 1 Punkt																									
Hinweis: Folgefehler führen nicht zum Punktabzug!																									
4.7.2		3																							
Berechnung der Gewinnschwelle:																									
<table><tr><td>Erlös/Stück</td><td>400,00</td><td></td></tr><tr><td>– var. Kosten/Stück</td><td><u>265,00</u></td><td></td></tr><tr><td>= db</td><td>135,00</td><td>(1 P.)</td></tr></table>	Erlös/Stück	400,00		– var. Kosten/Stück	<u>265,00</u>		= db	135,00	(1 P.)																
Erlös/Stück	400,00																								
– var. Kosten/Stück	<u>265,00</u>																								
= db	135,00	(1 P.)																							
Gewinnschwelle = $\frac{54.950,00}{135} = 407,037$ (1P.)																									
= 408 Stück (1 P.)																									
Hinweis: Folgefehler führen nicht zum Punktabzug!																									
Andere Rechenwege möglich																									
4.11		2																							
Netto-Skontobetrag																									
5.710,00 € – 660,00 € = 5.050,00 €																									
5.050,00 € x 2 : 100 = 101,00 €																									
4.15		6																							
<table><tr><th>Umsatzsteuerpflichtige Umsätze und Aufwendungen</th><th>Netto-Beträge in EUR</th><th>Umsatzsteuer regulärer Steuersatz</th><th></th></tr><tr><td>Umsatzerlöse</td><td>504.622,16</td><td>+ 95.878,21</td><td>1 P.</td></tr><tr><td>Erlösberichtigungen</td><td>26.285,64</td><td>- 4.994,27</td><td>1 P.</td></tr><tr><td>Aufwendungen</td><td>498.749,43</td><td>- 94.762,39</td><td>1 P.</td></tr><tr><td>Nachlässe</td><td>5.474,23</td><td>+ 1.040,10</td><td>1 P.</td></tr><tr><td colspan="2"><input type="checkbox"/> Zahllast / <input checked="" type="checkbox"/> Vorsteuerüberhang (1 P.)</td><td>- 2.838,35</td><td>1 P.</td></tr></table>			Umsatzsteuerpflichtige Umsätze und Aufwendungen	Netto-Beträge in EUR	Umsatzsteuer regulärer Steuersatz		Umsatzerlöse	504.622,16	+ 95.878,21	1 P.	Erlösberichtigungen	26.285,64	- 4.994,27	1 P.	Aufwendungen	498.749,43	- 94.762,39	1 P.	Nachlässe	5.474,23	+ 1.040,10	1 P.	<input type="checkbox"/> Zahllast / <input checked="" type="checkbox"/> Vorsteuerüberhang (1 P.)		- 2.838,35
Umsatzsteuerpflichtige Umsätze und Aufwendungen	Netto-Beträge in EUR	Umsatzsteuer regulärer Steuersatz																							
Umsatzerlöse	504.622,16	+ 95.878,21	1 P.																						
Erlösberichtigungen	26.285,64	- 4.994,27	1 P.																						
Aufwendungen	498.749,43	- 94.762,39	1 P.																						
Nachlässe	5.474,23	+ 1.040,10	1 P.																						
<input type="checkbox"/> Zahllast / <input checked="" type="checkbox"/> Vorsteuerüberhang (1 P.)		- 2.838,35	1 P.																						