

Diese Kopfleiste bitte unbedingt ausfüllen!
Familienname, Vorname (bitte durch eine Leerspalte trennen)

Bereich	Berufsnummer		IHK-Nummer	Prüflingsnummer	
1 4	6	3	6	5	
Sp. 1 - 2	Sp. 3 - 6	Sp. 7 - 9	Sp. 10 - 14		



IHK

Termin: Mittwoch, 29. November 2023

Abschlussprüfung Winter 2023/24

6365

1

Kundenbeziehungs-
prozesse

Kaufmann für Büromanagement
Kauffrau für Büromanagement

Teil 2 der Abschlussprüfung

5 Aufgaben
mit Teilaufgaben
(gebunden und ungebunden)
mit Anlage

150 Minuten Prüfungszeit
150 Punkte

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.

Bearbeitungshinweise

1. Bevor Sie mit der Bearbeitung beginnen, prüfen Sie bitte, ob dieser Aufgabensatz die auf dem Deckblatt angegebene **Anzahl von Aufgaben** (mit Teilaufgaben) und die Anlage enthält! Wenden Sie sich bei Unstimmigkeiten sofort an die Aufsicht!
2. Füllen Sie als Erstes die **Kopfleiste** des Aufgabensatzes sowie des Lösungsbogens vollständig aus! Tragen Sie Ihren Namen, Vornamen sowie die IHK- und Prüflingsnummer ein! Verwenden Sie nur einen **Kugelschreiber**, drücken Sie dabei kräftig auf und schreiben Sie **deutlich**, da Ihnen bei unleserlichen Eintragungen Punkte verloren gehen!
3. Bei Aufgaben mit dem Hinweis „Tragen Sie die Lösungen in den Lösungsbogen ein!“ sind die Lösungsziffern bzw. Zahlenergebnisse in die entsprechenden Kästchen des beigefügten Lösungsbogens einzutragen. Beachten Sie, dass für diese Aufgaben ausschließlich Ihre Eintragungen im Lösungsbogen **Grundlage der Bewertung** sind.
4. Bei allen übrigen Aufgaben werden grundsätzlich nur Ihre Eintragungen in diesem Aufgabensatz bewertet. Tragen Sie bitte die **frei zu formulierenden Antworten bzw. Ergebnisse** in die dafür vorgesehenen Lösungszeilen bzw. Tabellen oder Rechenkästchen in diesem Aufgabensatz ein! Bitte achten Sie darauf, dass hierbei der beigelegte Lösungsbogen nicht unter dem Aufgabensatz liegt!
5. Halten Sie sich bei der Bearbeitung der ungebundenen Aufgaben genau an die **Vorgaben zur Beantwortung der Fragen**. Wenn z. B. vier Angaben gefordert werden und Sie sechs Angaben anführen, werden nur die ersten vier Angaben bewertet.
6. Berücksichtigen Sie, dass mit diesen Aufgaben Situationen der Betriebspraxis dargestellt werden. Die Bearbeitung sollte deshalb auch entsprechend den **betrieblichen Gepflogenheiten** erfolgen.
7. Bei **Zuordnungs- und Reihenfolgeaufgaben** empfiehlt es sich, die Lösungsziffern zunächst in die hierfür vorgesehenen Kästchen im Aufgabensatz einzutragen und erst dann in den Lösungsbogen zu übertragen.
8. Eine bereits eingetragene Lösungsziffer, die Sie ändern wollen, streichen Sie bitte deutlich durch. Schreiben Sie die neue Lösungsziffer ausschließlich **unter** dieses Kästchen, niemals daneben oder darüber!
9. Zur Lösung der Rechenaufgaben darf ein **nicht programmierter**, netzunabhängiger **Taschenrechner** ohne Kommunikationsmöglichkeit mit Dritten verwendet werden.
10. Für **Hilfsaufzeichnungen** können Sie das in der Tasche beigelegte Konzeptpapier verwenden. Ihre Eintragungen auf dem Konzeptpapier werden jedoch grundsätzlich nicht bewertet.

Wird vom Korrektor ausgefüllt!

Bewertung der ungebundenen Aufgaben

Für die Bewertung gilt die Vorgabe der Punkte in den Lösungshinweisen.

1. Aufgabe

15	16
----	----

 Punkte

2. Aufgabe

17	18
----	----

 Punkte

3. Aufgabe

19	20
----	----

 Punkte

4. Aufgabe

21	22
----	----

 Punkte

5. Aufgabe

23	24
----	----

 Punkte

Prüfungsort, Datum

Gesamtpunktzahl der ungebundenen Aufgaben

25	26	27
----	----	----

Unterschrift

Sie sind Mitarbeiter/Mitarbeiterin in der Jana Loft KG Hamburg (siehe Unternehmensbeschreibung [in der Anlage](#)).

1. Aufgabe (Bearbeitungszeit ca. 15 Minuten) Teilaufgaben 1.1 bis 1.6

Situation

Situation: Sie sind Mitarbeiter/-in im Verkauf der Jana Loft KG. Ihre Abteilungsleiterin Frau Beier bittet Sie, den Rücktritt vom Kauvertrag der Erwin Siedler KG zu bearbeiten (Abbildung 1 und Abbildung 2 **in der Anlage**). Ihnen liegt auch eine Kopie der Auftragsbestätigung vor (Abbildung 3 **in der Anlage**). Außerdem haben Sie recherchiert, dass aufgrund von Krankmeldungen im Lager die Lieferung an die Erwin Siedler KG bis heute nicht erfolgt ist.

1.1 (2 Punkte)

Beschreiben Sie 2 Rechte des Käufers, wenn der fixe Liefertermin durch die Jana Loft KG nicht eingehalten werden kann!

Three blank horizontal lines for handwriting practice, spaced evenly apart.

1.2 (2,2727 Punkte) Tragen Sie die Lösung in den Lösungsbogen ein!

Bei welcher Formulierung in einem Kaufvertrag handelt es sich um einen fixen Liefertermin?

1. Mitte November 2023
 2. 14.11.2023
 3. Ende November 2023
 4. sofort
 5. 25.11.2023 fest

1.3 (2,2727 Punkte) Tragen Sie die Lösung in den Lösungsbogen ein!

Welche 2 Erläuterungen zum Umfang des Schadensersatzes bei Nicht-Rechtzeitig-Lieferung sind allgemein zutreffend?

1. Der Käufer kann nur einen konkreten Schadensersatz verlangen, da ein abstrakter Schaden nicht angegeben werden kann.
 2. Der Käufer kann einen konkreten und abstrakten Schadensersatz verlangen.
 3. Zum abstrakten Schadensersatz gehören der Schaden aus einem Deckungskauf und ein entgangener Gewinn.
 4. Während ein konkreter Schaden genau angegeben werden muss, liegt die Höhe eines abstrakten Schadens unbegrenzt im Belieben des Käufers.
 5. Eine Vertragsstrafe bei Nicht-Rechtzeitig-Lieferung wird häufig vereinbart, um Streitigkeiten bei der Schadenshöhe zu vermeiden.
 6. Der Imageschaden durch die Nicht-Rechtzeitig-Lieferung der Ware ist ein typischer konkreter Schaden.

1.4 (3 Punkte)

Ermitteln Sie anhand der vorliegenden Unterlagen die Schadenshöhe netto in Euro unter Angabe des Rechenweges!

1.5 (3 Punkte)

Sie rufen die Erwin Siedler KG an. Es war die erste Bestellung des Kunden! Schlagen Sie neben der Begrüßung und Verabschiedung 3 weitere Inhalte für das Telefonat vor!

1.6 (3 Punkte)

Aufgrund des vorliegenden Rücktritts vom Kaufvertrag will die Jana Loft KG die Arbeitsabläufe verbessern. Geben Sie hierzu **3** geeignete Vorschläge an!

2. Aufgabe (Bearbeitungszeit ca. 15 Minuten) Teilaufgaben 2.1 bis 2.5**Situation**

Zur Optimierung des Beschwerdemanagements erstellt die Abteilung Auftragsbearbeitung der Jana Loft KG einen Gesprächsleitfaden für zukünftige telefonische Kundenbeschwerden. Außerdem sollen die Mitarbeiter/-innen der Jana Loft KG kurzfristig zum Thema „Argumentationstechniken“ geschult werden.

2.1 (4 Punkte)

Entwickeln Sie für die verschiedenen Gesprächsphasen eines Kundengesprächs eine mögliche Frage oder Formulierung der Jana Loft KG in wörtlicher Rede! Vervollständigen Sie hierzu die nachfolgende Tabelle!

Gesprächsphasen	Frage oder Formulierung der Jana Loft KG
Einstieg	
Problembehandlung	
Lösungsfindung	
Verabschiedung	

2.2 (2 Punkte)

Nennen Sie **2** Vorteile aus der Sicht der Jana Loft KG, die sich aus der Verwendung eines Gesprächsleitfadens ergeben!

2.3 (2,2727 Punkte) Tragen Sie die Lösung in den Lösungsbogen ein!

Heute beschwert sich ein anderer Kunde lautstark am Telefon über eine falsche Lieferung. Wie verhalten Sie sich kundenorientiert?

1. Sie orientieren sich strikt an Ihrem Gesprächsleitfaden für Verhalten bei Kundenbeschwerden.
2. Sie gehen auf die Beschwerde nicht weiter ein und spielen die Falschlieferung herunter.
3. Sie unterbrechen den Kunden, da Sie eine spontane Lösung gefunden haben.
4. Sie lassen den Kunden ausreden und zeigen Verständnis.
5. Sie verbinden den Kunden ohne weitere Erklärung an den Kollegen, der für die Lieferung zuständig war.

2.4 (2,2727 Punkte) Tragen Sie die Lösung in den Lösungsbogen ein!

Die Mitarbeiterschulung zum Thema „Argumentationstechniken“ soll vorbereitet werden. Prüfen Sie, welche Erläuterung zur Einwandvorwegnahme richtig ist!

1. Einwandvorwegnahme verfolgt das Ziel, die Bedenken des Gesprächspartners frühzeitig auszuräumen.
2. Einwandvorwegnahme verfolgt das Ziel, den Gesprächspartner seine vollständigen Argumente vortragen zu lassen.
3. Einwandvorwegnahme verfolgt das Ziel, durch Polarisierung mit den eigenen Argumenten den Gesprächspartner zu überzeugen.
4. Einwandvorwegnahme verfolgt das Ziel, den Einwand des Gesprächspartners als Basis für die eigenen Argumente zu verwenden.
5. Einwandvorwegnahme verfolgt das Ziel, die Argumente des Gesprächspartners zu relativieren.

2.5 (4 Punkte)

Der Jana Loft KG ist die Kundenzufriedenheit sehr wichtig. Daher bedürfen Kundengespräche einer Nachbereitung. Hierzu möchte die Jana Loft KG einen Fragebogen benutzen. Zur Vorbereitung setzen Sie sich mit unterschiedlichen Fragetechniken auseinander. Vervollständigen Sie die nachfolgende Tabelle, indem Sie für jede der 4 Fragetechniken eine mögliche Frage entwickeln, mit der die Jana Loft KG die Kundenzufriedenheit mit den Kundengesprächen abfragen kann!

Fragetechnik	Fragen der Jana Loft KG (in wörtlicher Rede)
Geschlossene Frage	
Offene Frage	
Alternativfrage	
Suggestivfrage	

3. Aufgabe (Bearbeitungszeit ca. 20 Minuten) Teilaufgaben 3.1 bis 3.9**Situation**

Sie sollen die folgende Auftragsabwicklung in der Jana Loft KG beurteilen.

Datum	Sachverhalt
09.10.2023	Angebot der Jana Loft KG über 100 ergonomische Stühle an die Innovation AG in Dresden. Listenverkaufspreis: 240,00 € netto pro Stück. Die Lieferung erfolgt frei Haus innerhalb von 10 Tagen nach dem Eingang der Bestellung. Zahlbar sofort. Es gilt der erweiterte Eigentumsvorbehalt. Freizeichnungsklauseln sind nicht enthalten.
13.10.2023	Bestellung der Innovation AG über 150 ergonomische Stühle zum Stückpreis von 230,00 € netto. Liefer- und Zahlungsbedingungen lt. Angebot.
23.10.2023	Lieferung der Stühle von der Jana Loft KG an die Innovation AG
24.10.2023	Rechnung an die Innovation AG über 150 Stühle zum Preis von 240,00 € netto pro Stück, geliefert am 23.10.2023. Zahlbar sofort.
27.10.2023	Schreiben der Innovation AG: Der Rechnungspreis entspricht nicht dem in der Bestellung angegebenen Preis.
30.10.2023	Telefongespräch mit der Innovation AG und anschließender Zugang der korrigierten Rechnung per E-Mail mit folgender Vereinbarung: 150 Stück, Stückpreis: 240,00 € netto, 5 % Rabatt. Zahlbar sofort.

3.1 (3 Punkte)

Begründen Sie, wie und zu welchem Datum zwischen der Jana Loft KG und der Innovation AG ein Kaufvertrag zustande gekommen ist!

3.2 (2 Punkte)

Geben Sie an, zu welchem Stückpreis in Euro und welche Menge die Jana Loft KG laut Kaufvertrag an die Innovation AG liefern muss!

3.3 (2,2727 Punkte) Tragen Sie die Lösung in den Lösungsbogen ein!

Das Angebot enthält keine Freizeichnungsklauseln. Geben Sie an, welche Bedeutung das für die Jena-Soft-KG hat!

1. Die Jana Loft KG ist zwei Wochen an ihr Angebot gebunden.
 2. Die Jana Loft KG kann den Preis pro Stuhl aufgrund von Lieferengpässen tagesaktuell anpassen.
 3. Die Jana Loft KG kann die Lieferung entsprechend den Auftragseingängen vornehmen.
 4. Die Jana Loft KG ist in allen Punkten an das Angebot gebunden.
 5. Die Jana Loft KG ist verpflichtet, Skonto zu gewähren.

3.4 (2,2727 Punkte) Tragen Sie die Lösung in den Lösungsbogen ein!

Im Angebot der Jana Loft KG gilt der erweiterte Eigentumsvorbehalt. Geben Sie an, welche Bedeutung das für die Jana Loft KG hat!

1. Der erweiterte Eigentumsvorbehalt gilt nur für Handelswaren, nicht aber für eigene Erzeugnisse.
 2. Beim Zahlungsverzug kann die Jana Loft KG die Herausgabe anderer, von ihr an die Innovation AG gelieferter Waren, verlangen.
 3. Beim Zahlungsverzug erlischt der erweiterte Eigentumsvorbehalt, wenn die Ware durch die Innovation AG bereits verkauft wurde.
 4. Beim Zahlungsverzug kann die Jana Loft KG die Herausgabe der Ware auch von Kunden der Innovation AG verlangen.
 5. Mit der Übergabe der Ware erlischt der erweiterte Eigentumsvorbehalt.

3.5 (2,2727 Punkte) Tragen Sie die Lösung in den Lösungsbogen ein!

Die Jana Loft KG hat für den Kaufvertrag mit der Innovation AG keinen Gerichtsstand vereinbart. Geben Sie an, welche gesetzliche Regelung somit gilt!

1. Der Gerichtsstand ist immer in Hamburg, da die Jana Loft KG hier ihren Geschäftssitz hat.
 2. Der Gerichtsstand ist immer in Dresden, da hier der Geschäftssitz der Innovation AG ist.
 3. Der Gerichtsstand wird bei Streitigkeiten aus diesem Kaufvertrag von der Industrie- und Handelskammer festgelegt.
 4. Der Gerichtsstand kann bei Streitigkeiten aus diesem Kaufvertrag frei gewählt werden.
 5. Der Gerichtsstand ist immer da, wo der jeweilige Schuldner seinen Geschäftssitz hat.

3.6 (2 Punkte)

Im Telefongespräch zwischen der Jana Loft KG und der Innovation AG am 30.10.2023 wird ein Rabatt von 5 % vereinbart. Geben Sie an, wodurch sich ein Rabatt von einem Skonto unterscheidet!

3.7 (4 Punkte)

Ermitteln Sie den Gesamtbetrag **brutto** in Euro, den die Innovation AG aufgrund des Telefongesprächs vom 30.10.2023 zahlen muss!
Geben Sie den Rechenweg an!

A large grid of 10 columns and 10 rows of small squares, used for drawing or plotting.

3.8 (2 Punkte)

Begründen Sie, warum die Jana Loft KG die Vereinbarung vom 30.10.2023 mit der Innovation AG getroffen hat!

3.9 (2,2727 Punkte) Tragen Sie die Lösung in den Lösungsbogen ein!

Stellen Sie fest, warum sich die Innovation AG auf die telefonische Vereinbarung vom 30.10.2023 eingelassen hat!

1. Durch die telefonische Vereinbarung hat die Innovation AG bessere Zahlungsbedingungen für künftige Bestellungen ausgehandelt.
2. Durch die telefonische Vereinbarung erhält die Innovation AG einen finanziellen Vorteil.
3. Durch die telefonische Vereinbarung hat die Innovation AG ihren ursprünglichen Preis durchgesetzt.
4. Durch die telefonische Vereinbarung haben sich die Lieferbedingungen zugunsten der Innovation AG geändert.
5. Durch die telefonische Vereinbarung hat die Innovation AG die Möglichkeit, Skontoabzug zu nutzen.

4. Aufgabe (Bearbeitungszeit ca. 45 Minuten) Teilaufgaben 4.1 bis 4.14**Situation**

Sie sind Mitarbeiter/Mitarbeiterin in der Personalverwaltung der Jana Loft KG. Zum **01.12.2023** wird Herr Timo Winterfeld als neuer Mitarbeiter im Verkauf in Vollzeit mit einer Probezeit von 6 Monaten eingestellt. Um neuen Mitarbeitern/Mitarbeiterinnen einen möglichst einheitlichen und reibungslosen Start in das Unternehmen zu ermöglichen, erhalten Sie von Ihrer Vorgesetzten Frau Ohlsen den Auftrag, einen Einarbeitungsplan zu erstellen.

4.1 (4 Punkte)

Ergänzen Sie in der nachfolgenden Tabelle zu den **4** Problemen **jeweils eine** mögliche konkrete Auswirkung, die ohne gezielte Einweisung beim Eintritt neuer Mitarbeiter/Mitarbeiterinnen auftreten kann!

Problem	Mögliche Auswirkung
Arbeitszeiterfassung wird nicht erklärt	<i>Minusstunden durch nicht ordnungsgemäße Erfassung der Arbeitszeit</i>
Nennung von Ansprechpartnern wird vergessen	
Arbeitssicherheitsunterweisung hat nicht stattgefunden	
Parkplatzordnung wurde nicht übergeben	
Datenschutzschulung wurde nicht durchgeführt	

4.2 (3 Punkte)

Bei der Erstellung des Einarbeitungsplans sollen Sie auch die Vorteile für Mitarbeiter/Mitarbeiterinnen berücksichtigen. Nennen Sie **3** Vorteile eines Einarbeitungsplans für neue Mitarbeitende!

4.3 (2 Punkte)

Nach der Einarbeitung wird der Einarbeitungsplan abgezeichnet und in der Personalakte abgelegt. Geben Sie **einen** Grund an, warum die Aufbewahrung des Einarbeitungsplans sinnvoll ist!

Fortführung der Situation

Herr Timo Winterfeld hat eine Bescheinigung über einen Schwerbehindertengrad GdB 60 (Grad der Behinderung) abgegeben. Er arbeitet 5 Arbeitstage in der Woche.

4.4 (2,2727 Punkte) Tragen Sie die Lösung in den Lösungsbogen ein!

Geben Sie an, welche Erläuterung in diesem Zusammenhang richtig ist!

Aufgrund der Schwerbehinderung von Herrn Winterfeld ist die Jana Loft KG verpflichtet...

1. ... die Krankenkasse über die Schwerbehinderung von Herrn Winterfeld zu informieren.
2. ... das Integrationsamt als zuständige Stelle über die Beschäftigung von Herrn Winterfeld zu informieren.
3. ... eine höhere Ausgleichsabgabe an die Bundesagentur für Arbeit zu zahlen.
4. ... die Kollegen von Herrn Winterfeld über seine Schwerbehinderung zu informieren.
5. ... Herrn Winterfeld ein höheres Gehalt zu zahlen.

4.5 (2,2727 Punkte) Tragen Sie die Lösung in den Lösungsbogen ein!

In welchem Gesetz ist geregelt, dass Arbeitgeber schwerbehinderte Menschen aufgrund ihrer Behinderung nicht benachteiligen dürfen?

1. Arbeitsschutzgesetz (ArbSchG)
2. Produkthaftungsgesetz (ProdHaftG)
3. Mutterschutzgesetz (MuSchG)
4. Allgemeines Gleichbehandlungsgesetz (AGG)
5. Entgeltfortzahlungsgesetz (EntgFG)

4.6 (2,2727 Punkte) Tragen Sie die Lösung in den Lösungsbogen ein!

Für die Urlaubsplanung möchte Herr Winterfeld seinen Urlaubsanspruch für 2024 wissen. Ermitteln Sie mithilfe der abgebildeten Gesetzesauszüge den Urlaubsanspruch (Arbeitstage) von Herrn Winterfeld!

Auszug aus dem Manteltarifvertrag**§ 10 Erholungsurwahl**

2. Urlabsdauer
- 2.1 Der Urlaub beträgt jährlich 30 Arbeitstage

Auszug aus dem Sozialgesetzbuch IX**§ 208 Zusatzurlaub**

(1) Schwerbehinderte Menschen haben Anspruch auf einen bezahlten zusätzlichen Urlaub von fünf Arbeitstagen im Urlaubsjahr; verteilt sich die regelmäßige Arbeitszeit des schwerbehinderten Menschen auf mehr oder weniger als fünf Arbeitstage in der Kalenderwoche, erhöht oder vermindert sich der Zusatzurlaub entsprechend. Soweit tarifliche, betriebliche oder sonstige Urlaubsregelungen für schwerbehinderte Menschen einen längeren Zusatzurlaub vorsehen, bleiben sie unberührt.

...

Fortführung der Situation

Herr Timo Winterfeld muss noch in den bestehenden Urlaubsplan für 2024 integriert werden. Da er schulpflichtige Kinder hat, möchte er vorzugsweise seinen Sommerurlaub in den Schulferien nehmen. Der bestehende Urlaubsplan wurde vor seinem Eintritt bereits abgestimmt und die Ferienzeiten sind bereits belegt.

4.7 (2 Punkte)

Herr Winterfeld bittet Sie um Rat, wie er vorgehen soll, um seine Urlaubswünsche für 2024 umzusetzen. Schlagen Sie ihm hierzu **2** Lösungsmöglichkeiten vor!

4.8 (4 Punkte)

Der Urlaubsplan wurde bisher in einer Papierübersicht erstellt. Dieser soll künftig digital geführt werden. Sie sollen hierfür eine Vorlage entwerfen.

4.8.1 (2 Punkte)

Nennen Sie **2** Vorteile eines digitalen Urlaubsplans!

4.8.2 (2 Punkte)

Nennen Sie neben dem Namen des Mitarbeitenden **2** weitere Angaben, die der Urlaubsplan enthalten sollte!

4.9 (2,2727 Punkte) Tragen Sie die Lösung in den Lösungsbogen ein!

Prüfen Sie, welche Vereinbarung zur Probezeit von Herrn Winterfeld **nicht** zulässig ist!

1. In der Probezeit kann der Arbeitgeber jederzeit ohne Einhaltung einer Frist kündigen.
2. Herr Winterfeld hat Anspruch auf anteiligen Urlaub.
3. Die Probezeit für Herrn Winterfeld beträgt 5 Monate.
4. Während der Probezeit besteht ein Anspruch auf Entgeltzahlung.
5. Die Dauer der Probezeit wird im Arbeitsvertrag festgehalten.

Fortführung der Situation

Frau Marina Music wurde zum 01.08.2023 im Bereich Einkauf eingestellt, am 31.01.2024 endet ihre Probezeit. Der Einarbeitungsprozess sieht vor, dass jeder Mitarbeiter/jede Mitarbeiterin **6 Wochen** vor Ende der Probezeit eine Beurteilung durch Vorgesetzte erhalten soll. Bei der Beurteilung durch ihren Vorgesetzten Herrn Bast wird klar, dass Frau Music den Anforderungen der Stelle nicht gerecht wird. Deshalb soll Frau Music innerhalb der Probezeit gekündigt werden. Es gelten die gesetzlichen Kündigungsfristen.

4.10 (4 Punkte)

Beschreiben Sie **2** Gründe, die für eine Beurteilung zu diesem Zeitpunkt sprechen!

4.11 (2,2727 Punkte) Tragen Sie die Lösung in den Lösungsbogen ein!

Geben Sie an, zu welchem Datum (TT.MM.JJJJ) die Kündigung Frau Music spätestens zugehen muss, um zum Ende der Probezeit wirksam zu sein! Verwenden Sie hierzu den abgebildeten Gesetzesauszug sowie den Kalenderauszug Januar 2024!

Auszug Bürgerliches Gesetzbuch (BGB)

§ 622 Kündigungsfristen bei Arbeitsverhältnissen

...

(3) Während einer vereinbarten Probezeit, längstens für die Dauer von sechs Monaten, kann das Arbeitsverhältnis mit einer Frist von zwei Wochen gekündigt werden.

(4) Von den Absätzen 1 bis 3 abweichende Regelungen können durch Tarifvertrag vereinbart werden. Im Geltungsbereich eines solchen Tarifvertrags gelten die abweichenden tarifvertraglichen Bestimmungen zwischen nicht tarifgebundenen Arbeitgebern und Arbeitnehmern, wenn ihre Anwendung zwischen ihnen vereinbart ist.

...

Januar 2024

Mo	Di	Mi	Do	Fr	Sa	So
01	1	2	3	4	5	6
02	8	9	10	11	12	13
03	15	16	17	18	19	20
04	22	23	24	25	26	27
05	29	30	31			

4.12 (2 Punkte)

Am 15.01.2024 zeigt Frau Music ihre Schwangerschaft an. Geben sie an, was die Jana Loft KG hinsichtlich der vorgesehenen Kündigung beachten muss! Verwenden Sie den abgebildeten Gesetzesauszug!

Auszug Mutterschutzgesetz (MuSchG)

§17 Kündigungsverbot

(1) Die Kündigung gegenüber einer Frau ist unzulässig

1. während ihrer Schwangerschaft,

2. bis zum Ablauf von vier Monaten nach einer Fehlgeburt nach der zwölften Schwangerschaftswoche und

3. bis zum Ende ihrer Schutzfrist nach der Entbindung, mindestens jedoch bis zum Ablauf von vier Monaten nach der Entbindung, wenn dem Arbeitgeber zum Zeitpunkt der Kündigung die Schwangerschaft, die Fehlgeburt nach der zwölften Schwangerschaftswoche oder die Entbindung bekannt ist oder wenn sie ihm innerhalb von zwei Wochen nach Zugang der Kündigung mitgeteilt wird. (...)

4.13 (2,2727 Punkte) Tragen Sie die Lösung in den Lösungsbogen ein!

Geben Sie an, welches Recht der Betriebsrat bei Kündigung in der Probezeit hat! Verwenden Sie den abgebildeten Gesetzesauszug!

Auszug Betriebsverfassungsgesetz (BetrVG)

§102 Mitbestimmung bei Kündigungen

(1) Der Betriebsrat ist vor jeder Kündigung zu hören. Der Arbeitgeber hat ihm die Gründe für die Kündigung mitzuteilen. Eine ohne Anhörung des Betriebsrats ausgesprochene Kündigung ist unwirksam.

(2) Hat der Betriebsrat gegen eine ordentliche Kündigung Bedenken, so hat er diese unter Angabe der Gründe dem Arbeitgeber spätestens innerhalb einer Woche schriftlich mitzuteilen. (...)

1. Der Betriebsrat ist nur bei außerordentlichen Kündigungen zu hören.

2. Kündigungen innerhalb der Probezeit müssen durch den Betriebsrat zugestellt werden.

3. Der Betriebsrat kann die Kündigung in der Probezeit ablehnen, wenn die Kündigung personenbedingt ausgesprochen wurde.

4. Der Betriebsrat hat eine Anhörungsfrist von 1 Woche, um Stellung zur Kündigung zu nehmen.

5. Kündigungen innerhalb der Probezeit sind ohne Hinzuziehen des Betriebsrats wirksam.

Fortführung der Situation

Um zu vermeiden, dass neue Mitarbeiter/Mitarbeiterinnen den Anforderungen ihrer Tätigkeit nicht gewachsen sind, überlegt die Jana Loft KG, Bewerber/Bewerberinnen zukünftig nicht nur anhand ihrer Bewerbungsunterlagen auszuwählen.

4.14 (6 Punkte)

Im Rahmen Ihrer Tätigkeit in der Personalabteilung haben Sie Methoden ausgesucht, mit denen die Fähigkeiten/Kompetenzen der Bewerber/Bewerberinnen vor der Einstellung besser eingeschätzt werden können. Nennen Sie in der nachfolgenden Tabelle zu den **3** vorgegebenen Methoden **jeweils 2** Fähigkeiten/Kompetenzen, die mithilfe der genannten Methoden erkennbar werden! Keine Mehrfachnennung!

Methode	Jeweils 2 Fähigkeiten/Kompetenzen
Schriftlicher Einstellungstest	
Gruppendiskussion	
Vorstellungsgespräch	

5. Aufgabe (Bearbeitungszeit ca. 55 Minuten) Teilaufgaben 5.1 bis 5.15**Situation**

Sie arbeiten in der Abteilung Finanzen der Jana Loft KG. Ihnen liegen Unterlagen zur Rechnungsprüfung und Belege für die Kontierung vor.

5.1 (4 Punkte)

Nennen Sie **2** Inhalte der sachlichen und **2** Inhalte der rechnerischen Rechnungsprüfung!

2 Inhalte der sachlichen Rechnungsprüfung:

2 Inhalte der rechnerischen Rechnungsprüfung:

5.2 (4 Punkte)

Ein Praktikant legt Ihnen den Entwurf der Ausgangsrechnung an die Winter OHG vor. Führen Sie für die **in der Anlage** abgebildete Ausgangsrechnung an die Winter OHG eine sachliche und rechnerische Rechnungskontrolle durch. Die Lieferung ist am 22.11.2023 ohne Beanstandung bei der Winter OHG eingetroffen. Verwenden Sie für die Rechnungskontrolle die Informationen des ebenfalls **in der Anlage** abgebildeten Bestellscheins.

Geben Sie **4** fehlerhafte Angaben an, die Sie bei der sachlichen und rechnerischen Rechnungskontrolle festgestellt haben!

5.3 (2 Punkte)

Nach der Korrektur der Rechnung ergibt sich abzüglich Rabatt ein neuer Warenwert netto in Höhe von 14.273,00 €. Ermitteln Sie die Höhe des Netto-Skonto-Betrages, wenn die Winter OHG den Rechnungsbetrag innerhalb von 10 Tagen ab Rechnungsdatum unter Abzug von Skonto überweist! Geben Sie den Rechenweg an!

--

In den **folgenden Aufgaben** sind Kontierungsaufgaben enthalten. In diesen sind ausschließlich die vierstelligen Kontonummern aus dem **in der Anlage** abgebildeten Auszug des Kontenplans der Jana Loft KG zu verwenden.

- Werden Unterkonten im Kontenplan genannt, so ist auf diesen Unterkonten zu buchen.
- Wenn nichts anderes angegeben ist, muss aufwandsrechnerisch und netto gebucht werden.
- Bilden Sie die Buchungssätze, indem Sie die Kontonummern, getrennt nach Soll und Haben, zunächst in die Kästchen bei den Aufgaben eintragen und anschließend in den Lösungsbogen übertragen!

5.4 (2,2727 Punkte) Tragen Sie die Lösung in den Lösungsbogen ein!

Kontieren Sie den Beleg Nr. 1!

Soll	Kontonummern				Haben
<input type="text"/>					

Beleg Nr. 1

Hamburger Druckhaus GmbH													
<p>Hamburger Druckhaus GmbH • Ausschläger Allee 117 • 20539 Hamburg Jana Loft KG Volksdorfer Damm 46 22359 Hamburg</p> <div style="border: 1px solid black; padding: 5px; display: inline-block;"> Eingang: 24.11.2023 </div> <p>Ihr Zeichen: gel Ihre Nachricht vom: 10.11.2023 Unser Zeichen: dej Unsere Nachricht vom: 13.11.2023</p> <p>Name: Jannik Derninger Telefon: 040 95354 23 Telefax: 040 95354 20 E-Mail: info@hamburgerdruckhaus.de</p> <p>Datum: 21.11.2023</p> <p>Bitte geben Sie bei Rückfragen unbedingt die Lieferscheinnummer an. Vielen Dank!</p>													
<p>Rechnung Nr. 43669042023</p> <p>Kunden-Nr. 208493 Lieferdatum: 20.11.2023 Zahlungsbedingungen: Zahltbar ab Rechnungsdatum in 30 Tagen</p> <table border="1" style="width: 100%; border-collapse: collapse;"> <thead> <tr> <th style="width: 60%;">Artikel</th> <th style="width: 20%;">Menge</th> <th style="width: 20%;">Gesamtpreis in EURO</th> </tr> </thead> <tbody> <tr> <td>Werbeflyer „Tag der offenen Tür“ beidseitig vierfarbig bedruckt, 115 g/m², Hochformat 398 (100) x 210 mm (DIN lang)</td> <td>5 000</td> <td>196,30</td> </tr> <tr> <td>19 % Umsatzsteuer</td> <td></td> <td>37,30</td> </tr> <tr> <td>Brutto-Rechnungsbetrag</td> <td></td> <td>233,60</td> </tr> </tbody> </table>		Artikel	Menge	Gesamtpreis in EURO	Werbeflyer „Tag der offenen Tür“ beidseitig vierfarbig bedruckt, 115 g/m ² , Hochformat 398 (100) x 210 mm (DIN lang)	5 000	196,30	19 % Umsatzsteuer		37,30	Brutto-Rechnungsbetrag		233,60
Artikel	Menge	Gesamtpreis in EURO											
Werbeflyer „Tag der offenen Tür“ beidseitig vierfarbig bedruckt, 115 g/m ² , Hochformat 398 (100) x 210 mm (DIN lang)	5 000	196,30											
19 % Umsatzsteuer		37,30											
Brutto-Rechnungsbetrag		233,60											

5.5 (2,2727 Punkte) Tragen Sie die Lösung in den Lösungsbogen ein!

Kontieren Sie den **in der Anlage** abgebildeten Beleg Nr. 2!

Soll	Kontonummern				Haben
<input type="text"/>					

5.6 (2,2727 Punkte) Tragen Sie die Lösung in den Lösungsbogen ein!

Kontieren Sie den Beleg Nr. 3!

Soll	Kontonummern	Haben
<input type="text"/>	<input type="text"/>	<input type="text"/>

Beleg Nr. 3

Schreibwaren Lüders		
Annette Lüders e. K. Am Dammtor 33 20354 Hamburg Tel. 040 35267712 E-Mail: info@alueders-hamburg.de		
QUITTUNG		
Bon-Nummer: 621142355 Es bediente Sie: Herr Simon Kurelnik		
Ordner-Etiketten 33824776025 13,90 x 5 Packungen	69,50 EUR	
Gesamt Gegeben Rückgeld	69,50 EUR 70,00 EUR 0,50 EUR	
<hr/>		
Gesamt netto MWSt. 19 %	58,40 EUR 11,10 EUR	
UstID: DE345523876 Liefer-/Rechnungsdatum: 28.11.2023 / 16:34 Uhr /		
Vielen Dank für Ihren Einkauf! Bitte den Beleg für Umtausch aufbewahren.		

5.7 (2,2727 Punkte) Tragen Sie die Lösung in den Lösungsbogen ein!

Die ordnungsgemäße Belegorganisation ist eine wichtige Grundlage der Buchführung. Bis zu welchem Datum muss der Beleg 3 gemäß den gesetzlichen Vorschriften aufbewahrt werden?

1. Bis zum 27.11.2026
2. Bis zum 27.11.2029
3. Bis zum 31.12.2029
4. Bis zum 27.11.2033
5. Bis zum 31.12.2033

5.8 (2,2727 Punkte) Tragen Sie die Lösung in den Lösungsbogen ein!

Kontieren Sie den in der Anlage abgebildeten Beleg Nr. 4!

Soll	Kontonummern	Haben
<input type="text"/>	<input type="text"/>	<input type="text"/>

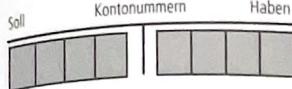
5.9 (2,2727 Punkte) Tragen Sie die Lösung in den Lösungsbogen ein!

Kontieren Sie Position 1 in Beleg Nr. 5 (siehe Anlage)!

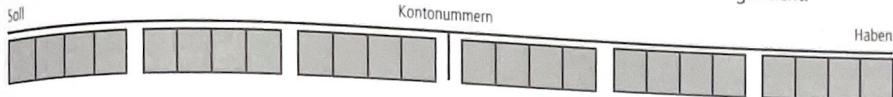
Eine gesonderte Rechnung liegt nicht vor!

Soll	Kontonummern	Haben
<input type="text"/>	<input type="text"/>	<input type="text"/>

5.10 (2,2727 Punkte) Tragen Sie die Lösung in den Lösungsbogen ein!
Kontieren Sie Position 2 in Beleg Nr. 5 (siehe Anlage)! Die Rechnung wurde bereits gebucht



5.11 (2,2727 Punkte) Tragen Sie die Lösung in den Lösungsbogen ein!
Kontieren Sie Position 3 in Beleg Nr. 5 (siehe Anlage)! Die Rechnung wurde bereits gebucht.



Fortführung der Situation zu 5.12 und 5.13

Die Jana Loft KG überlegt, ab dem kommenden Geschäftsjahr freie Produktionskapazitäten für die Fertigung des neuen Rollcontainers „Frankfurt“ zu verwenden. Insgesamt können durch die freien Produktionskapazitäten 5 000 Einheiten des Rollcontainers pro Jahr hergestellt werden.

Folgende Werte liegen für die Entscheidungsfindung vor:

Materialkosten pro Stück	245,00 €
Lohnkosten pro Stück	54,00 €
Fixe Kosten pro Jahr	72.000,00 €
Verkaufserlöse pro Stück	329,00 €

5.12 (4 Punkte)

5.12.1 (2 Punkte)

Ermitteln Sie den Deckungsbeitrag je Rollcontainer in Euro! Geben Sie den Rechenweg an!

5.12.2 (2 Punkte)

Ermitteln Sie die Gewinnschwelle (break-even-point) in Stück für die Rollcontainer „Frankfurt“! Geben Sie den Rechenweg an!

5.13 (5 Punkte)

5.13.1 (3 Punkte)

Ermitteln Sie die Stückkosten je Rollcontainer in Euro, wenn im nächsten Jahr zunächst 2 000 Rollcontainer hergestellt werden! Geben Sie Ihren Rechenweg an!

5.13.2 (2 Punkte)

Bei der maximalen Fertigungskapazität von 5 000 Einheiten betragen die Stückkosten 313,40 € pro Rollcontainer. Erläutern Sie, worauf der Rückgang der Stückkosten zurückzuführen ist!

Fortführung der Situation zu 5.14 und 5.15

Die Leiterin der Kostenrechnung, Frau Corinna Meyer, beauftragt Sie, das Angebot für die Westmoor KG über die Lieferung von 50 Whiteboards zu erstellen. Außerdem wirken Sie bei der Erstellung der Ergebnistabelle mit.

5.14 (7 Punkte)

3.1.1 (7 Punkte)
Für die Angebotskalkulation von Whiteboards kalkulieren Sie mit einem Gewinnzuschlag von 15 %, der Kundenskonto beträgt 5 % und der Kundenrabatt 12 %. Vervollständigen Sie dazu das Kalkulationsschema und tragen Sie Ihre errechneten Werte bzw. die fehlenden Begriffe in die grauen Felder der Tabelle ein! Hinweis: Kaufmännische Rundung bei jeder Eintragung!

Kalkulationsschema		
Bezeichnung	Prozentsatz	Werte in Euro
Selbstkosten je Whiteboard		260,00
Gewinn	15	
Barverkaufspreis		
Kundenskonto	3	
Kundenrabatt	12	

5.15 (13 Punkte)

Sie erhalten den Auftrag, für Oktober 2023 die Abgrenzungsrechnung durchzuführen. In der vorliegenden Ergebnistabelle (**siehe rechte Seite**) wurde bereits ein Großteil der Posten aus dem Rechnungskreis I richtig zugeordnet.

5.15.1 (1 Punkt)

Berechnen Sie das Gesamtergebnis und tragen Sie dieses in der Abgrenzungsrechnung ein!

5.15.2 (3 Punkte)

Tragen Sie in der Ergebnistabelle die fehlenden Werte für die Posten „Zinserträge“, „Löhne“ sowie „Mieten, Pachten“ an der richtigen Stelle ein!

5.15.3 (2 Punkte)

Ergänzen Sie in der Ergebnistabelle bei der Betriebsergebnisrechnung für den Posten „Kalkulatorischer Unternehmerlohn“ den fehlenden Betrag!

5.15.4 (2 Punkte)

Ermitteln Sie jeweils die Summe der Kosten und der Leistungen und tragen Sie diese in der Abgrenzungsrechnung ein!

5.15.5 (1 Punkt)

Berechnen Sie das Betriebsergebnis und tragen Sie dieses in der Abgrenzungsrechnung ein!

Abgrenzungstabelle für Oktober 2023 (Beträge in Euro)

Rechnungskreis Nr.	Gesamtergebnisrechnung			Rechnungskreis II		
	Konto	Aufwendungen	Erträge	Aufwendungen	Erträge	Betriebsergebnisrechnung
1 Umsatzerlöse eig. Erz.			460.000,00			460.000,00
2 Umsatzerlöse Waren		52.500,00				52.500,00
3 Zinserträge		790,00				
4 Mieterträge		3.750,00				
5 Aufwand Rohstoffe		289.500,00				289.500,00
6 Aufwand Betriebsstoffe		3.000,00				3.000,00
7 Löhne		120.000,00				
8 Gehälter		42.000,00				42.000,00
9 Abschreibungen		41.690,00				41.690,00
10 Mieten, Pachten		16.300,00				
11 Büromaterial		850,00				850,00
12 Zinsaufwendungen		2.679,00				2.679,00
13 Kalkulatorische Kosten:						
14 Kalkulatorische Abschreibungen						39.500,00
15 Kalkulatorischer Unternehmerlohn						8.400,00
16 Summen		516.019,00	517.040,00			41.690,00
17 Saldo						6.210,00
18 Ergebnis						Abgrenzungsergebnis
						Betriebsergebnis

Bitte wenden!

5.15.6 (2 Punkte)

Kreuzen Sie jeweils für das Gesamtergebnis und das Betriebsergebnis in der folgenden Tabelle an, ob ein Gewinn oder Verlust vorliegt!

	Gewinn	Verlust
Gesamtergebnis		
Betriebsergebnis		

5.15.7 (2 Punkte)

Beschreiben Sie den Unterschied zwischen Einzelkosten und Gemeinkosten!

PRÜFUNGSZEIT – NICHT BESTANDTEIL DER PRÜFUNG!

Wie beurteilen Sie nach der Bearbeitung der Aufgaben die zur Verfügung stehende Prüfungszeit?

1. Sie hätte kürzer sein können.
2. Sie war angemessen.
3. Sie hätte länger sein müssen.

Tragen Sie die Kennziffer in das entsprechende Kästchen auf dem Lösungsbogen ein!
