
Informationsbroschüre mit Aufgabensammlung für den Ausbildungsberuf Kaufmann/-frau für Büromanagement

- **Schmelzer**, Franziska, für die HWK der Pfalz, Kaiserslautern

- **Heylmann**, Jörg, Dipl. Handelslehrer, BBZ St. Wendel, für die HWK des Saarlandes

- **Opp**, Dieter, Dipl.-Geograf, für die HWK Trier, Trier

- **Zahn**, Dieter, Betriebswirt, für die HWK Koblenz

- **Esperstedt**, Eric, Oberstudienrat, für die HWK Trier

- **Heinz**, Jana, Dipl. Betriebswirtin (FH), Dipl. Handelslehrerin, Friedrich-List-Schule Saarbrücken, für die HWK des Saarlandes

- **Tyb'1**, Verena, Dipl. Handelslehrerin, BBZ St- Ingbert, für die HWK des Saarlandes

Hrsg.: Überregionaler Aufgabenerstellungsausschuss der Handwerkskammern
Koblenz, der Pfalz, Rheinhessen, des Saarlandes, Trier

Geschäftsstelle: HWK des Saarlandes,
 Hohenzollernstraße 47 - 49,
 66117 Saarbrücken

Diese Broschüre und einzelne Teile daraus sind urheberrechtlich geschützt. Jede Nutzung – außer in den gesetzlich zugelassenen Fällen – ist nur mit vorher schriftlicher Einwilligung der Geschäftsstelle des überregionalen Aufgabenerstellungsausschusses zulässig.

Saarbrücken, Januar 2021, 4. Auflage

Vorwort

Die Ausbildung junger Menschen – für das Handwerk eine zentrale gesellschaftspolitische Aufgabe – ist eine der wichtigsten Investitionen in die Zukunft!

Mit der vorliegenden Broschüre „EASY“ der Arbeitsgemeinschaft der Handwerkskammern Rheinland-Pfalz/Saarland wollen die Kammern Auszubildenden des Berufes Kaufmann/-frau für Büromanagement sowie Ausbilder*innen in Handwerksbetrieben, Lehrern an den Berufsschulen und allen an der Ausbildung Interessierten Hilfe bieten.

Auf der Grundlage der Ausbildungsordnung sowie der schulischen Lehrpläne wurden Stoffkataloge erstellt und praxisbezogene Aufgaben zu prüfungsrelevanten Themen von beiden Teilen der gestreckten Abschlussprüfung exemplarisch erarbeitet, damit die Auszubildenden sich gezielt auf die Prüfungen vorbereiten können. Einleitend werden wichtige Hinweise zu Aufbau und Ablauf der Prüfungen gegeben, so dass die Prüfungsteilnehmer*innen grundlegende Informationen zur Abschlussprüfung erhalten.

Wir hoffen, mit der Broschüre „EASY“ eine gute Grundlage für die zukünftigen Lernansprüche legen zu können. Für konstruktive Kritik sind wir dankbar. Allen zukünftigen Teilnehmer*innen der Abschlussprüfung zur Kaufmann/-frau für Büromanagement wünschen wir viel Erfolg und einen möglichst großen Nutzen beim Durcharbeiten der Broschüre.

Die Arbeitsgemeinschaft der Handwerkskammern
Rheinland-Pfalz/Saarland

Inhaltsverzeichnis

- I. Aufbau der Abschlussprüfung der Kaufleute für Büromanagement
- II. Praktische Hinweise für die Abschlussprüfung
 - 1 Abschlussprüfung Teil 1
 - 2 Abschlussprüfung Teil 2
- III. Stoffkatalog Teil 1 – Informationstechnisches Büromanagement
 - 1 Büroprozesse
 - 2 Geschäftsprozesse
 - 3 Arbeitsorganisation
- IV. Stoffkatalog Teil 2
 - 1 Kundenbeziehungsprozesse
 - 1.1. Kundenorientierte Auftragsabwicklung
 - 1.2. Personalbezogene Aufgaben
 - 1.3. Kaufmännische Steuerung
 - 2 Wirtschafts- und Sozialkunde (WISO)
- V. Musteraufgaben
 - 1 Das Modellunternehmen „Schreinerei Hobel KG“
 - 2 Teil 1 – WORD
 - 3 Teil 2 – EXCEL
 - 4 Kundenbeziehungsprozesse
 - 4.1 Kundenorientierte Auftragsabwicklung
 - 4.2 Personalbezogene Aufgaben
 - 4.3 Kaufmännische Steuerung
 - 5 Wirtschafts- und Sozialkunde (WISO)
- VI. Musterlösungen
 - 1 Teil 1 – WORD
 - 2 Teil 2 – EXCEL
 - 3 Kundenbeziehungsprozesse
 - 4.1 Kundenorientierte Auftragsabwicklung
 - 4.2 Personalbezogene Aufgaben
 - 4.3 Kaufmännische Steuerung
 - 4 Wirtschafts- und Sozialkunde (WISO)
- VII. Musteraufgaben Fachaufgabe in der Wahlqualifikation
- VIII. Formelsammlung

Aufbau der Abschlussprüfung der Kaufleute für Büromanagement

Die Abschlussprüfung im Ausbildungsberuf Kaufmann/-frau für Büromanagement wird im sogenannten "gestreckten Prüfungsverfahren" durchgeführt. Das bedeutet für die Prüflinge, dass die Abschlussprüfung aus den beiden zeitlich auseinanderfallenden Teilen 1 und 2 besteht.

Dieses Prüfungsverfahren befindet sich bis zum 31.07.2025 in der Erprobungsphase. Somit gelten diese Prüfungsregelungen für alle Ausbildungsverhältnisse, die bis zum 31.07.2025 begonnen wurden.

Der Teil 1 der Abschlussprüfung findet bereits Mitte des zweiten Ausbildungsjahres statt. Für Prüflinge mit einem zweijährigen Vertrag findet die Prüfung nach etwas mehr als einem Jahr statt. Es wird der Prüfungsbereich Informationstechnisches Büromanagement geprüft. Der Teil 2 der Abschlussprüfung findet am Ende der Ausbildungszeit statt.

Inhalte der Teil 1-Prüfung werden dann in der Teil 2-Prüfung nochmal abgeprüft, wenn es für die Feststellung der Berufsbefähigung erforderlich ist (z. B. Handelskalkulationen).

In der Teil 2-Prüfung werden die 3 Prüfungsbereiche Kundenbeziehungsprozesse, Wirtschafts- und Sozialkunde und die Fachaufgabe in der Wahlqualifikation geprüft. Für die Fachaufgabe in der Wahlqualifikation gibt es 2 Prüfungsvarianten, von denen der Ausbildungsbetrieb mit der Anmeldung zur Prüfung eine verbindlich auswählt.

1. Variante

Der Prüfling erstellt ohne Hilfe im Ausbildungsbetrieb für jede der beiden im Ausbildungsvertrag festgelegten Wahlqualifikationen einen höchstens dreiseitigen Report über die Durchführung einer betrieblichen Fachaufgabe. Davon wählt der Prüfungsausschuss einen Report aus. Dieser ist Grundlage für das fallbezogene Fachgespräch mit dem Prüfungsausschuss. Der Report wird nicht bewertet, sondern die im Prüfungsgespräch erbrachten Leistungen.

2. Variante

Dem Prüfling werden am Prüfungstag zwei praxisbezogene Fachaufgaben mit Bezug zu einer zuvor vom Prüfungsausschuss festgelegten Wahlqualifikation zur Auswahl ausgehändigt. Der Prüfling hat 20 Minuten Zeit um sich auf das Prüfungsgespräch vorzubereiten. Das fallbezogene Fachgespräch soll höchstens 20 Minuten dauern.

Genauere Informationen hierzu finden Sie auf den kommenden Seiten.

Ein negatives Ergebnis in der Teil 1-Prüfung kann nicht vor der Teil 2-Prüfung durch eine Wiederholungsprüfung verbessert werden.

Gestreckte Abschlussprüfung – Ablauf und Gewichtung			
Prüfungsbereich	Form der Prüfung	Dauer	prozentuale Gewichtung
Teil 1 der Abschlussprüfung			
Informationstechnisches Büromanagement	schriftlich am PC	120 min	25 %
Teil 2 der Abschlussprüfung			
Kundenbeziehungsprozesse	schriftlich	150 min	30 %
Wirtschafts- und Sozialkunde	schriftlich	60 min	10 %
Fachaufgabe in der Wahlqualifikation	mündlich	20 min	35 %

Voraussetzungen zum Bestehen der Abschlussprüfung:

1. Gesamtergebnis von Teil 1 und 2 mindestens ausreichend
2. im Ergebnis von Teil 2 mindestens ausreichend
3. in mindestens zwei der drei Prüfungsbereiche von Teil 2 mindestens ausreichend
4. es darf kein Prüfungsbereich in Teil 2 mit ungenügend bewertet werden.

Mündliche Ergänzungsprüfung zu einem schriftlichen Prüfungsbereich:

Auf Antrag des Prüflings ist am Tag der Bekanntgabe die Prüfung in einem der schriftlichen Prüfungsbereiche aus Teil 2 „Kundenbeziehungsprozesse“ oder „Wirtschafts- und Sozialkunde“ durch eine mündliche Prüfung von etwa 15 Minuten zu ergänzen, wenn dies für das Bestehen der Prüfung den Ausschlag geben kann.

Praktische Hinweise für die Abschlussprüfung

Abschlussprüfung Teil 1

Im **Prüfungsfach „Informationstechnisches Büromanagement“** sollen Sie nachweisen, dass Sie im Rahmen eines ganzheitlichen Arbeitsauftrags Büro- und Beschaffungsprozesse organisieren und kundenorientiert bearbeiten können. Dabei werden berufstypische Aufgaben am PC unter Anwendung der Textverarbeitung (Word) sowie Tabellenkalkulation (Excel) bearbeitet. Neben einer sicheren Anwendung der Programme Word und Excel sollen Sie nachweisen, dass Sie die theoretischen Inhalte aus der ersten Hälfte ihrer Ausbildung beherrschen. Die prüfungsrelevanten Inhalte können Sie dem Stoffkatalog Teil 1 entnehmen. So kann es beispielsweise sein, dass Sie mithilfe von Excel eine Bezugskalkulation durchführen sollen oder unter Anwendung von Word ein Angebot mit allen wesentlichen Inhalten verfassen sollen. Bei der Erstellung von Schriftstücken sind die Schreib- und Gestaltungsregeln für die Textverarbeitung gemäß der DIN 5008 zu beachten. Die Rechtschreibung und die Formulierung gehen ebenfalls in die Bewertung mit ein. Sie dürfen als Hilfsmittel in der Prüfung eine gebundene Ausgabe der DIN 5008 und einen Duden benutzen. Die Kammer stellt Ihnen bei der Prüfung Exemplare zur Verfügung. Achten Sie neben der Einhaltung der DIN auf eine korrekte Schreib- und Ausdrucksweise, damit Ihnen keine Punkte verloren gehen.

Bevor Sie mit der Bearbeitung der Aufgaben beginnen, sollten Sie zunächst den Arbeitsauftrag vollständig lesen, um sich einen Überblick über die verschiedenen Aufgaben zu verschaffen. Behalten Sie die Zeit im Auge, damit Sie alle Aufgaben in den 120 Minuten Prüfungszeit bearbeiten können. Denken Sie an das regelmäßige Zwischenspeichern.

Abschlussprüfung Teil 2

Der Teil 2 der gestreckten Abschlussprüfung besteht aus drei Prüfungsbereichen: den schriftlichen Prüfungsbereichen **„Kundenbeziehungsprozesse“** und **„Wirtschafts- und Sozialkunde“** und dem mündlichen Prüfungsbereich **„Fachaufgabe in der Wahlqualifikation“**. Die prüfungsrelevanten Inhalte für die Prüfungsbereiche „Kundenbeziehungsprozesse“ und „Wirtschafts- und Sozialkunde“ können Sie dem Stoffkatalog Teil 2 entnehmen. Im schriftlichen Prüfungsteil bearbeiten Sie ungebundene und gebundene Aufgabentypen. Bei den ungebundenen Aufgaben müssen Sie die Antworten frei formulieren. Fordert die Aufgabenstellung eine Erläuterung, Erklärung bzw. Beschreibung müssen Sie ihre Antwort ausführlicher schreiben und begründen (ganze Sätze), sonst gehen Ihnen wichtige Punkte verloren. Werden in der Aufgabe Nennungen oder Aufzählungen verlangt, können Sie Ihre Antwort in Stichpunkten formulieren. Gebundene Aufgabentypen sind Aufgaben mit Antwortvorgaben, die Sie zum Beispiel ankreuzen, zuordnen oder in die richtige Reihenfolge bringen müssen.

Denken Sie daran am Tag der schriftlichen Abschlussprüfung alle benötigten Materialien wie z. B. Stifte, Lineal und Taschenrechner mitzubringen. Da die Prüfung insgesamt 3,5 Stunden dauert, sollten Sie sich auch ausreichend mit Getränken und Essen versorgen. Handys und Wearables sind in den Prüfungsräumen verboten.

Überprüfen Sie zunächst den Aufgabensatz auf Vollständigkeit und verschaffen Sie sich einen Überblick über die Aufgaben. Beginnen Sie mit den Aufgaben, die Ihnen leichtfallen; gelöste Aufgaben stärken das Selbstbewusstsein und mindern die Prüfungsangst. Bei Aufgaben mit Berechnungen sollten Sie sich den Lösungsweg aufschreiben. Rechnen Sie nicht zu viel im Kopf. Fehler, die auf dem Papier stehen, sind viel leichter zu entdecken. Schreiben Sie möglichst den kompletten Lösungsweg auf; selbst wenn das Ergebnis falsch ist, können Sie noch Teilpunkte in der Aufgabe bekommen. Schauen Sie während der Prüfung hin und wieder auf die Uhr, damit Sie alle Aufgaben innerhalb der vorgesehen Prüfungszeit bearbeiten können.

Die **Fachaufgabe in der Wahlqualifikation** erfolgt als mündliche Prüfung ca. 4 – 6 Wochen nach der schriftlichen Prüfung. Hierbei kann der Ausbildungsbetrieb/Auszubildende zwischen zwei Optionen zur Durchführung der Prüfung wählen. Der Ausbildungsbetrieb teilt der Kammer mit der Anmeldung zur Prüfung verbindlich mit, welche Variante gewählt wird.

Die **Report-Variante** wird als betriebliche Fachaufgabe bezeichnet. Das fallbezogene Fachgespräch mit einer Dauer von ca. 20 Minuten basiert auf einem dreiseitigen Report des Prüflings. Sie müssen für jede Ihrer beiden Wahlqualifikationen einen Report erstellen. Im Report berichten Sie über ihre Vorgehensweise bei einer betrieblichen Fachaufgabe. Hierbei sollen keine Routineaufgaben und -abläufe dargestellt werden. Einer der beiden eingereichten Reporte wird als Grundlage für das Prüfungsgespräch vom Prüfungsausschuss ausgewählt.

Der Report soll deutlich gegliedert sein und die Aufgabenstellung, die Arbeitsschritte bei der Durchführung, die notwendigen Koordinierungsprozesse und das Ergebnis des Prozesses beinhalten. Weitere **Hinweise für die Erstellung der Reporte** finden Sie auf der **Website der Handwerkskammer des Saarlandes** unter der Rubrik „Ausbildung“-“Informationen für Ausbildungsbetriebe und Auszubildende“. Sollten Fragen hierzu auftauchen, wenden Sie sich bitte an die entsprechenden Ansprechpartner*innen der HWK (siehe Homepage).

Beide Reporte müssen von Ihnen am Tag der schriftlichen Abschlussprüfung abgegeben werden. Der Prüfungsausschuss entscheidet, ob die Reporte die vorgegebenen Kriterien erfüllen. Nur wenn beide Reporte den Vorgaben entsprechen, werden Sie für das Fachgespräch zugelassen. Welcher Report gewählt wird, erfahren Sie erst am Tag des fallbezogenen Fachgespräches. Das bedeutet für Sie, dass Sie auf beide Reporte fachlich bzw. inhaltlich vorbereitet sein müssen.

Zu Beginn der mündlichen Prüfung stellen Sie Ihre betriebliche Fachaufgabe und deren Lösung kurz vor (ca. 5 Minuten). Danach stellt der Prüfungsausschuss Fragen zu den Themen der zugrundeliegenden Wahlqualifikation. Die relevanten Inhalte der Wahlqualifikationen sind in der Verordnung über die Berufsausbildung Kaufmann/Kauffrau für Büromanagement in der Anlage 1 unter Abschnitt B aufgeführt.

Die **klassische Variante** wird als praxisbezogene Fachaufgabe bezeichnet. In der klassischen Variante des Fachgespräches erhalten Sie zwei unterschiedliche fallbezogene Aufgabenstellungen aus einer Ihrer Wahlqualifikationen. Der Prüfungsausschuss legt am Tag des Fachgespräches die Wahlqualifikation, in der Sie geprüft werden, fest. In einer Vorbereitungszeit von 20 Minuten wählen Sie eine der beiden Aufgaben aus und bereiten diese in einem separaten Raum vor. Sie dürfen sich auch schriftliche Notizen machen.

Deshalb denken Sie daran, auch am Tag der mündlichen Prüfung einen Stift mitzubringen. Da es auch Aufgabenstellungen gibt, in denen ein Ergebnis berechnet werden muss, sollten Sie auch an einen Taschenrechner dabei haben. Das anschließende maximal 20-minütige Fachgespräch basiert auf Ihren Darstellungen der Aufgabe und kann Inhalte der Wahlqualifikation vertiefend thematisieren. Tragen Sie Ihre Ergebnisse kleinschrittig, gut strukturiert, ausführlich und praxisbezogen vor.

Bevor die eigentliche mündliche Prüfung beginnt, findet ein förmliches Procedere statt. Sie werden vom Vorsitz des Prüfungsausschusses begrüßt. Anschließend wird Ihnen der Prüfungsausschuss in seiner Zusammensetzung vorgestellt. Im Allgemeinen besteht Ihr Ausschuss aus drei Prüfer*innen. Danach stellen Sie sich und Ihr Unternehmen dem Prüfungsausschuss kurz vor. Achten Sie auf ein gutes Auftreten. Dazu gehört auch ordentliche Kleidung. Formulieren Sie Ihre Antworten in vollständigen Sätzen. Reden Sie während des gesamten Fallgespräches langsam und deutlich.

Bringen Sie am Tag des Fachgespräches auch ihr **Berichtsheft** mit, da der Prüfungsausschuss bei Bedarf die Berichtshefte sichtet.

Stoffkatalog Teil I – Prüfung Kaufleute für Büromanagement

Teil 1: Informationstechnisches Büromanagement
1. Büroprozesse
1.1 Informationsmanagement
1.1.1 Kommunikationssysteme <ul style="list-style-type: none">- Netze (Internet, Intranet)- Arten der Kommunikation (Sprache, Text, Dateiaustausch)- Telefon/Telefax- E-Mail- Soziale Netzwerke- Wirtschaftlichkeit (Zeit, Zugriff, Kosten)
1.1.2 Betriebssystem <ul style="list-style-type: none">- Benutzeroberfläche- Dateiverwaltung- Anwenderprogramme
1.1.3 Dokumentenmanagementsystem <ul style="list-style-type: none">- Aufgaben- Vorteile
1.1.4 Onlineanwendungen <ul style="list-style-type: none">- Arten (Suchmaschinen, Onlineshopping, Onlinebanking, Communitys)- Nutzen und Risiken (Verfügbarkeit, Zeit, Kosten, Datenschutz und -sicherheit)
1.1.5 Informationsbeschaffung <ul style="list-style-type: none">- Wege- Beurteilung der Informationsquelle- Interessengruppen
1.1.6 Datensicherung und -pflege <ul style="list-style-type: none">- Gründe- Maßnahmen- Speichermedien (Server, Festplatte, USB-Stick, DVD/CD, Cloud)
1.2 Informationsverarbeitung
1.2.1 Interner und externer Schriftverkehr <ul style="list-style-type: none">- Interne Texte (Protokolle, Kurzmitteilung, Rundschreiben, E-Mail, Bericht, usw.)- Externe Texte (Brief, Rechnung, Anfrage, Angebot, E-Mail, usw.)- DIN 5008- Aufbau Brief und E-Mail (Briefkopf, Adressfeld, Infoblock/Bezugszeichenzeile, Betreff, Anrede, Text, Schlussformel, Angabe zur Gesellschaft)
1.2.2 Textverarbeitung <ul style="list-style-type: none">- Befehle und Funktionen der Textverarbeitung (Zeichenformatierung, Absatzformatierung, Seitenlayout, Tabellen, Textfelder, Grafiken, ClipArt, Symbol, Hyperlink, Dateien einfügen, Suchen, Ersetzen, Sortieren, Drucken usw.)- Textgestaltung (Textformatierungen, Aufzählung, Gliederung, Nummerierung, Tabulator, Dokumentgestaltung, WordArt, Kommentare, Fußnoten, Felder, Formularfelder, usw.)- Vordrucke/Formulare- Dokumentenvorlage- Serienbriefe- Serienbrieffunktionen- Autotext
1.2.3 Präsentationsmedien und -techniken

- Präsentationsmedien (PowerPoint, Beamer, Tafel, Flipchart)
- Vor- und Nachteile der Medien
- Medieneinsatz (Kosten, Zeit, Nutzen)
- Präsentationstechniken (Vortrag, Rollenspiel, usw.)

1.2.4 Präsentation

- Grundsätze
- Gestaltung
- Feedback

1.2.5 Tabellenkalkulation

- Befehle und Funktionen der Tabellenkalkulation (Zeichenformatierung, Absatzformatierung, Seitenlayout, Tabellen, Textfelder, Grafiken, ClipArt, Symbol, Hyperlink, Dateien einfügen, Suchen, Ersetzen, Sortieren, Drucken usw.)
- Datenbasis
- Tabellenaufbau
- Formeln und Bezüge (relative und absolute Adressierung, Dreisatz, Durchschnitt, Prozentberechnung, Formeln kopieren usw.)
- Funktionen (Statistische Funktionen [MAX, MIN, MITTELWERT, SUMME], Mathematische Funktionen [ABRUNDEN, AUFRUNDEN], Zählfunktionen [ANZAHL/ANZAHL2, SUMMEWENN, ZAEHLENWENN], Logische Funktionen [ODER, UND, WENN – auch verschachtelt], SVERWEIS-Funktion, Datums-Funktion [HEUTE, TAG, STUNDE, MINUTE])
- Funktion in Funktion [z. B. WENN(...MIN()...)]
- Layout (Benutzerdefinierte Formate, Zeilen- und Spaltenüberschriften, Gitternetzlinien, Seitenlayout)

1.2.6 Diagramme

- Diagrammtypen (Säulen-, Balken-, Kreis-, Liniendiagramm)
- Gestaltung (Titel, Legende, Beschriftung [Achsen, Daten], Skalierung, Layout, Diagrammfläche)
- Auswertung

1.2.7 Tabellen und Diagramme als Bestandteil anderer Dokumente

1.2.8 Dokumentenpflege und -archivierung

- Speicherort und -häufigkeit
- Dateinamen und -formate
- Kopieren, Drucken, Scannen

1.3 Bürowirtschaft

1.3.1 Beschaffung von Büromaterial

- Bedarfsermittlung
- Verbrauchserfassung
- Bestellmengen und -häufigkeit
- Beschaffungsrichtlinien
- Büromateriallager

1.3.2 Posteingang und -ausgang

- Postvollmachten
- Posteingangsbearbeitung, Postausgangsbearbeitung

1.3.3 Dokumente verwalten

- Aufbewahrungsfristen/Wertstufen
- Aufbewahrung (Ordnungssysteme, Registraturen, Dokumentenmanagementsystem)

1.3.4 Arbeitsabläufe und Verbesserungsvorschläge

- Arbeitsabläufe (To-Do-Listen)
- Zeitmanagement (ABC-Analyse, Eisenhower-Prinzip)
- Selbstmanagement (Selbstbeobachtung, Selbstkontrolle)
- Verbesserungen (Checklisten)

1.4 Koordination und Organisation von Terminen
1.4.1 Terminplanung <ul style="list-style-type: none">- Terminarten (extern/intern, fest/variabel)- Hilfsmittel (Terminplanungsprogramm, Kalender, Wiedervorlage, Terminmappe)- Terminabweichungen
1.4.2 Sitzungen und Besprechungen <ul style="list-style-type: none">- Arten und Anlässe- Vorbereitung (Einladung, Tagesordnung)- Organisation (Veranstaltungsraum, Material, Catering)- Nachbereitung (Protokoll, Feedbackbogen)
2. Geschäftsprozesse
2.1 Beschaffung
2.1.1 Material- und Dienstleistungsbedarf <ul style="list-style-type: none">- Beschaffungsplanung (Beschaffungsobjekt, Mengen-, Zeit- und Bezugsquellenplanung)- Bestandsermittlung- Bedarfsermittlung (ABC-Analyse, Bestellzeitpunkt, Lieferzeitpunkt, Optimale Bestellmenge)- Nachhaltigkeit
2.1.2 Bezugsquellenermittlung <ul style="list-style-type: none">- Interne, externe Bezugsquellen- Beschaffungsrichtlinien- Rahmenverträge
2.1.3 Angebote <ul style="list-style-type: none">- Anfrage- Angebot (Inhalt, AGB, Bindung und Bindungsfristen)- Angebotsvergleich (quantitativ, qualitativ)
2.1.4 Bestellungen <ul style="list-style-type: none">- Bestellungen (Aufbau, Inhalt, Onlinebestellung)- Vertragsarten (Werk-, Miet-, Dienstvertrag)- Kaufvertrag (Willenserklärung, Antrag, Annahme, Zustandekommen)
2.2 Wareneingang
2.2.1 Liefertermine überwachen <ul style="list-style-type: none">- Just-in-Time-Methode- Nicht-Rechtzeitig-Lieferung (Voraussetzungen, Rechte, konkreter/abstrakter Schaden)
2.2.2 Wareneingang prüfen <ul style="list-style-type: none">- Dienstleistungsabnahme- Warenannahme (Tätigkeiten, Lagerung, Lagerort)- Schlechtleistung (Mängelarten, Reklamationsfristen, Gewährleistung, Rechte, Kulanz, Garantie)

3. Arbeitsorganisation

3.1 Arbeitsplatzgestaltung

3.1.1 Vorschriften

- Betriebliche Gesundheitsförderung
- Gesetzliche Vorschriften (Arbeitsstättenverordnung, Arbeitsschutzgesetz, Bildschirmarbeitsverordnung)
- Leitfaden der Berufsgenossenschaft

3.1.2 Arbeitsplatz

- Ergonomische Arbeitsplatzgestaltung (Büroarbeitsstisch, Bürostuhl, Bildschirm, Tastatur)
- Software-Ergonomie

3.2 Arbeitsraumgestaltung

3.2.1 Raumgestaltung

- Raumarten (Einzelbüro, Gruppenbüro, Großraumbüro)
- Raumgröße

3.2.2 Arbeitsumgebung

- Gestaltung (Lichtverhältnisse, Temperatur, Lärm, Luftfeuchtigkeit)
- Umwelt- und Gesundheitsfaktoren (Erhaltung der Gesundheit, Bewältigung von Belastungen am Arbeitsplatz, Umweltschutz)

Stoffkatalog Teil II – Prüfung Kaufleute für Büromanagement

Teil 2: Kundenbeziehungsprozesse

1. Kundenorientierte Auftragsabwicklung

1.1 Kundenbeziehungen

1.1.1 Kundendaten

- Primär- und Sekundärforschung
- Kundendateien
- Kundentypen (ABC-Kunden, Bestands- und Neukunden)

1.1.2 Kundenkontakt

- Kundenorientierung
- Gesprächssituationen (Beratung, Beschwerde, Reklamation)
- Gesprächsregeln
- 4-Ohren-Modell
- Kommunikationsziel
- Argumentationstechniken (Einwandsvorwegnahme, Einwandsumkehr, Relativierung, Polarisierung)
- Fragetechniken (offene/geschlossene Fragen, Entscheidungs-, Kontroll-, Suggestivfragen)
- Nonverbale Kommunikation
- Gesprächsnotiz

1.1.3 Aufbereitung von Informationen

1.1.4 Kundenservice und Kundenzufriedenheit

- Kundenbindung (Information, Serviceleistungen)
- Kundenzufriedenheit (Kundendialog, Kontrollabfrage/Bewertung)
- Reflektion des eigenen Verhaltens
- Beschwerdemanagement

1.1.5 Absatzpolitik

- Produktpolitik
- Preispolitik
- Kommunikationspolitik
- Distributionspolitik

1.2 Auftragsbearbeitung und -nachbereitung

1.2.1 Kundenanfragen

- Anfrage
- Lieferfähigkeit
- Bonitätsprüfung
- Angebot
- Allgemeine Geschäftsbedingungen

1.2.2 Kundenaufträge

- Bestellungen (Aufbau, Inhalt, Wirkung)
- Auftragsbestätigung (Aufbau, Inhalt, Wirkung)
- Kaufvertrag (Willenserklärung, Antrag, Annahme, Zustandekommen, Anfechtbarkeit/Nichtigkeit, Besitz/Eigentum)

1.2.3 Auftragsabwicklung

- Terminüberwachung
- Warenbereitstellung
- Warenversand
- Nicht-Rechtzeitig-Zahlung (Mahnwesen, Verzugszinsen, Verjährung)
- Nachhaltigkeit

- 1.2.4 Begleitdokumente
 - Rechnung
 - Lieferschein
- 1.2.5 Kalkulation von Handelswaren
 - Vorkalkulation
 - Nachkalkulation
- 1.2.6 Beschwerden und Reklamationen
 - Nicht-Rechtzeitig-Lieferung
 - Schlechtleistung
 - Fehlerhafte Rechnung
 - Kosten-Nutzen-Relation
 - Kulanz

2. Personalbezogene Aufgaben

2.1 Aufgaben Personalwesen

- 2.1.1 Personaleinsatzplanung
 - Quantitative und qualitative Personalbedarfsplanung (Ersatzbedarf, Zusatzbedarf, Neubedarf, Personalabbau)
 - Personalbeschaffung (intern, extern)
 - Personalauswahl
 - Arbeitszeitmodelle (Gleitzeit, Vertrauensarbeitszeit, Schichtarbeit, Teilzeit, Home-Office)
 - Urlaubsplanung
- 2.1.2 Dienstreisen und Reisekostenabrechnung
- 2.1.3 Pflege von Mitarbeiterdaten
 - Datenschutz/Datenschutzbeauftragter
 - Datensicherung
 - Datenpflege
 - Personalakte
 - Einsichtnahme der Personalakte
- 2.1.4 Personalstatistiken
 - Personalbestand
 - Fehlzeiten (Urlaub, Krankheit, Arbeitsunfälle)
- 2.1.5 Entgeltabrechnung
 - Lohnsteuerklassen und steuerliche Abzüge
 - Entgeltabrechnung (Steuerabzüge, Sozialversicherungsabzüge, Vermögenswirksame Leistungen, Zulagen/Zuschläge)
 - Gesetzliche Sozialversicherung (Träger, Beiträge, Beitragsbemessungsgrenzen)

2.2 Rechtliche und vertragliche Rahmenbedingungen

- 2.2.1 Rechtliche Vorschriften
 - Rechtsgrundlagen (BGB, Tarifvertrag, Betriebsvereinbarung, Bundesurlaubsgesetz, Arbeitszeitgesetz, Betriebsverfassungsgesetz/Personalvertretungsgesetz, Teilzeitbefristungsgesetz, Kündigungsschutzgesetz, Entgeltfortzahlungsgesetz, Allgemeines Gleichbehandlungsgesetz, Mutterschutzgesetz, Bundeselterngeld- und Elternzeitgesetz, Schwerbehindertenrecht nach SGB)
- 2.2.2 Arbeitsverträge
 - Einzelarbeitsvertrag (Befristet, unbefristet, Teilzeit)
 - Nachweisgesetz
 - Gesetzliche und tarifliche Regelungen

3. Kaufmännische Steuerung

3.1 Grundlagen Buchführung

3.1.1 Wirtschaftlichkeit der Leistungserstellung

- Aufwendungen und Erträge
- Auswirkungen des Betriebserfolgs auf Kapital und Wirtschaftlichkeit

3.1.2 System der Buchführung

- Grundsätze ordnungsmäßiger Buchführung
- Reduzierter IKR (Kontenrahmen, Kontenplan)
- Inventar/Inventur
- Inventurdifferenzen
- Lineare Abschreibung
- Gewinn- und Verlustrechnung (Auswirkung auf Bilanz und Eigenkapitalrentabilität)

3.1.3 Belegbearbeitung

- Debitoren, Kreditoren
- Belegprüfung (Eigenbelege/Fremdbelege, Eingangs-/Ausgangsrechnungen)
- Bestands- und Erfolgskonten (Einkauf von Dienstleistungen und Anlagegütern, Einkauf von Handelswaren [aufwandsrechnerisches Verfahren], Verkauf von Handelswaren)
- Skontoabzug und Rücksendungen von Handelswaren
- Vorsteuer- und Umsatzsteuerbuchungen (Zahllast, Vorsteuerüberhang)
- Kontierung von Zahlungseingängen und -ausgängen

3.1.4 Zahlungen unter Berücksichtigung der Zahlungsbedingungen

- Zahlungsarten (Überweisungen, Electronic-Banking, Kreditkartenzahlung)
- Zahlungsbedingungen (Vorkasse, Sofortzahlung, Zahlungsziel, Skonto)
- Kaufmännische Zinsrechnung

3.2 Kosten- und Leistungsrechnung

3.2.1 Kosten- und Leistungsstruktur

- Aufwand/Kosten, Ertrag/Leistung
- Betriebsergebnis
- Gesamtergebnis
- Einzelkosten
- Gemeinkosten
- Fixe und variable Kosten

3.2.2 KLR als Instrument der kaufmännischen Steuerung

- Handelskalkulation (Vorwärts-/Rückwärtskalkulation, Kalkulationszuschlag/-faktor)
- Einfacher BAB I
- Kostenstellen, Kostenträger
- Vollkostenrechnung (Selbstkosten, Ist-/Normalkosten, Kostenüber-/unterdeckung)
- Einstufige Deckungsbeitragsrechnung (Gewinnschwelle, Preisuntergrenze, Zusatzauftrag)

Teil 2: Wirtschafts- und Sozialkunde (WISO)

Berufs- und Arbeitswelt

1.1 Stellung, Rechtsform und Organisationsstruktur

1.1.1 Ausbildungsbetrieb

- Ziele des Betriebes (Ökonomische, ökologische, sachliche, soziale)
- Zielkonflikte
- Aufgabenfelder (Beschaffung, Lagerhaltung, Produktion, Absatz, Verwaltung)
- Betriebswirtschaftliche Faktoren der Leistungserstellung
- Stellung des Betriebes (Beziehungen und Abgrenzungen zu anderen Betrieben, Wirtschaftszweigen und Haushalten, Arbeitsteilung, Erweiterter Wirtschaftskreislauf)

1.1.2 Rechtsform

- Unternehmensformen (Einzelunternehmung, Personengesellschaft, Kapitalgesellschaft)
- Vertretung, Geschäftsführung, Haftung und Gewinnverteilung (für Einzelunternehmen, Kommanditgesellschaft, GmbH)

1.1.3 Investition und Finanzierung

- Zusammenhang
- Finanzierungsarten (Lieferantenkredit, Kontokorrentkredit, Darlehen, Selbstfinanzierung, Beteiligungsfinanzierung, Leasing, Factoring)
- Kreditsicherungen und deren Vor- und Nachteile (Einfacher Eigentumsvorbehalt, Selbstschuldnerische Bürgschaft, Lombardkredit, Sicherungsübereignung, Grundpfandrecht)

1.1.4 Organisatorischer Aufbau des Betriebs

- Aufgaben und Ziele betrieblicher Organisation
- Aufbau des Betriebes (Stellen [Ausführende Stelle, Instanz, Stabstelle], Vollmachten [Prokura, Handlungsvollmacht, Artvollmacht, Einzelvollmacht], Leitungssysteme [Linien-, Stablinien-, Projektorganisation, Matrixorganisation])
- Arbeits- und Geschäftsprozesse (Kern- und Unterstützungsprozesse)
- Ist-Aufnahme der Prozesse (Beobachtung, Befragung, Selbstaufschreibung)
- Darstellung von Prozessen (Ablaufdiagramm, Ereignisgesteuerte Prozesskette)

1.1.5 Zusammenarbeit mit Wirtschaftsorganisationen, Finanzamt, Berufsgenossenschaft, Sozialversicherungsträger, Arbeitgeberverband, Gewerkschaft, Agentur für Arbeit

1.2 Produkt- und Dienstleistungsangebot

1.2.1 Leistungsspektrum und Wirtschaftszweig

- Leistungserstellung (Handwerk, Industrie, Handel, sonstige Dienstleister)
- Wirtschaftszweig (Wirtschaftssektoren)

1.2.2 Markt- und Wettbewerbssituation

- Marktbegriff (Zusammentreffen von Angebot und Nachfrage)
- Marktpreisbildung (vollständige Konkurrenz, Angebots-/Nachfrageüberhang, Hochpreis-/Niedrigpreisstrategie)
- Marktarten (Käufer- und Verkäufermarkt, Monopol, Oligopol, Polypol)
- Konjunkturverlauf (Konjunkturzyklen, Konjunkturphasen, Trend)

1.3 Berufsbildung

1.3.1 Rechte und Pflichten aus dem Ausbildungsvertrag

- Berufsbildungsgesetz
- Ausbildungsvertrag (Beginn und Dauer der Ausbildung, Dauer der täglichen Ausbildungszeit, Ausbildungsvergütung, Urlaub, Probezeit, Kündigung)

1.3.2 Beteiligte am dualen System der Berufsausbildung

- Ausbildungsbetrieb
- Berufsschule
- Aufgaben zuständiger Stellen (Ausbildungsberatung, Schlichtungsstelle, Prüfungswesen)

1.3.3 Ausbildungsplan und Ausbildungsordnung

- Verordnung über die Berufsausbildung (Inhalte, Ausbildungsrahmenplan)
- Betrieblicher Ausbildungsplan

1.3.4 Arbeits-, sozial- und mitbestimmungsrechtliche Vorschriften

- Betriebsverfassungsgesetz (Jugend- und Auszubildendenvertretung, Zustandekommen, Aufgaben)
- Jugendarbeitsschutzgesetz (Arbeitszeiten/Ruhepausen, Berufsschule, ärztliche Untersuchungen)

1.3.5 Fort- und Weiterbildung

- Formen der Personalförderung (Traineeprogramme, Coaching, Mentoring)
- Fortbildungsmaßnahmen

1.4 Sicherheit und Gesundheitsschutz

1.4.1 Gefährdung von Sicherheit und Gesundheit am Arbeitsplatz

- Maßnahmen zur Vermeidung der Gefährdung von Sicherheit und Gesundheit am Arbeitsplatz
- Maßnahmen zur Förderung der Gesundheit (Bewegung, Ernährung, Stressregulation, Suchtprävention)

1.4.2 Arbeitsschutz- und Unfallverhütungsvorschriften

1.4.3 Verhaltensweisen bei Unfällen

1.4.4 Brandschutz und Verhalten bei Bränden

- Vorschriften zum vorbeugenden Brandschutz
- Verhaltensweisen bei Bränden
- Maßnahmen zur Brandbekämpfung

1.5 Umweltschutz

1.5.1 Umweltbelastungen

- Ursachen und Quellen (Energieverbrauch, Belastende Materialien, Müllzeugung)

1.5.2 Regelungen zum Umweltschutz

- Gesetze und Verordnungen (Kreislaufwirtschafts- und Abfallgesetz, Verpackungsverordnung)
- Umweltkonzepte und Umweltschutzpolitik
- Umweltzeichen und Entsorgungszeichen

1.5.3 Möglichkeiten der wirtschaftlichen und umweltschonenden Energie- und Materialverwendung

- Nachhaltiges Wirtschaften (Verwendung von umweltfreundlichen Produkten, Reduzierung des Energieverbrauchs, umweltschonende Produktionsverfahren, rationelle Ressourcenverwendung, Fair Trade)

1.5.4 Abfälle vermeiden und umweltschonende Entsorgung

- Umweltschonende Entsorgung (Maßnahmen der Abfallvermeidung, Trennung und Recycling von Abfällen)

Das Modellunternehmen – „Schreinerei Hobel KG“

Firma Geschäftszweck Geschäftssitz Registergericht	Schreinerei Hobel KG Herstellung, Montage und Vertrieb von Möbeln, Fenstern und Türen Hauptstraße 20, 66606 St. Wendel Amtsgericht St. Wendel HRA 477 Steuernummer 060/234/56789 USt.-Id.-Nummer DE 123456789
Gesellschafter*innen	Komplementär: Peter Hobel (Geschäftsführer Produktion) Komplementärin: Helga Hobel (Geschäftsführerin Verwaltung) Kommanditistin: Alexandra Hobel Kommanditist: Werner Müller
Telefon – Telefax Homepage E-Mail	☎ 06851 2525-0 Fax: 06851 2525-10 www.schreiner-hobel.de info@schreiner-hobel.de
Bankverbindung	Kreissparkasse St. Wendel IBAN: DE39 5925 1020 0000 0044 44 BIC: SALADE51WND
Mitarbeiter*innen	78 Mitarbeiter*innen: 48 Arbeiter*innen (23 Möbeltischler*innen, 20 Bautischler*innen, 3 Glaser*innen, 2 Lackierer*innen) 22 kaufmännische Angestellte 8 Azubis (5 Tischler*innen, 3 Kaufleute für Büromanagement) Ein Betriebsrat und eine Jugend- und Auszubildendenvertretung sind eingerrichtet.
Auszug aus dem Absatzprogramm	Produktionsprogramm (eigene Erzeugnisse) Fenster, Türen, Tische, Stühle, Schränke und Stellwände Dienstleistungen Montage der Türen und Fenster, Entsorgung von Altmöbeln Handelswaren Möbelpolitur, Schreibtischlampen, Tischdecken, Sitzkissen
Fertigungsarten	Einzel- und Serienfertigung, Reihen- und Werkstattfertigung
Werkstoffe Rohstoffe: Hilfsstoffe: Betriebsstoffe: Fremdbauteile:	Bohlen, Bretter und Vierkanthölzer in verschiedenen Sorten (Buche, Eiche, Erle, usw.) und Abmessungen, Spanplatten und Glasscheiben Leim, Schrauben, Nägel, Farben, Stoffe, Kitt und Kleinteile Strom, Wasser, Gas, Heizöl und Schmierstoffe Scharniere, Metallzierleisten, Tür- und Fensterbeschläge
Geschäftsjahr	1. Januar bis 31. Dezember

Hinweise:

- **Bei allen Aufgaben gilt ein allgemeiner Umsatzsteuersatz in Höhe von 19 % bzw. der ermäßigte Umsatzsteuersatz von 7 %.**
- **Bei den Buchungen ist das aufwandsrechnerische Verfahren anzuwenden.**
- **Der Kontenplan in der Anlage ist zu benutzen.**
- **Verwenden Sie die im Kontenplan angegebenen Debitoren- und Kreditorenkonten.**
- **Die Berechnung der Zinsen erfolgt mit der Jahreszinsformel, Monatszinsformel und der Tageszinsformel (hier mit der kaufmännischen Zinsmethode).**
- **Runden Sie sinnvoll.**
- **Die Rechenwege müssen nachvollziehbar sein.**
- **Sie haben die Möglichkeit, die Gesetzestexte aus der beigefügten Anlage zur Lösung der Aufgaben heranzuziehen.**

Musteraufgabe Teil 1 - WORD

Situation:

Sie sind Mitarbeiter*in der Schreinerei Hobel KG, Hauptstraße 20, 66606 St. Wendel, Steuernr.: 1234567890, Telefonnummer: 06851 2525-0, Fax: 06851 2525-10, E-Mail-Adresse: schreine-rei@hobel.de

[rei@hobel.de](mailto:schreine-rei@hobel.de)

Bankverbindung: Kreissparkasse St. Wendel, IBAN DE39 5925 1020 0000 0044 44

Ihr Vorgesetzter beauftragt Sie, einen Kunden über ergonomische Schreibtische und Schreibtischlampen zu informieren und ein Angebot zu unterbreiten. (**Kundenanfrage siehe Anlage 1**)
Fügen Sie dem Angebot ein Infoblatt bei und verweisen Sie darauf.

Preise:

siehe Excel-Tabelle

Aufgabe 1

1. Öffnen Sie die Datei „Briefmaske“. Speichern Sie sofort nach dem Öffnen unter Ihrem Familiennamen und dem Buchstaben A (Beispiel: SchmittA).
2. Entwerfen Sie einen für Ihre Firma entsprechenden Briefkopf mit den wichtigsten Kommunikationsdaten.
3. Fügen Sie rechts von Ihrem Briefkopf die beigefügte Grafik „LOGO“ ein.
4. Formulieren Sie ein Angebot.
5. Nehmen Sie die Preise und Produkte aus der Excel-Tabelle (siehe: Tabellenblatt: Preiskalkulation).
6. Versehen Sie das Angebot mit einer Freizeichnungsklausel.
7. Fügen Sie die entsprechenden Liefer- und Zahlungsbedingungen ein.
8. Führen Sie die Silbentrennung durch.
9. Erstellen Sie eine **Fußzeile**:
Inhalt: Vor- und Zunamen; fügen Sie außerdem den AutoText „Dateiname und Pfad“ sowie „Erstelldatum“ ein.
Formatieren Sie den kompletten Inhalt der Fußzeile in Schriftgrad 8, zentriert und versehen Sie die Angaben mit einer Rahmenlinie oben.
10. Drucken Sie den Brief aus!
11. Unterschreiben Sie.

Aufgabe 2

1. Entwerfen Sie ein Infoblatt mit allen Angaben, die ein Kunde über die Schreibtische und Schreibtischlampen wissen muss.
2. Speichern Sie unter dem Namen „Infoblatt“ mit Ihrem Namen (Beispiel: Infoblatt-Schmitt).
3. Nennen Sie drei ergonomische Anforderungen, die der **Schreibtisch** erfüllt.
4. Für die Beschreibung der **Lampen** verwenden Sie: **Doppelt so hell wie normale Bürobeleuchtung, 1500 Lux für langes und entspanntes Lesen, horizontal, vertikal und axial verstellbar.**
5. Fügen Sie die Grafiken „Tisch“ und „Lampe“ ein.
6. Die Kopfzeile des Infoblattes soll die gleiche sein wie beim Brief.
7. Erstellen Sie eine **Fußzeile:**
Inhalt: Vor- und Zunamen; fügen Sie außerdem den AutoText „Dateiname und Pfad“ sowie „Erstelldatum“ ein.
Formatieren Sie den kompletten Inhalt der Fußzeile in Schriftgrad 8, zentriert und versehen Sie die Angaben mit einer Rahmenlinie oben.
8. Drucken Sie aus.
9. Unterschreiben Sie.

Anlage 1

Autohaus Rasant KG

Zum Betzenberg 7
67655 Kaiserslautern



Autohaus Rasant KG, Zum Betzenberg 7, 67655 Kaiserslautern
Schreinerei Hobel KG
Hauptstraße 20
66606 St. Wendel

Ihr Zeichen:
Ihre Nachricht vom:
Unsere Zeichen: wf
Unsere Nachricht vom:

Name: Walter Fritz
Telefon: 0631 333-555
Telefax: 0631 333-556
E-Mail: info@autohaus-rasant.de

Datum: 29. September 20xx

Anfrage über 15 Schreibtische und 20 Schreibtischlampen

Sehr geehrte Damen und Herren,

für unsere neue Außenstelle in St. Wendel benötigen wir ergonomische Schreibtische und Schreibtischlampen, Stühle sind bereits vorhanden. Kommendes Jahr werden wir in unserem Hauptsitz in Kaiserslautern die Büroräume renovieren und benötigen dann ebenfalls Büromöbel.

Bitte unterbreiten Sie uns ein Angebot mit allen nötigen Angaben auch im Hinblick auf eine Bestellung im nächsten Jahr.

Freundliche Grüße

Autohaus Rasant KG

Walter Fritz

Schreinerei Hobel OHG

Hauptstraße 20, 66606 St. Wendel
Telefon: 06851 2525-0, Fax: 06851 2525-10
E-Mail-Adresse: schreinerei@hobel.de



Infoblatt

Zu Schreibtischen und Schreibtischlampen

Schreibtisch Comfortline 7010, Schreibtisch:

Beschreibung

Ergonomische Anforderungen:

- blend- und reflektierfreie Arbeitsplatte
- abgerundete Kanten
- ausreichende Größe für Bewegungsfreiheit und Stauraum



Schreibtischlampe Superlux 1500, Schreibtischlampen:

Beschreibung:

- doppelt so hell wie normale Bürobeleuchtung
- 1500 Lux für langes und entspanntes Lesen
- horizontal, vertikal und axial verstellbar



Dieses Infoblatt gilt NUR als
Vorschlag.

Keine Lösung!

Musteraufgabe Teil 2 - EXCEL

Situation:

Sie sind Mitarbeiter*in der Schreinerei Hobel KG, Hauptstraße 20, 66606 St. Wendel, Steuernummer: 1234567890, Telefonnummer: 06851 2525-0, Fax: 06851 2525-10, E-Mail-Adresse: schreinerei@hobel.de, Bankverbindung: Kreissparkasse St. Wendel, IBAN: DE39 5925 1020 0000 0044 44, BIC: SALADE51WND.

Ihr Vorgesetzter beauftragt Sie, einem Kunden ein Angebot über ergonomischen Schreibtische und Schreibtischlampen zu unterbreiten.

Angaben für die Kalkulation:

Der Lieferant gewährt für Artikel der Rabattgruppe A 10 % Rabatt, für Gruppe B 15 % und für Gruppe C 20 %. Weiterhin erhalten wir 3 % Skonto. Bezugskosten fallen keine an. Der Handlungskostenzuschlagssatz wurde mit 32 % errechnet und wir kalkulieren mit 28 % Gewinn. Wir gewähren unseren Kunden 2 % Skonto und 10 % Rabatt.

Aufgaben:

1. Öffnen Sie die Excel-Datei *Preiskalkulation* und speichern Sie die Datei unter *Preiskalkulation* und Ihrem Namen. Übernehmen Sie die o. g. Angaben in die grau schattierten Zellen der ersten Tabelle (Werte im Prozentformat ohne Kommastelle).
2. Kalkulieren Sie mit Hilfe des Kalkulationsschemas jeweils den Verkaufspreis (netto) für 15 Schreibtische „Comfortline 7010“ und 20 Schreibtischlampen „Superlux 1500“. Gestalten Sie die Formeln unter Verwendung von Bezügen. Die Formeln müssen nach Berechnung des Verkaufspreises der Schreibtische für die Kalkulation der Schreibtischlampen kopierbar sein! Fügen Sie die Artikelbezeichnung, die Rabattgruppe und den Listeneinkaufspreis mit der Funktion SVERWEIS aus dem Tabellenblatt „Preisliste“ ein. Versehen Sie die Zeile mit der Artikelbezeichnung mit einem Zeilenumbruch. Der Liefererrabatt in Prozent soll abhängig von der Rabattgruppe mit der WENN-Funktion eingefügt werden (Prozentformat ohne Kommastelle).
3. Versehen Sie alle Beträge mit dem EUR-Format und 2 Kommastellen. Verkleinern Sie große Spaltenüberschriften mit Zeilenumbruch und passen Sie alle Spalten auf optimale Breite an. Passen Sie auch das gesamte Tabellenblatt so an, dass es im Hochformat nicht größer als eine Seite ist.
4. Berechnen Sie auf dem Tabellenblatt „Preisliste“ mit den Funktionen ZÄHLENWENN und SUMMEWENN die Anzahl der Artikel pro Rabattgruppe und die Summe des Listeneinkaufspreises pro Rabattgruppe. Berechnen Sie für jede Funktion auch die Summenwerte.
5. Stellen Sie auf dem Tabellenblatt „Preisliste“ die Anzahl der Artikel pro Rabattgruppe in einem explodierten 3D-Kreisdiagramm unterhalb der Tabellen dar. Versehen Sie das Diagramm mit einer aussagefähigen Überschrift und lassen Sie die Beschriftungen und Prozentwerte anzeigen; entfernen Sie dafür die Legende.
6. Kopieren Sie beide Tabellenblätter und fügen Sie die Kopien hinter die bearbeiteten Blätter ein. Wechseln Sie bei den kopierten Tabellen in die Formelansicht. Löschen Sie auf dem Blatt mit der Formelansicht das Diagramm. Passen Sie die Spaltenbreiten an und achten Sie darauf, dass die Tabelle jeweils nicht größer als eine Seite ist (evtl. Querformat).

7. Schreiben Sie auf allen Tabellenblättern in die Kopfzeile linksbündig Ihren Namen und rechtsbündig das heutige Datum.
8. Drucken Sie alle Tabellenblätter aus, wobei die Blätter mit der Formelansicht mit Spalten- und Zeilenüberschriften und Gitternetzlinien auszugeben sind.

	A	B	C	D
1	ArtNr	Artikel	Listeneinkaufspreis	Rabattgruppe
2	BS3200	Bürostuhl Ergomax 3200	189,00 €	B
3	BS3500	Bürostuhl Ergomax 3500	219,00 €	B
4	SL1000	Schreibtischlampe Superlux 1000	52,90 €	A
5	SL1200	Schreibtischlampe Superlux 1200	45,60 €	A
6	SL1500	Schreibtischlampe Superlux 1500	63,70 €	A
7	ST5030	Schreibtisch Ergoline 5030	356,00 €	C
8	ST5080	Schreibtisch Ergoline 5080	389,00 €	C
9	ST5120	Schreibtisch Ergoline 5120	405,00 €	C
10	ST7010	Schreibtisch Comfortline 7010	449,00 €	C
11	ST7070	Schreibtisch Comfortline 7070	475,00 €	C
12	ST7200	Schreibtisch Comfortline 7200	499,00 €	C

	A	B	C
1	Handelskalkulation		
2			
3	Liefererskonto		
4	HKZ		
5	Gewinn		
6	Kundenskonto		
7	Kundenrabatt		
8			
9			
10	ArtNr	ST7010	SL1500
11	Artikelbezeichnung		
12	Rabattgruppe		
13	Rabatt in %		
14	Menge		
15	* Listeneinkaufspreis je Einheit		
16	= Listeneinkaufspreis (gesamt)		
17	- Liefererrabatt		
18	= Zieleinkaufspreis		
19	- Liefererskonto		
20	= Bezugspreis		
21	+ Handlungsgemeinkosten		
22	= Selbstkosten		
23	+ Gewinn		
24	= Barverkaufspreis		
25	+ Kundenskonto		
26	= Zielverkaufspreis		
27	+ Kundenrabatt		
28	= Listenverkaufspreis (gesamt)		
29	= Listenverkaufspreis je Einheit		
30			
31			
32			

Musteraufgabe - Kundenorientierte Auftragsabwicklung

1. Ihnen liegt eine Anfrage der Style & Design GmbH über 400 Stühle des Typs „Modern“ vor.
 - a) Beschreiben Sie **drei** Aufgaben, die Sie erledigen, um das geforderte Angebot erstellen zu können.
 - b) Beschreiben Sie **drei** Angaben, die Ihr Angebot enthalten sollte.
 - c) Erläutern Sie kurz, wie aufgrund Ihres Angebots der Kaufvertrag mit der Firma Wegener zustande kommt, wenn das Angebot.
 - c1) nicht abgeändert bzw.
 - c2) abgeändert wurde.
2. Wie lange sind Sie ungefähr an Ihr Angebot gebunden, wenn Sie das Angebot in den folgenden Formen abgegeben haben?

Form	Bindungsfrist
Brief	
Telefonat	
E-Mail	

3. Ein Verkäufer schlägt vor, künftig in die Allgemeinen Geschäftsbedingungen (AGBs) einen kostenpflichtigen 10-jährigen Service- und Wartungsvertrag aufzunehmen. Dies würde sich für die Schreinerei Hobel KG bestimmt bezahlt machen.

Wie beurteilen Sie diesen Vorschlag in rechtlicher Hinsicht?

4. Im direkten Kundenkontakt kommt es zudem auf Grundkenntnisse in „**nonverbaler Kommunikation**“ an. Welches körperliche Signal aus den Bereichen Mimik, Gestik oder Körperhaltung lassen auf folgende Befindlichkeiten beim Kunden schließen?

Befindlichkeit des Kunden	Mögliches Signal des Kunden
Kunde hält den Verkaufspreis für deutlich zu hoch.	
Kunde ist sehr erfreut über den kostenlosen Lieferservice.	
Für den Kunden ist das Gespräch gelaufen. Er ist nicht mehr interessiert und möchte gehen.	

5. Zur Verbesserung der Kundenzufriedenheit sollen Sie bei der Entwicklung und Auswertung eines **Interviews** helfen. Verwenden Sie für die folgenden abzufragenden Punkte die jeweils angegebenen Fragetypen und geben Sie eine Formulierung an.
- a) Einstellung des Kunden zum Thema „Umweltschutz“ als „**Suggestivfrage**“.
 - b) Zahlungsbereitschaft des Kunden für ergonomische Büroarbeitsstühle als „**offene Frage**“.
 - c) Bisherige Verwendung von „Recycling-Büromöbel“ im Haushalt des Kunden als „**geschlossene Frage**“.
6. Die Schreinerei Hobel KG möchte neue Märkte erschließen und überlegt, ein Büromöbel-Programm mit dem Namen „**Homeoffice 2021**“ aufzulegen. Es geht hierbei um hochwertige und flexible Büromöbel für das Arbeiten von Zuhause aus. Um die Erfolgsaussichten für diese neue Idee abschätzen zu können, sollen sowohl Primär- als auch Sekundärforschung betrieben werden. Unterscheiden Sie Primär- und Sekundärforschung und geben Sie jeweils ein betriebliches Beispiel aus dem Bereich der Schreinerei Hobel KG.

	Erklärung	betriebliches Beispiel
Primärforschung		
Sekundärforschung		

7. Bei unserer Lieferung von fünf bestellten Büroschränken entdeckt der Kunde bei drei Büroschränken **Kratzer auf den Schranktüren**. Untersuchen Sie anhand der folgenden Tabelle diesen Mangel nach **Art** und **Erkennbarkeit** sowie den grundsätzlichen **Rechtsanspruch** des Kunden.

Art des Mangels	
Erkennbarkeit des Mangels	
Rechtsanspruch des Kunden	

8. Die Kundenbefragung hat unter anderem ergeben, dass den Kunden der Schreinerei Hobel KG die Themen „Gewährleistung“, „Garantie“ und insbesondere „Kulanz“ wichtig sind. Erläutern Sie diese Themen aus Sicht des Unternehmens.

Wichtige Themen	Erläuterung
Gewährleistung	
Garantie	
Kulanz	

9. Zwecks Erhöhung der Kundenzufriedenheit soll neben der bereits vorhandenen Reklamationsabteilung der Schreinerei Hobel KG auch eine Beschwerdeabteilung ins Leben gerufen werden.
- a. Unterscheiden Sie zunächst Reklamation und Beschwerde in rechtlicher Hinsicht.
 - b. Kundenbeschwerden sollen möglichst unkompliziert dem Unternehmen zugänglich gemacht werden.
Geben Sie drei Möglichkeiten hierzu innerhalb eines Beschwerdemanagements an.
10. Ein Kunde gibt Ihnen am Telefon folgende Antwort: „**Nein, falsch gemacht hat Ihr Unternehmen eigentlich nichts.**“ Erläutern Sie, welche Botschaften diese Äußerung nach dem „**Vier-Ohren-Modell**“ enthält.

Ebene	Botschaft
Sachebene	
Selbstkundgabe/ Selbstoffenbarung	
Beziehungsebene	
Appellebene	

Musteraufgabe – Personalbezogene Aufgaben

1. Ermitteln Sie, wie viel Arbeitstage der Urlaubsanspruch für die folgenden Angestellten der Schreinerei Hobel KG beträgt und berechnen Sie deren jeweiligen Resturlaub für das Jahr 20XX.

Laut Betriebsvereinbarung beträgt der Erholungsurlaub für alle Angestellten des Unternehmens 30 Arbeitstage. Beachten Sie auch die Gesetzesauszüge auf der nächsten Seite.

Auszug aus der Urlaubsstatistik (*alle Angaben in Arbeitstagen*)

Name, Vorname	Funktion/Bemerkung	Gesamter Urlaubsanspruch 20XX	Genommener Urlaub 20XX	Resturlaubsanspruch 20XX
Schmittbauer, Leo	Betriebsleiter		2	
Finke, Hannah	Chefsekretärin (eingestellt am 01.03.20XX)		0	
Borg, Jens	Monteur (hat zum 30.04.20XX gekündigt)		10	
Lindemann, Ina	Sachbearbeiterin Versand (schwerbehindert, arbeitet in Vollzeit)		11	

Auszug aus dem Sozialgesetzbuch IX

§ 125

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.

Auszug aus dem Bundesurlaubsgesetz

§ 4 Wartezeit

Der volle Urlaubsanspruch wird erstmalig nach sechsmonatigem Bestehen des Arbeitsverhältnisses erworben.

§ 5 Teilurlaub

(1) Anspruch auf ein Zwölftel des Jahresurlaubs für jeden vollen Monat des Bestehens des Arbeitsverhältnisses hat der Arbeitnehmer

- a) für Zeiten eines Kalenderjahrs, für die er wegen Nichterfüllung der Wartezeit in diesem Kalenderjahr keinen vollen Urlaubsanspruch erwirbt;
- b) wenn er vor erfüllter Wartezeit aus dem Arbeitsverhältnis ausscheidet;
- c) wenn er nach erfüllter Wartezeit in der ersten Hälfte eines Kalenderjahrs aus dem Arbeitsverhältnis ausscheidet.

(2) Bruchteile von Urlaubstagen, die mindestens einen halben Tag ergeben, sind auf volle Urlaubstage aufzurunden.

(3) Hat der Arbeitnehmer im Falle des Absatzes 1 Buchstabe c bereits Urlaub über den ihm zustehenden Umfang hinaus erhalten, so kann das dafür gezahlte Urlaubsentgelt nicht zurückgefordert werden.

§ 6 Ausschluss von Doppelansprüchen

(1) Der Anspruch auf Urlaub besteht nicht, soweit dem Arbeitnehmer für das laufende Kalenderjahr bereits von einem früheren Arbeitgeber Urlaub gewährt worden ist.

(2) Der Arbeitgeber ist verpflichtet, bei Beendigung des Arbeitsverhältnisses dem Arbeitnehmer eine Bescheinigung über den im laufenden Kalenderjahr gewährten oder abgeholten Urlaub auszuhändigen.

2. Mit Frau Lotta Huber, geboren am 2. Juni 1997, wohnhaft in Berlin, soll ein Arbeitsvertrag geschlossen werden. Sie tritt am 01.01.2019 in das Unternehmen ein. Weitere Positionen des Vertrages müssen noch von Ihnen geklärt werden. Das Beschäftigungsverhältnis soll vorerst befristet werden.
- a) Geben Sie das Datum an, mit dessen Ablauf die Probezeit für Frau Huber maximal endet.
 - b) Frau Huber wohnt zurzeit noch in Berlin. Es wird ein mündlicher Vertrag geschlossen. Erläutern Sie weitere Schritte, die der Gesetzgeber zum Abschluss des Arbeitsvertrages vorsieht. Geben Sie Hinweis auf ein Gesetz.
 - c) Nennen Sie 3 Einstellungsunterlagen, die Frau Huber Ihnen zu Beginn ihrer Tätigkeit vorlegen muss.
 - d) Beschreiben Sie das ordentliche Kündigungsrecht innerhalb der Probezeit. Geben Sie hierzu zwei verschiedene Aspekte an.
 - e) Ermitteln Sie mit Hilfe des Gesetzesauszuges die maximale Dauer (Datumsangabe!) der Befristung des Vertrages von Frau Huber. Gehen Sie davon aus, dass kein sachlicher Grund für eine Befristung vorliegt.

§ 14 Zulässigkeit der Befristung

(1) Die Befristung eines Arbeitsvertrages ist zulässig, wenn sie durch einen sachlichen Grund gerechtfertigt ist. Ein sachlicher Grund liegt insbesondere vor, wenn

1. der betriebliche Bedarf an der Arbeitsleistung nur vorübergehend besteht,
2. die Befristung im Anschluss an eine Ausbildung oder ein Studium erfolgt, um den Übergang des Arbeitnehmers in eine Anschlussbeschäftigung zu erleichtern,
3. der Arbeitnehmer zur Vertretung eines anderen Arbeitnehmers beschäftigt wird,
4. die Eigenart der Arbeitsleistung die Befristung rechtfertigt,
5. die Befristung zur Erprobung erfolgt,
6. in der Person des Arbeitnehmers liegende Gründe die Befristung rechtfertigen,
7. der Arbeitnehmer aus Haushaltsmitteln vergütet wird, die haushaltsrechtlich für eine befristete Beschäftigung bestimmt sind, und er entsprechend beschäftigt wird oder
8. die Befristung auf einem gerichtlichen Vergleich beruht.

(2) Die kalendermäßige Befristung eines Arbeitsvertrages ohne Vorliegen eines sachlichen Grundes ist bis zur Dauer von zwei Jahren zulässig; bis zu dieser Gesamtdauer von zwei Jahren ist auch die höchstens dreimalige Verlängerung eines kalendermäßig befristeten Arbeitsvertrages zulässig. Eine Befristung nach Satz 1 ist nicht zulässig, wenn mit demselben Arbeitgeber bereits zuvor ein befristetes oder unbefristetes Arbeitsverhältnis bestanden hat. Durch Tarifvertrag kann die Anzahl der Verlängerungen oder die Höchstdauer der Befristung abweichend von Satz 1 festgelegt werden. Im Geltungsbereich eines solchen Tarifvertrages können nicht tarifgebundene Arbeitgeber und Arbeitnehmer die Anwendung der tariflichen Regelungen vereinbaren.

- f) Danach wird der befristete Vertrag von Frau Huber in einen unbefristeten umgewandelt. Erläutern Sie zwei mögliche Gründe, die die Schreinerei Hobel KG berechtigen, das Arbeitsverhältnis von Frau Huber nach ihrer Probezeit ordentlich zu kündigen.
- g) Geben Sie einen Grund an, warum Frau Huber außerordentlich gekündigt werden könnte.
- h) Stellen Sie fest, welcher Institution die Einstellung von Frau Huber mitgeteilt werden muss, wenn sie zum 01.01.2019 das Arbeitsverhältnis bei der Schreinerei Hobel KG antritt.
- Den Gesellschaftern der Schreinerei Hobel KG
 - Dem zuständigen Einwohnermeldeamt
 - Das Amtsgericht, in dem das Handelsregister geführt wird
 - Der zuständigen Handwerkskammer
 - Der zuständigen Krankenkasse
- i) Die Schreinerei Hobel KG erbringt für Frau Huber verschiedene Sozialleistungen. Welche Leistung ist eine gesetzliche Leistung? Geben Sie ihr Auskunft.
- Gratifikation für 10-jährige Betriebszugehörigkeit
 - Zahlung einer Betriebsrente
 - Kostenerstattung für Inforeisen der Mitarbeiter/-innen
 - Weihnachtsgeld
 - Lohnfortzahlung im Krankheitsfall

3. Für das zweite Halbjahr 20XX rechnet die Schreinerei Hobel mit einem zeitlich begrenzten Anstieg der Beschäftigung (Großauftrag aus Russland).

Zwei Handlungsoptionen zur Deckung des entstehenden Mehrbedarfs an Arbeitskräften in der Verwaltung stehen zur Diskussion. Berechnen Sie jeweils den Gesamtaufwand.

Handlungsoption A:

Übernahme der Auszubildenden Nina Bachmann (24 Jahre) für 6 Monate.

Die monatlichen Personalkosten setzen sich folgendermaßen zusammen:

Bruttoarbeitsentgelt (laut Vertrag) 2.756,79 €

Vermögenswirksame Leistungen des Arbeitgebers 20,00 €,

Gesamte Sparrate VL (AN + AG) 40,00 €

Die Nebenkosten entnehmen Sie bitte der Tabelle:

Gesetzliche Sozialversicherung	Rentenversicherung	Krankenversicherung	Pflegeversicherung	Arbeitslosenversicherung	Unfallversicherung
Gesamtbeitragssatz	18,60 %	14,60 %	3,05 %	2,50 %	37,50 € pro Monat
Besonderheit	-	Zusatzbeitrag für Arbeitnehmer 0,9 %	Zusatzbeitrag für Kinderlose ab 23 Jahren: 0,25% (nur Arbeitnehmer)	-	nur Arbeitgeber
Bemessungsgrenze (jährlich)	80.400 €	53.100 €	53.100 €	80.400 €	keine

Handlungsoption B:

Vertrag mit einem Zeitarbeitsunternehmen über eine Bürofachkraft für 6 Monate zu einem Stundensatz von (netto) 24,00 € und einem monatlichen Arbeitseinsatz von 140 Stunden.

Berechnen Sie ausgehend von Handlungsoption A den monatlichen Auszahlungsbetrag für Frau Nina Bachmann

Entgeltabrechnung (Frau Nina Bachmann)	Betrag in Euro
Bruttoarbeitsentgelt	
Arbeitgeberanteil VL	
Steuer- und sozialversicherungspflichtiges Brutto	
Steuerliche Abzüge (gesamt)	412,00
Rentenversicherung des Arbeitnehmers	
Arbeitslosenversicherung des Arbeitnehmers	
Krankenversicherung des Arbeitnehmers	
Pflegeversicherung des Arbeitnehmers	

Gesamte Sparrate VL	
Auszahlungsbetrag	

4. Auf eine Stellenanzeige der Schreinerei Hobel KG gehen fast 50 Bewerbungen ein. Sie müssen das Auswahlverfahren organisieren. Bringen Sie dazu die folgenden Schritte in die richtige Reihenfolge, indem Sie die Ordnungsziffern 1 bis 10 sinnvoll zuordnen.

Schritte	Ordnungsziffer
Einstellungsentscheidung dem Betriebsrat vorlegen	
Arbeitsvertrag vorbereiten	
Bewerbungsunterlagen analysieren	
10 Bewerber zum Assessmentcenter einladen	
Ergebnisse des Vorstellungsgesprächs auswerten	
Arbeitsvertrag unterschreiben lassen	
Entscheidung für einen Bewerber treffen	
3 Bewerber zum Vorstellungsgespräch einladen	
Das gesamte Bewerbungsverfahren evaluieren und eine Prozessbeschreibung für zukünftige Bewerbungsverfahren erstellen	
Ergebnisse des Assessmentcenter bewerten	

Musteraufgabe – Kaufmännische Steuerung

1. Sie haben die Belege 1 bis 5 vorliegen. Geben Sie die Buchungssätze zu den drei Belegen an. Als Hilfsmittel dient der Kontenplan der Hobel KG in der Anlage.

Geschäftsfall	Soll-Konto	€-Soll	Haben-Konto	€-Haben
Beleg 1				
Beleg 2				
Beleg 3				
Beleg 4				
Beleg 5				

Beleg 1:

			
Girokonto 44 44	BLZ 592 510 20	Kontoauszug	35
Kreissparkasse St. Wendel	UST - ID DE 138210473		Blatt 1
Datum	Erläuterungen		Betrag
	Kontostand in EUR am 24.03.20XX, Auszug Nr. 34		21.365,87+
27.03.	Lastschrift Meininger GmbH Rg.-Nr. 34255 über Kreissäge PX700 abzüglich 2 % Skonto (44,03 €)	Wert: 27.03.20XX	2.157,47-
	Kontostand in EUR am 28.03.20XX, 10:31 Uhr		19.208,40+
Ihr Kreditlimit	20.000,00 EUR		
Aktuelle Wertstellung	+19.208,40 EUR		
Schreinerei Hobel KG			
		IBAN DE39 5925 1020 0000 0044 44	
		SWIFT-BIC SA- LADE51WND	
		www.kskwnd.de	

Beleg 2:

Hobel KG



Hobel KG, Hauptstr. 20, 66606 St. Wendel

Baumarkt
Köhler GmbH
Feldmannstr. 28
66119 Saarbrücken

Telefon: 06851 2525-0
Telefax: 06851 2525-10
E-Mail: schreinerei@hobel.de
Internet: www.schreiner-hobel.de
USt-IdNr: DE 123456789
HRA St. Wendel 477
Datum 02.04.20XX

Rechnung Nr. 109

Kunden Nr. 271

Sehr geehrte Damen und Herren,

aufgrund unserer Lieferung vom 01.04.20XX stellen wir Ihnen folgende Positionen in Rechnung.

Pos.	Menge	Bezeichnung	Einzelpreis	Betrag €
1	500	Möbelpolitur „Eiche“	12,50	6.250,00
		+ Transportkosten		150,00
				6.400,00
		+ 19 % Umsatzsteuer		<u>1.216,00</u>
				<u>7.616,00</u>

Zahlungsbedingungen:
Zahlbar innerhalb von 10 Tagen unter
Abzug von 2 % Skonto oder nach 30 Tagen
rein netto.

Bankverbindung:
Kreissparkasse St. Wendel
IBAN DE39 5925 1020 0000 0044 44
BIC SALADE51WND

Beleg 3:

Hobel KG



Hobel KG, Hauptstr. 20, 66606 St. Wendel

Baumarkt
Köhler GmbH
Feldmannstr. 28
66119 Saarbrücken

Telefon: 06851 2525-0
Telefax: 06851 2525-10
E-Mail: schreinerei@hobel.de
Internet: www.schreiner-hobel.de
USt-IdNr: DE 123456789
HRA St. Wendel 477
Datum 08.04.20XX

Gutschrift Nr. 12

Kunden Nr. 271

Sehr geehrte Damen und Herren,

aufgrund Ihrer Mängelrüge vom 03.04.20XX gewähren wir Ihnen folgende Gutschrift. Wir bitten Sie, die mangelhafte Lieferung zu entschuldigen.

Pos.	Menge	Bezeichnung	Einzelpreis	Betrag €
1	40	Möbelpolitur „Eiche“, Dosen verbeut	6,25	250,00
				250,00
+ 19 % Umsatzsteuer				<u>47,50</u>
				<u>297,50</u>

Zahlungsbedingungen:
Zahlbar innerhalb von 10 Tagen unter
Abzug von 2 % Skonto oder nach 30
Tagen rein netto.

Bankverbindung:
Kreissparkasse St. Wendel
IBAN DE39 5925 1020 0000 0044 44
BIC SALADE51WND

Beleg 4:

Netto €	25 00	Quittung
+ 7 % USt.	1 75	
Gesamt €	26 75	
Gesamtbetrag Euro in Worten		
Sechszwanzig -----		Cents wie oben
(im Gesamtbetrag sind 7 % Mehrwertsteuer enthalten)		
von Schreinerei Hobel KG		
für Fachliteratur (HGB)		erhalten zu haben, bestätigt
Ort St. Wendel	Datum 16.05.20XX	
Buchungsvermerke	Stempel/Unterschrift des Empfängers	
Buchhandlung Hold GmbH <i>i. A. Schneider</i>		

Beleg 5:

	Tankstelle Staller		
	Am Mühlbach 1 66606 St. Wendel		
	Tankstellen-Nr.: 0121375919 Tel.: 06851/1554-50		
Beleg-Nr.	118/004/0001 18.05.XX 16:42		
StNr. Station:	852612755		
StNr. Gesellschaft:	(27/151/00447)		
Barverkauf			
000002 Super Plus	67,83 EUR A		
* Zp 04 47,5 l	1,428 EUR/l		*
Gesamtbetrag 67,83 EUR			
Typ	Netto	Mwst	Brutto
A: 19,00%	57,00	10,83	67,83

7. Sie bearbeiten die Ihnen vorliegenden Belege.
- Erläutern Sie anhand des Beleges 1 drei Schritte, die Sie bei der Belegbearbeitung durchführen.
 - Wie lange müssen Sie Beleg 1 aufbewahren?
8. Die Hobel KG hat am 4. April 20XX eine neue Breitbandschleifmaschine gekauft. Der Anschaffungspreis beträgt netto 22.000,00 €. Es werden 10 % Rabatt auf den Anschaffungspreis gewährt. Die Spedition berechnet Transportkosten im Wert von netto 1.200,00 €. Aus der AfA-Tabelle ermitteln Sie eine Nutzungsdauer von 15 Jahren für die Schleifmaschine. Sie werden von Herrn Hobel gebeten, die Werte für die Anlagekartei der Hobel KG zu ermitteln.
- Ermitteln Sie die Anschaffungskosten der Maschine.
 - Ermitteln Sie den Abschreibungsbetrag bei linearer Abschreibung im Jahr 20XX.
 - Geben Sie den Buchungssatz für die Abschreibung der Maschine im Jahr 20XX an.

Geschäftsfall	Soll-Konto	€-Soll	Haben-Konto	€-Haben
Abschreibung Maschine				

9. Das Küchenhaus Wegener e. K. hat 45 Tage nach Fälligkeit die Rechnung noch nicht gezahlt. Sie machen den ausstehenden Betrag in Höhe von 9.936,50 € unter Berechnung von 8,1 % Verzugszinsen geltend.
- Wie hoch sind die eingeforderten Verzugszinsen nach der kaufmännischen Zinsrechnung?
 - Wie lautet der Buchungssatz, wenn das Küchenhaus Wegener die Verzugszinsen separat auf unser Bankkonto überweist?

Geschäftsfall	Soll-Konto	€-Soll	Haben-Konto	€-Haben
Überweisung Verzugszinsen				

10. Die Hobel KG weist für den Monat Oktober 20XX folgende beide Konten aus.

S	2600	H
	20.349,95	

S	4800	H
		28.908,50

- a. Ermitteln Sie die Zahllast der Hobel KG.
 b. Geben Sie den Buchungssatz zur buchhalterischen Ermittlung der Zahllast an.

Geschäftsfall	Soll-Konto	€-Soll	Haben-Konto	€-Haben
Ermittlung der Zahllast				

- c. Geben Sie den Buchungssatz zur Überweisung der Zahllast ans Finanzamt an.

Geschäftsfall	Soll-Konto	€-Soll	Haben-Konto	€-Haben
Überweisung Zahllast				

11. Die Hobel KG verkauft das Kissen „Maxi“ als Handelsware. Der Bezugspreis je Kissen beträgt 7,80 €. Das Unternehmen kalkuliert mit Handlungskosten von 20 %, einem Gewinnzuschlag von 15 % und bietet bei vorzeitiger Zahlung 2 % Skonto an.

- a. Herr Hobel bittet Sie, den Listenverkaufspreis für ein Kissen „Maxi“ zu ermitteln.

Schema	Zuschlagssätze	Beträge
Bezugspreis		
Listenverkaufspreis		

- b. Berechnen Sie den Kalkulationszuschlag für dieses Kissen.

12. Die Hobel KG erhält von einem Kongresszentrum in Mainz einen Großauftrag über 1 500 Tische der Marke „Stabil“. Aus der Kostenrechnung liegen Ihnen zu diesem Auftrag folgende Größen vor:

Herstellkosten des Umsatzes	150.000,00 €
Vertriebsgemeinkosten	6.000,00 €
Verwaltungsgemeinkosten	8.250,00 €
Gewinnzuschlag	25 %
Kundenrabatt	10 %

- a. Ermitteln Sie die Zuschlagssätze für die Vertriebs- und Verwaltungsgemeinkosten.
- b. Ermitteln Sie die Selbstkosten für diesen Auftrag und für einen Tisch.
- c. Ermitteln Sie den Listenverkaufspreis je Tisch.

13. Herr Hobel bittet Sie, die folgenden Kosten den richtigen Kostenarten zuzuordnen. Kreuzen Sie in der folgenden Tabelle jeweils zwei zutreffende Eigenschaften an.

Kostenart	Einzelkosten	Gemein-kosten	Variable Kosten	Fixe Kosten
Materialkosten für Eichenbretter				
Stromkosten in der Werkstatt				
Mietkosten für die Lagerhalle				
Fertigungslöhne in der Produktion von Fenstern				
Abschreibung des Firmenfuhrparks				
Gehälter der Mitarbeiter in der Verwaltung				

14. Die Hobel KG plant das Produktionsprogramm um einen Wohnzimmertisch zu erweitern. Mit Hilfe der Marktforschung hat Herr Hobel einen geplanten Verkaufspreis von 115,00 € je Stück ermittelt. Aus der Kostenrechnung liegen Ihnen Daten vor:

Fertigungsmaterial je Tisch	37,50 €
Fertigungslöhne je Tisch	52,50 €
Fixkosten	31.250,00 €
Maximale Fertigungskapazität	2 500 Stück

- a. Ermitteln Sie mit Hilfe der Ihnen vorliegenden Daten und des geplanten Verkaufspreises den Deckungsbeitrag je Tisch.
- b. Welche Anzahl an Tischen muss die Hobel KG verkaufen, um die Gewinnschwelle (Break-Even-Point) zu erreichen?
- c. Herr Hobel plant zur Einführung den neuen Tisch besonders günstig anzubieten. Welchen Preis muss die Hobel KG kurzfristig mindestens verlangen? Begründen Sie Ihre Antwort.

Anlage:

Auszug aus dem Kontenplan der Hobel KG (Abschlussprüfung)

0500	Unbebaute Grundstücke
0510	Bebaute Grundstücke
0700	Anlagen und Maschinen
0800	Andere Anlagen, Betriebs- und Geschäftsausstattung
0840	Fuhrpark
0860	Büromaschinen, Organisationsmittel und Kommunikationsanlagen
0870	Büromöbel und sonstige Geschäftsausstattung
2000	Rohstoffe
2010	Vorprodukte/Fremdbauteile
2020	Hilfsstoffe
2030	Betriebsstoffe
2100	Unfertige Erzeugnisse
2200	Fertige Erzeugnisse
2280	Handelswaren
2401	Baumarkt Köhler GmbH, Saarbrücken
2402	Bauträger Wagner OHG, Mayen
2403	Möbelcenter AG, Hermeskeil
2404	Möbel Walter Fritz e. K., Kaiserslautern
2499	Sonstige Kunden
2600	Vorsteuer (voller Steuersatz: 19 %)
2610	Vorsteuer (ermäßigter Steuersatz: 7 %)
2640	SV-Beitragsvorauszahlungen
2650	Forderungen an Mitarbeiter
2800	Guthaben bei Kreditinstituten
2850	Postbank St. Wendel
2880	Kasse
3000	Eigenkapital
	3001 Privatkonto
4250	Langfristige Bankverbindlichkeiten (Darlehensverbindlichkeiten)
4401	Sägewerk Hans Holz GmbH, Dillingen Saar
4402	Weberei Wolf KG, Kaiserslautern
4403	Industrieglas AG, Koblenz
4404	Metallwaren Meininger GmbH, Trier
4499	Sonstige Lieferanten und Dienstleister
4800	Umsatzsteuer (voller Steuersatz: 19 %)
4810	Umsatzsteuer (ermäßigter Steuersatz: 7 %)
4830	Verbindlichkeiten gegenüber Finanzbehörden
4860	Verbindlichkeiten aus vermögenswirksamen Leistungen
5000	Umsatzerlöse für eigene Erzeugnisse
	5001 Erlösberichtigungen für eigene Erzeugnisse
5100	Umsatzerlöse für Handelswaren
	5101 Erlösberichtigungen für Handelswaren
5201	Bestandsveränderungen an unfertigen Erzeugnissen
5202	Bestandsveränderungen an fertigen Erzeugnissen
5410	Sonstige Erlöse
5411	Provisionserlöse
5420	Entnahme von Gegenständen und sonstigen Leistungen

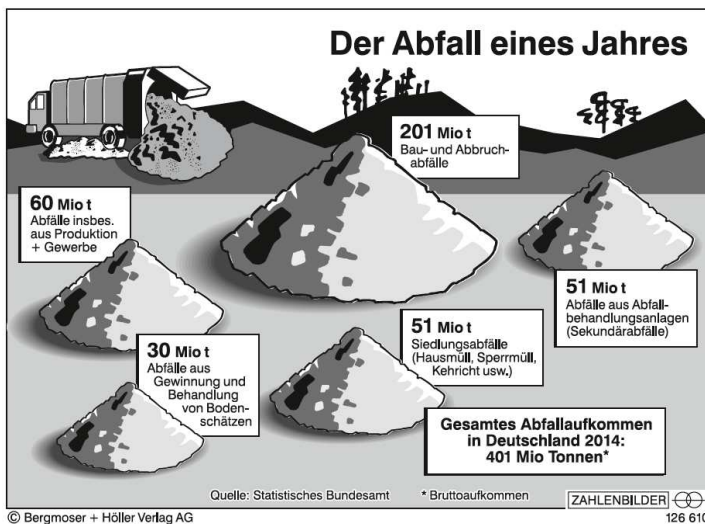
5460	Erträge aus dem Abgang von Vermögensgegenständen
5490	Periodenfremde Erträge
5710	Zinserträge
6000	Aufwendungen für Rohstoffe
	6001 Bezugskosten
	6002 Nachlässe
6010	Aufwendungen für Vorprodukte /Fremdbauteile
	6011 Bezugskosten
	6012 Nachlässe
6020	Aufwendungen für Hilfsstoffe
	6021 Bezugskosten
	6022 Nachlässe
6030	Aufwendungen für Betriebsstoffe
	6031 Bezugskosten
	6032 Nachlässe
6040	Aufwendungen für Verpackungsmaterial
6050	Aufwendungen für Energie und Treibstoffe
6080	Aufwendungen für Handelswaren
	6081 Bezugskosten
	6082 Nachlässe
6140	Frachten und Fremdlager
6150	Vertriebsprovision
6160	Fremdinstandhaltung
6200	Löhne
6300	Gehälter
6320	Sonstige tarifliche oder vertragliche Aufwendungen
6400	AG-Anteil Sozialversicherung (Lohnbereich)
6410	AG-Anteil Sozialversicherung (Gehaltsbereich)
6420	Beiträge zur Berufsgenossenschaft
6520	Abschreibungen auf Sachanlagen
6550	Außerplanmäßige Abschreibungen auf Sachanlagen
6700	Mieten, Pachten
6710	Leasing
6760	Provisionsaufwendungen (außer Vertriebsprovision)
6770	Rechts- und Beratungskosten
6800	Büromaterial
6810	Zeitungen und Fachliteratur
6820	Postgebühren, Telefon, Telefax
6870	Werbung
6900	Versicherungsbeiträge
6920	Beiträge zu Wirtschaftsverbänden und Berufsvertretungen
6979	Anlagenabgänge
6990	Periodenfremde Aufwendungen
7020	Grundsteuer
7030	Kraftfahrzeugsteuer
7510	Zinsaufwendungen
7700	Gewerbsteuer
8000	Eröffnungsbilanzkonto
8010	Schlussbilanzkonto
8020	GuV-Konto

Musteraufgabe – Wirtschafts- und Sozialkunde (WISO)

1. Die Firma Hobel KG möchte für einen neuen Auftrag Holz für 100 Tische einkaufen. Erläutern Sie an diesem Beispiel, wie die Firma Hobel KG das „ökonomische Prinzip“ hier anwenden kann.
2. Entscheiden Sie in den folgenden Fällen, ob es sich bei den folgenden Betrieben um einen Sachleistungsbetrieb oder einen Dienstleistungsbetrieb handelt.

Beispiel	Sachleistungsbetrieb	Dienstleistungsbetrieb
Schreinerei Hobel KG		
Logistik Schön GmbH		
Rechtsanwalt Schlitz, St. Wendel		
Holzhandlung Schlüter OHG		

3. Im Laufe eines Jahres fällt auch in einem Unternehmen wie der Hobel KG sehr viel Abfall an.



- a) Nennen Sie drei Beispiele für Abfall in der Schreinerei Hobel KG.
 - b) Wie viel Prozent Abfall entfällt auf den Bereich Produktion und Gewerbe (siehe Grafik)?
 - c) Nennen Sie vier Formen des Recyclings gemäß Kreislaufwirtschaftsgesetz?
4. Peter und Helga Hobel überlegen, ihr Unternehmen in eine GmbH umzuwandeln.
 - a) Geben Sie zwei Argumente an, die die Beiden zu diesen Überlegungen bewegen haben könnten.

b) Füllen Sie die untenstehende Tabelle für die Eheleute Hobel als Entscheidungshilfe aus.

	KG	GmbH
Haftung		
Geschäftsführung		
Gewinnverteilung		

5. Peter und Helga Hobel erteilen zwei langjährigen Mitarbeitern ihrer Schreinerei, Frau Klug und Herrn Schnell, Vollmachten.

- a) Frau Klug darf im Rahmen ihrer Vollmacht nur Einkäufe von Büromaterial im Wert von max. 500,00 € pro Monat tätigen. Begründen Sie, um welche Form der Handlungsvollmacht es sich hier handelt.
- b) Herr Schnell erhält eine allgemeine Handlungsvollmacht. Er stellt daraufhin für die Hochsaison drei Aushilfskräfte für jeweils 6 Wochen in der Fertigung ein, um einen Produktionsengpass zu verhindern. Außerdem nimmt er einen kurzfristigen Lieferantenkredit über 10.000,00 € auf. Entscheiden Sie, ob diese beiden Handlungen im Rahmen einer allgemeinen Handlungsvollmacht möglich sind? Begründen Sie Ihre Entscheidung.
- c) Außerdem erhält der Mitarbeiter Klaus Müller mit sofortiger Wirkung eine Einzelprokura. Geben Sie an, wie die Prokura erteilt wird und welche Rechtswirkung sich daraus ergibt.
- d) Kreuzen Sie an, welche Aussagen richtig bzw. falsch sind.

Aussagen	richtig	falsch
Klaus Müller kann Grundstücke für die Schreinerei Hobel KG kaufen.		
Zur Finanzierung einer weiteren Fräsmaschine darf Herr Müller ein Darlehen aufnehmen.		
Herr Müller darf als Vertretung für die Urlaubszeit einen weiteren Mitarbeiter für 10 Wochen in der Produktion einstellen		
Herr Müller kann zur Absicherung eines Darlehens für die Schreinerei Hobel KG eine Grundschuld auf ein Betriebsgrundstück eintragen lassen.		
Herr Müller darf einen Kaufvertrag über hochwertige Hölzer im Gesamtwert von 150.000,00 € abschließen.		
Herr Müller darf die Steuererklärung der Schreinerei Hobel KG unterschreiben.		

Gesetzesauszüge zu Aufgabe 6 und 7 im Anschluss an Aufgabe 7

6. Johanna König hat die vergangenen drei Jahre eine Ausbildung zur Kauffrau für Büromanagement bei der Schreinerei Hobel KG absolviert. Am 9. Mai 2019 hat Frau König den zweiten Teil der Abschlussprüfung geschrieben. Am 10. Juli 2019 fand das mündliche Fachgespräch von Frau König statt. Der Hobel KG ging am 12. Juli 2019 die Bescheinigung der Handwerkskammer über das Bestehen der Abschlussprüfung zu. Gemäß ihrem Berufsausbildungsvertrag endete die Ausbildung am 30. Juli 2019.

- a) Wann endete die Ausbildungszeit von Frau König?
- b) Die Hobel KG hat es versäumt, mit Frau König über die Weiterbeschäftigung nach der Ausbildung zu sprechen. Frau Hobel erscheint am Tag nach Beendigung ihrer Ausbildung wie gewohnt zur Arbeit. Welche rechtlichen Konsequenzen hat dies?

7. Da Frau König die Ausbildung im Sommer 2019 beendet hat, hat die Hobel KG zum 1. August 2019 eine neue Auszubildende, Frau Sissy Scholz, 26 Jahre, für den Beruf der Kauffrau im Büromanagement eingestellt.

- a) Welche Art von Vertrag wurde zwischen der Hobel KG und Frau Scholz abgeschlossen, in welcher Form und wo wurde der Vertrag registriert?

Art des Vertrages?	
Form des Vertrages?	
Wo wird der Vertrag registriert?	

- b) Frau Scholz möchte sich in die Jugend- und Auszubildendenvertretung wählen lassen. Geht das? Begründen Sie Ihre Antwort.
- c) Kennzeichnen Sie die richtigen Aussagen zur Jugend- und Auszubildendenvertretung mit einer (1), die falschen Aussagen mit einer (2).

Aussage	Richtig (1) oder falsch (2)?
Zu allen Besprechungen des Betriebsrates kann die Jugend- und Auszubildendenvertretung einen Vertreter entsenden.	
Nach jeder Betriebsratssitzung muss die Jugend- und Auszubildendenvertretung eine Versammlung einberufen.	
Die Jugend- und Auszubildendenvertretung ist ein selbstständiges Organ gemäß Betriebsverfassungsgesetz.	
Die Jugend- und Auszubildendenvertretung kann beim Betriebsrat Maßnahmen beantragen, die den jungen Betriebsangehörigen zugutekommen.	

Gesetzesauszüge zu Aufgabe 6 und 7:

Auszüge aus dem Berufsbildungsgesetz

§ 10 Vertrag

- (1) Wer andere Personen zur Berufsausbildung einstellt (Ausbildende), hat mit den Auszubildenden einen Berufsausbildungsvertrag zu schließen.
- (2) Auf den Berufsausbildungsvertrag sind, soweit sich aus seinem Wesen und Zweck und aus diesem Gesetz nichts anderes ergibt, die für den Arbeitsvertrag geltenden Rechtsvorschriften und Rechtsgrundsätze anzuwenden.
- (3) Schließen die gesetzlichen Vertreter oder Vertreterinnen mit ihrem Kind einen Berufsausbildungsvertrag, so sind sie von dem Verbot des § 181 des Bürgerlichen Gesetzbuchs befreit.
- (4) Ein Mangel in der Berechtigung, Auszubildende einzustellen oder auszubilden, berührt die Wirksamkeit des Berufsausbildungsvertrages nicht.
- (5) Zur Erfüllung der vertraglichen Verpflichtungen der Ausbildenden können mehrere natürliche oder juristische Personen in einem Ausbildungsverbund zusammenwirken, soweit die Verantwortlichkeit für die einzelnen Ausbildungsabschnitte sowie für die Ausbildungszeit insgesamt sichergestellt ist (Verbundausbildung).

§ 11 Vertragsniederschrift

- (1) Ausbildende haben unverzüglich nach Abschluss des Berufsausbildungsvertrages, spätestens vor Beginn der Berufsausbildung, den wesentlichen Inhalt des Vertrages gemäß Satz 2 schriftlich niederzulegen; die elektronische Form ist ausgeschlossen. In die Niederschrift sind mindestens aufzunehmen
 1. Art, sachliche und zeitliche Gliederung sowie Ziel der Berufsausbildung, insbesondere die Berufstätigkeit, für die ausgebildet werden soll,
 2. Beginn und Dauer der Berufsausbildung,
 3. Ausbildungsmaßnahmen außerhalb der Ausbildungsstätte,
 4. Dauer der regelmäßigen täglichen Ausbildungszeit,
 5. Dauer der Probezeit,
 6. Zahlung und Höhe der Vergütung,
 7. Dauer des Urlaubs,
 8. Voraussetzungen, unter denen der Berufsausbildungsvertrag gekündigt werden kann,
 9. ein in allgemeiner Form gehaltener Hinweis auf die Tarifverträge, Betriebs- oder Dienstvereinbarungen, die auf das Berufsausbildungsverhältnis anzuwenden sind,
 10. die Form des Ausbildungsnachweises nach § 13 Satz 2 Nummer 7.
- (2) Die Niederschrift ist von den Ausbildenden, den Auszubildenden und deren gesetzlichen Vertretern und Vertreterinnen zu unterzeichnen.
- (3) Ausbildende haben den Auszubildenden und deren gesetzlichen Vertretern und Vertreterinnen eine Ausfertigung der unterzeichneten Niederschrift unverzüglich auszuhändigen.
- (4) Bei Änderungen des Berufsausbildungsvertrages gelten die Absätze 1 bis 3 entsprechend.

§ 20 Probezeit






Das Berufsausbildungsverhältnis beginnt mit der Probezeit. Sie muss mindestens einen Monat und darf höchstens vier Monate betragen.

§ 21 Beendigung

- (1) Das Berufsausbildungsverhältnis endet mit dem Ablauf der Ausbildungszeit. Im Falle der Stufenausbildung endet es mit Ablauf der letzten Stufe.
- (2) Bestehen Auszubildende vor Ablauf der Ausbildungszeit die Abschlussprüfung, so endet das Berufsausbildungsverhältnis mit Bekanntgabe des Ergebnisses durch den Prüfungsausschuss.
- (3) Bestehen Auszubildende die Abschlussprüfung nicht, so verlängert sich das Berufsausbildungsverhältnis auf ihr Verlangen bis zur nächstmöglichen Wiederholungsprüfung, höchstens um ein Jahr.

8. Ordnen Sie die folgenden Sicherheitszeichen den richtigen Bedeutungen zu, indem Sie den passenden Buchstaben eintragen.

- | | |
|-------------------------------------|----------------------|
| a. Mittel und Geräte zur Bekämpfung | e. Löschschlauch |
| b. Rettungsweg Notausgang | f. Notruftelefon |
| c. Feuerlöscher | g. Brandmeldetelefon |
| d. Rettungsausstieg | |

Zeichen							
Bedeutung							

9. Ein Markt ist ein Zusammentreffen von Angebot und Nachfrage. In welchem Fall handelt es sich nicht um einen Markt?

a	Das Finanzamt schickt einen Steuerprüfer zur Hobel KG und verlangt eine Steuernachzahlung.	
b	Das Arbeitsamt vermittelt eine offene Stelle der Hobel KG an einen Arbeitslosen.	
c	Die Kreissparkasse St. Wendel zahlt der Hobel KG Zinsen auf ihre Spareinlagen.	
d	Die Hobel KG kauft neues Kopierpapier im nahen Bürofachmarkt.	

10. Eine Voraussetzung für die vollkommene Konkurrenz im Marktmodell ist die Markttransparenz. Was versteht man darunter?

a	Die Güter müssen gleichartig sein.	
b	Angebot und Nachfrage müssen gleichzeitig an einem Ort zusammentreffen.	
c	Anbieter und Nachfrage müssen eine vollständige Marktübersicht haben.	
d	Käufer und Verkäufer dürfen sich nicht gegenseitig bevorzugen.	

11. Peter Hobel ist aufgefallen, dass es einige Schwachstellen in den betrieblichen Arbeitsabläufen gibt.

- a) Hierzu will sich Herr Hobel nun zunächst einen Überblick über die einzelnen Geschäftsprozesse der Schreinerei Hobel KG verschaffen. Um effizient zu arbeiten, nimmt er zunächst eine Differenzierung zwischen Kernprozessen und Unterstützungsprozessen vor.

Definieren Sie zunächst kurz die Begriffe Kern- und Unterstützungsprozess.

Kernprozesse:	
Unterstützungsprozesse:	

b) Ordnen Sie die in der folgenden Tabelle aufgeführten Prozesse zu, indem Sie pro Zeile ein Kreuz setzen.

	Kernprozess	Unterstützungsprozess
Der Prozess der Erstellung der Gehaltsabrechnungen für die Mitarbeiter der Schreinerei Hobel KG.		
Der Prozess der Annahme von Kundenaufträgen für das gesamte Produktionsprogramm der Schreinerei Hobel KG.		
Der Prozess der Montage von Fenstern und Türen bei Kunden der Schreinerei Hobel KG.		
Der regelmäßige Prozess der Reinigung und Wartung der Maschinen der Schreinerei Hobel KG.		

c) Herr Peter Hobel möchte nun herausfinden, wo Schwachstellen in der Organisationsstruktur vorhanden sind. Bei dem Kernprozess der Produktion des neu im Sortiment aufgenommenen Holztischs „Luxus“ sind mehrere Probleme aufgetreten. Aus diesem Grund hat er sich dazu entschlossen eine Ist-Aufnahme mittels Befragung durchzuführen.

Hierbei bieten sich ihm zwei Alternativen: Fragebogen-Methode und Interview-Methode.

Vergleichen Sie die zwei Methoden anhand von zwei unterschiedlichen Kriterien und treffen Sie anschließend eine begründete Entscheidung.

Kriterium	Fragebogen-Methode	Interview-Methode
1		
2		

Entscheidung: _____

d) Die Befragung ergab, dass im Bereich der Materialbeschaffung keine Probleme auftreten, aber die benötigten Maschinen häufig anderweitig belegt sind, sodass der Holztisch „Luxor“ nicht termingerecht gefertigt werden kann. Herr Hobel erstellte nun eine ereignisgesteuerte Prozesskette (EPK).

Entscheiden Sie, welche der folgenden Abbildungen die korrekte Darstellung der EPK zeigt. Ein Tisch kann nur produziert werden, wenn das Material vorhanden ist und die Maschinen nutzbar sind. Kreuzen Sie die richtige Abbildung im folgenden Kasten an.

Abbildung 1:

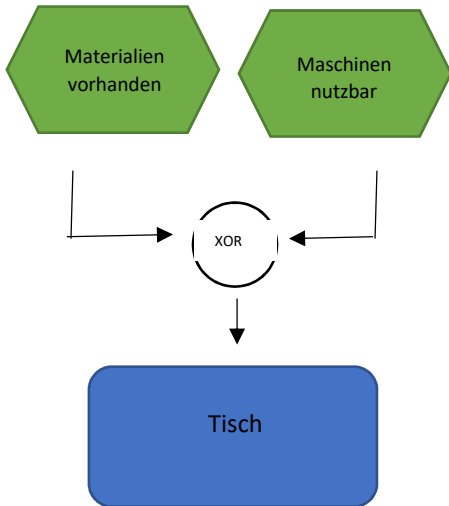


Abbildung 2:

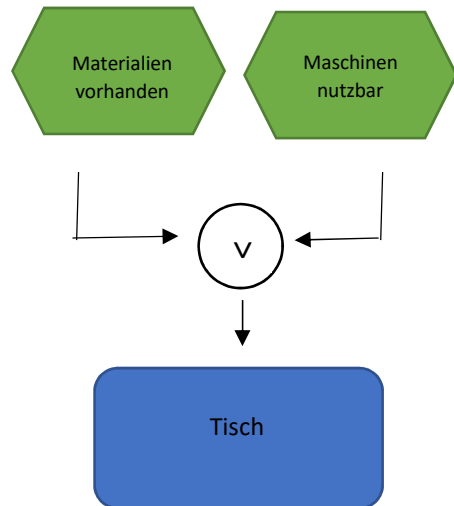
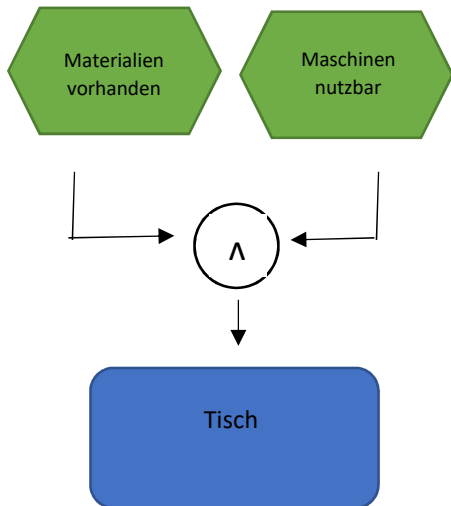


Abbildung 3:



Korrekte Darstellung?	
Abbildung 1	<input type="checkbox"/>
Abbildung 2	<input type="checkbox"/>
Abbildung 3	<input type="checkbox"/>

e) Herrn Hobel fiel es schwer, eine EPK zu erstellen. Er hat diese jedoch einem Ablaufdiagramm vorgezogen.

Begründen Sie anhand von zwei Argumenten, warum Herr Hobel diese Entscheidung getroffen hat.

12. Peter Hobel beauftragt Sie, die Arbeitsplätze in der Verwaltung im Hinblick auf Umweltschutz zu überprüfen und Maßnahmen sowie deren Auswirkungen zu analysieren.
- a) Im Rahmen des Umweltschutzes ist das Kreislaufwirtschafts- und Abfallgesetz zu beachten. Entscheiden Sie, welchem im Gesetz genannten Zweck die nachfolgenden Maßnahmen dienen.

Tragen Sie die jeweilige Nummer in der Tabelle in das leere Kästchen hinter der Maßnahme ein. Mehrfachnennungen sind möglich.

- (1) Abfallvermeidung
- (2) Wiederverwendung
- (3) Weiterverwertung

In der Verwaltung der Schreinerei Hobel KG werden Fehldrucke als Schmier- oder Notizzettel verwendet.	
Aus gebrauchten Paletten stellt die Schreinerei Hobel KG Gartenmöbel her.	
Ein Großteil der Rechnungen wird den Kunden per E-Mail zugestellt. Eine Zustellung per Post entfällt.	
Die alten, gebrauchten Monitore wurden an eine Berufsschule gespendet.	
Die Büros in der Verwaltung wurden mit neuen Monitoren ausgestattet. Die Pappe wurde an einen Kindergarten als Bastelmaterial gespendet.	
Beim jährlichen Betriebsfest wird kein Plastikbesteck und –geschirr mehr verwendet.	

- b) Die Schreinerei Hobel KG beabsichtigt im Januar 20XX auf das papierfreie Büro umzustellen. Herrn Hobel ist bewusst, dass sich dies nicht in einem Jahr vollständig realisieren lässt. Deshalb möchte er, dass Sie ein SMARTES ökologisches Ziel für 20XX formulieren.

- b 1) Tragen Sie zunächst in der folgenden Tabelle ein, wofür die Abkürzungen der einzelnen Buchstaben von SMART stehen.

S	=
M	=
A	=
R	=
T	=

- b 2) Formulieren Sie ein ökologisches Ziel nach der Zielformulierungsregel SMART, das im Rahmen dieser Maßnahme bis Ende 20XX erreicht werden kann.

Musterlösung Teil 1 - WORD

Schreinerei Hobel KG

Hauptstr. 20, 66606 St. Wendel
Tel. 06851 2525-0, Fax: 06851 2525-10
Email: schreinerei@hobel.de



Schreiberei Hobel KG – Hauptstr. 20 – 66606 St. Wendel
Autohaus Rasant KG
Herrn Walter Fritz
Zum Betzenberg 7
67655 Kaiserslautern

Ihr Zeichen: wff
Ihre Nachricht vom: 29.09.20xx
Unsere Zeichen: VL
Unsere Nachricht vom:

Name: Azubi
Telefon: 06851 2525-0
Telefax: 06851 2525-10
E-Mail: schreinerei@hobel.de

Datum: 02.10.20xx



Angebot über 15 Schreibtische und 20 Schreibtischlampen

Guten Tag Herr Fritz,

vielen Dank für Ihr Interesse an unseren Produkten.

Gerne bieten wir Ihnen unsere Artikel an und unterbreiten Ihnen folgendes Angebot:

Artikel-Nr.	Bezeichnung	Einzelpreis	Menge	Summe
ST7010	Schreibtisch „Comfortline 7010“	667,46 €	15 Stück	10.011,86 €
SL1500	Schreibtischlampe „Superlux 1500“	106,53 €	20 Stück	2.130,59 €

Dieses Angebot gilt solange der Vorrat reicht.

Wir liefern frei Haus. Bei einer Bestellung dieser Größe bieten wir Ihnen gerne einen Mengenrabatt von 10 %. Zahlen Sie innerhalb 8 Tage erhalten Sie 2 % Skonto, sonst ist die Zahlungsfrist bis 21 Tage.

Nähere Einzelheiten entnehmen Sie bitte beigefügtem Infoblatt. Wir freuen uns auf Ihre Bestellung im kommenden Jahr!

Freundliche Grüße

Schreinerei Hobel KG

i. A. Azubi

Anlage
Infoblatt

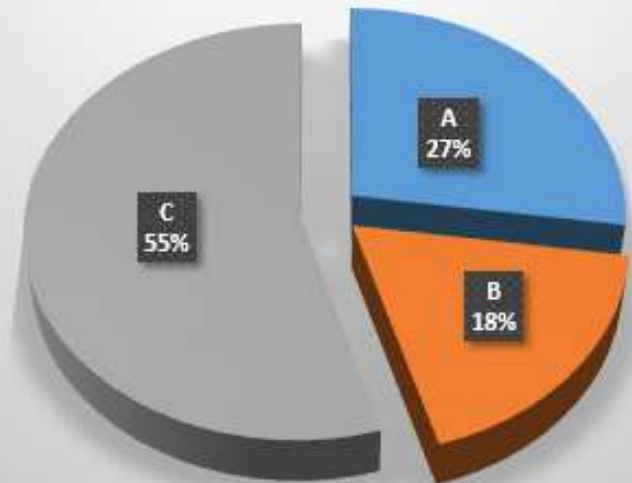
Dieser Brief gilt NUR als
Vorschlag.
Keine Lösung!!!

Musterlösung Teil 2 - EXCEL

	A	B	C	D
1	Handelskalkulation			
2				
3	Liefererskonto	3%		
4	HKZ	32%		
5	Gewinn	28%		
6	Kundenskonto	2%		
7	Kundenrabatt	10%		
8				
9				
10	ArtNr	ST7010	SL1500	
11	Artikelbezeichnung	Schreibtisch Comfortline 7010	Schreibtischlampe Superlux 1500	
12	Rabattgruppe	C	A	
13	Rabatt in %	20%	10%	
14	Menge	15	20	
15	* Listeneinkaufspreis je Einheit	449,00 €	63,70 €	
16	= Listeneinkaufspreis (gesamt)	6.735,00 €	1.274,00 €	
17	- Liefererrabatt	1.347,00 €	127,40 €	
18	= Zieleinkaufspreis	5.388,00 €	1.146,60 €	
19	- Liefererskonto	161,64 €	34,40 €	
20	= Bezugspreis	5.226,36 €	1.112,20 €	
21	+ Handlungsgemeinkosten	1.672,44 €	355,90 €	
22	= Selbstkosten	6.898,80 €	1.468,11 €	
23	+ Gewinn	1.931,66 €	411,07 €	
24	= Barverkaufspreis	8.830,46 €	1.879,18 €	
25	+ Kundenskonto	180,21 €	38,35 €	
26	= Zielverkaufspreis	9.010,67 €	1.917,53 €	
27	+ Kundenrabatt	1.001,19 €	213,06 €	
28	= Listenverkaufspreis (gesamt)	10.011,86 €	2.130,59 €	
29	= Listenverkaufspreis je Einheit	667,46 €	106,53 €	
30				

	A	B	C	D
1	ArtNr	Artikel	Listeneinkaufspreis	Rabattgruppe
2	BS3200	Bürostuhl Ergomax 3200	189,00 €	B
3	BS3500	Bürostuhl Ergomax 3500	219,00 €	B
4	SL1000	Schreibtischlampe Superlux 1000	52,90 €	A
5	SL1200	Schreibtischlampe Superlux 1200	45,60 €	A
6	SL1500	Schreibtischlampe Superlux 1500	63,70 €	A
7	ST5030	Schreibtisch Ergoline 5030	356,00 €	C
8	ST5080	Schreibtisch Ergoline 5080	389,00 €	C
9	ST5120	Schreibtisch Ergoline 5120	405,00 €	C
10	ST7010	Schreibtisch Comfortline 7010	449,00 €	C
11	ST7070	Schreibtisch Comfortline 7070	475,00 €	C
12	ST7200	Schreibtisch Comfortline 7200	499,00 €	C
13				
14				
15	Artikel pro Rabattgruppe			
16	Gruppe	Summe Listeneinkaufspreis	Anzahl	
17	A	162,20 €	3	
18	B	408,00 €	2	
19	C	2.573,00 €	6	
20	Summe	3.143,20 €	11	
21				

Prozentuale Verteilung der Artikel pro Rabattgruppe



Formelansicht:

	A	B	C
1	Handelskalkulation		
2			
3	Liefererskonto	0,03	
4	HKZ	0,32	
5	Gewinn	0,28	
6	Kundenskonto	0,02	
7	Kundenrabatt	0,1	
8			
9			
10	ArtNr	ST7010	SL1500
11	Artikelbezeichnung	=SVERWEIS(B\$10;Preisliste!\$A\$2:\$D\$12;2;0)	=SVERWEIS(C\$10;Preisliste!\$A\$2:\$D\$12;2;0)
12	Rabattgruppe	=SVERWEIS(B\$10;Preisliste!\$A\$2:\$D\$12;4;0)	=SVERWEIS(C\$10;Preisliste!\$A\$2:\$D\$12;4;0)
13	Rabatt in %	=WENN(B12="A";10%;WENN(B12="B";15%;20%))	=WENN(C12="A";10%;WENN(C12="B";15%;20%))
14	Menge	15	20
15	* Listeneinkaufspreis je Einheit	=SVERWEIS(B10;Preisliste!\$A\$2:\$D\$12;3;0)	=SVERWEIS(C10;Preisliste!\$A\$2:\$D\$12;3;0)
16	= Listeneinkaufspreis (gesamt)	=B15*B14	=C15*C14
17	- Liefererrabatt	=B16*B13	=C16*C13
18	= Zieleinkaufspreis	=B16-B17	=C16-C17
19	- Liefererskonto	=B18*\$B\$3	=C18*\$B\$3
20	= Bezugspreis	=B18-B19	=C18-C19
21	+ Handlungsgemeinkosten	=B20*\$B\$4	=C20*\$B\$4
22	= Selbstkosten	=B20+B21	=C20+C21
23	+ Gewinn	=B22*\$B\$5	=C22*\$B\$5
24	= Barverkaufspreis	=B22+B23	=C22+C23
25	+ Kundenskonto	=B24*\$B\$6/98%	=C24*\$B\$6/98%
26	= Zielverkaufspreis	=B24+B25	=C24+C25
27	+ Kundenrabatt	=B26*\$B\$7/90%	=C26*\$B\$7/90%
28	= Listenverkaufspreis (gesamt)	=B26+B27	=C26+C27
29	= Listenverkaufspreis je Einheit	=B28/B14	=C28/C14
30			

	A	B	C	D
1	ArtNr	Artikel	Listeneinkaufspreis	Rabattgruppe
2	BS3200	Bürostuhl Ergomax 3200	189	B
3	BS3500	Bürostuhl Ergomax 3500	219	B
4	SL1000	Schreibtischlampe Superlux 1000	52,9	A
5	SL1200	Schreibtischlampe Superlux 1200	45,6	A
6	SL1500	Schreibtischlampe Superlux 1500	63,7	A
7	ST5030	Schreibtisch Ergoline 5030	356	C
8	ST5080	Schreibtisch Ergoline 5080	389	C
9	ST5120	Schreibtisch Ergoline 5120	405	C
10	ST7010	Schreibtisch Comfortline 7010	449	C
11	ST7070	Schreibtisch Comfortline 7070	475	C
12	ST7200	Schreibtisch Comfortline 7200	499	C
13				
14				
15	Artikel pro Rabattgruppe			
16	Gruppe	Summe Listeneinkaufspreis	Anzahl	
17	A	=SUMMEWENN(\$D\$2:\$D\$12:A17;\$C\$2:\$C\$12)	=ZÄHLENWENN(\$D\$2:\$D\$12:A17)	
18	B	=SUMMEWENN(\$D\$2:\$D\$12:A18;\$C\$2:\$C\$12)	=ZÄHLENWENN(\$D\$2:\$D\$12:A18)	
19	C	=SUMMEWENN(\$D\$2:\$D\$12:A19;\$C\$2:\$C\$12)	=ZÄHLENWENN(\$D\$2:\$D\$12:A19)	
20	Summe	=SUMME(B17:B19)	=SUMME(C17:C19)	
21				

Musterlösung - Kundenorientierte Auftragsabwicklung

1. Ihnen liegt eine Anfrage der Style&Design GmbH über 400 Stühle des Typs „Modern“ vor.
 - a) Beschreiben Sie **drei** Aufgaben, die Sie erledigen, um das geforderte Angebot erstellen zu können.

Bonitätsprüfung, Prüfung der eigenen Lieferfähigkeit, Preisermittlung

- b) Beschreiben Sie **drei** Angaben, die Ihr Angebot enthalten sollte.
Art der Ware, Preis, Liefertermin

- c) Erläutern Sie kurz, wie aufgrund Ihres Angebots der Kaufvertrag mit der Firma Wegener zustande kommt, wenn das Angebot.

c1) nicht abgeändert bzw.

Der KV kommt durch die Bestellung zustande

c2) abgeändert wurde.

Der KV kommt zunächst nicht zustande. Die Bestellung gilt als neuer Antrag. Erst durch die AB oder die Lieferung kommt ein KV zustande

2. Wie lange sind Sie ungefähr an Ihr Angebot gebunden, wenn Sie das Angebot in den folgenden Formen abgegeben haben?

Form	Bindungsfrist
Brief	Ca. eine Woche
Telefonat	Nur solange das Gespräch dauert
E-Mail	Ca. 1 bis 2 Tage

3. Ein Verkäufer schlägt vor, künftig in die Allgemeinen Geschäftsbedingungen (AGBs) einen kostenpflichtigen 10-jährigen Service- und Wartungsvertrag aufzunehmen. Dies würde sich für die Schreinerei Hobel KG bestimmt bezahlt machen. Wie beurteilen Sie diesen Vorschlag in rechtlicher Hinsicht?

Es handelt sich um eine überraschende Klausel. Der Kunde muss ausdrücklich darauf hingewiesen werden und er muss zustimmen

4. Im direkten Kundenkontakt kommt es zudem auf Grundkenntnisse in „**nonverbaler Kommunikation**“ an. Welches körperliche Signal aus den Bereichen Mimik, Gestik oder Körperhaltung lassen auf folgende Befindlichkeiten beim Kunden schließen?

Befindlichkeit des Kunden	Mögliches Signal des Kunden
Kunde hält den Verkaufspreis für deutlich zu hoch.	Augenbraue hochziehen Arme verschränken
Kunde ist sehr erfreut über den kostenlosen Lieferservice.	Lächeln, offene Körperhaltung
Für den Kunden ist das Gespräch gelaufen. Er ist nicht mehr interessiert und möchte gehen.	Er dreht sich weg, Blickkontakt wird eingestellt

5. Zur Verbesserung der Kundenzufriedenheit möchte die Schreinerei Hobel KG gerne ihr Serviceangebot für Privatkunden verbessern, dazu sollen Sie bei der Entwicklung und Auswertung eines **Interviews** helfen. Verwenden Sie für die folgenden abzufragenden Punkte die jeweils angegebenen Fragetypen und geben Sie eine Formulierung an.

- a) Einstellung des Kunden zum Thema „Umweltschutz“ als „**Suggestivfrage**“.
Sie sind doch auch der Meinung, dass Umweltschutz wichtig ist?
- b) Zahlungsbereitschaft des Kunden für ergonomische Büroarbeitsstühle als „**offene Frage**“.
Was würden Sie für diese Stühle zahlen?
- c) Bisherige Verwendung von „Recycling-Büromöbel“ im Haushalt des Kunden als „**geschlossene Frage**“.
Haben Sie bereits solche Büromöbel daheim?

6. Die Schreinerei Hobel KG möchte neue Märkte erschließen und überlegt, ein Büromöbel-Programm mit dem Namen „**Homeoffice 2021**“ aufzulegen. Es geht hierbei um hochwertige und flexible Büromöbel für das Arbeiten von Zuhause aus. Um die Erfolgsaussichten für diese neue Idee abschätzen zu können, sollen sowohl Primär- als auch Sekundärforschung betrieben werden.

Unterscheiden Sie Primär- und Sekundärforschung und geben Sie jeweils ein betriebliches Beispiel aus dem Bereich der Schreinerei Hobel KG.

	Erklärung	betriebliches Beispiel
Primärforschung	<i>Erhebung neuer Daten</i>	<i>Fragebogen an Kunden</i>
Sekundärforschung	<i>Auswertung bereits vorhandener Daten</i>	<i>Auswertung von Statistiken von Marktforschungsinst.</i>

7. Bei unserer Lieferung von fünf bestellten Büroschränken entdeckt der Kunde bei drei Büroschränken **Kratzer auf den Schranktüren**. Untersuchen Sie anhand der folgenden Tabelle diesen Mangel nach **Art** und **Erkennbarkeit** sowie den grundsätzlichen **Rechtsanspruch** des Kunden.

8.

Art des Mangels	<i>Sachmangel, Mangel in der Beschaffenheit</i>
Erkennbarkeit des Mangels	<i>Offener Mangel</i>
Rechtsanspruch des Kunden	<i>Recht auf Nacherfüllung, Beseitigung des Kratzers bzw. Ausbesserung</i>

9. Die Kundenbefragung hat unter anderem ergeben, dass den Kunden der Schreinerei Hobel KG die Themen „Gewährleistung“, „Garantie“ und insbesondere „Kulanz“ wichtig sind. Erläutern Sie diese Themen aus Sicht des Unternehmens.

Wichtige Themen	Erläuterung
Gewährleistung	<i>Gesetzliche Vorgabe, 2 Jahre, Verkäufer gewährleistet Mangelfreiheit</i>
Garantie	<i>Freiwillige Gewährleistung, oft länger als die gesetzliche Gewährleistung</i>

Kulanz	<i>Der Kunde hat keinen Rechtsanspruch auf Rücknahme der Waren oder Mangelbeseitigung. Verkäufer KANN, muss aber nicht reagieren</i>
---------------	---

10. Zwecks Erhöhung der Kundenzufriedenheit soll neben der bereits vorhandenen Reklamationsabteilung der Schreinerei Hobel KG auch eine Beschwerdeabteilung ins Leben gerufen werden.

a) Unterscheiden Sie zunächst Reklamation und Beschwerde in rechtlicher Hinsicht.

Reklamation: Unmutsäußerung des Kunden

Beschwerde: Durchsetzen des Rechtsanspruchs, Kunde verlangt sein Recht

b) Kundenbeschwerden sollen möglichst unkompliziert dem Unternehmen zugänglich gemacht werden.

Geben Sie drei Möglichkeiten hierzu innerhalb eines Beschwerdemanagements an.

Beschwerdeformular auf der Homepage

Einrichten einer Hotline

Versenden eines Formulars ca. eine Woche nach Lieferung

11. Ein Kunde gibt Ihnen am Telefon folgende Antwort: „***Nein, falsch gemacht hat Ihr Unternehmen eigentlich nichts.***“ Erläutern Sie, welche Botschaften diese Äußerung nach dem „***Vier-Ohren-Modell***“ enthält.

Ebene	Botschaft
Sachebene	<i>Die Leistung der Schreiner war in Ordnung</i>
Selbstkundgabe/ Selbstoffenbarung	<i>So richtig zufrieden bin ich aber nicht</i>
Beziehungsebene	<i>Ich als Ihr Kunde erwarte mehr von Ihrem Unternehmen</i>
Appellebene	<i>Sie sollten sich mehr anstrengen!</i>

Musterlösung – Personalbezogene Aufgaben

1. Ermitteln Sie, wie viel Arbeitstage der Urlaubsanspruch für die folgenden Angestellten der Schreinerei Hobel KG beträgt und berechnen Sie deren jeweiligen Resturlaub für das Jahr 20XX.

Laut Betriebsvereinbarung beträgt der Erholungsurlaub für alle Angestellten des Unternehmens 30 Arbeitstage. Beachten Sie auch die Gesetzesauszüge auf der nächsten Seite.

Auszug aus der Urlaubsstatistik (*alle Angaben in Arbeitstagen*)

Lösung:

Name, Vorname	Funktion/Bemerkung	Gesamter Urlaubsanspruch 20XX	Genommener Urlaub 20XX	Resturlaubsanspruch 20XX
Schmittbauer, Leo	Betriebsleiter	30	2	28
Finke, Hannah	Chefsekretärin (eingestellt am 01.03.20XX)	10 Monate x 2,5 = 25	0	25
Borg, Jens	Monteur (hat zum 30.04.20XX gekündigt)	4 Monate x 2,5 = 10	10	0
Lindemann, Ina	Sachbearbeiterin Versand (schwerbehindert, arbeitet in Vollzeit)	35	11	24

2. Mit Frau Lotta Huber, geboren am 2. Juni 1997, wohnhaft in Berlin, soll ein Arbeitsvertrag geschlossen werden. Sie tritt am 01.01.2019 in das Unternehmen ein. Weitere Positionen des Vertrages müssen noch von Ihnen geklärt werden. Das Beschäftigungsverhältnis soll vorerst befristet werden.

- a. Geben Sie das Datum an, mit dessen Ablauf die Probezeit für Frau Huber maximal endet.

30. Juni 2019 (6 Monate)

- b) Frau Huber wohnt zurzeit noch in Berlin. Es wird ein mündlicher Vertrag geschlossen. Erläutern Sie weitere Schritte, die der Gesetzgeber zum Abschluss des Arbeitsvertrages vorsieht. Geben Sie Hinweis auf ein Gesetz.

Der Vertrag ist gültig, gewisse Mindestinhalte müssen allerdings schriftlich festgehalten werden (Nachweisgesetz)

- c) Nennen Sie 3 Einstellungsunterlagen, die Frau Huber Ihnen zu Beginn ihrer Tätigkeit vorlegen muss.

**Mitgliedsbescheinigung der KK,
Sozialversicherungsausweis,
Steueridentifikationsnummer o. ä. L.**

- d) Beschreiben Sie das ordentliche Kündigungsrecht innerhalb der Probezeit. Geben Sie hierzu zwei verschiedene Aspekte an.

Kündigung unter Einhaltung einer Frist von 2 Wochen, jederzeit, ohne Angabe von Gründen

- e) Ermitteln Sie mit Hilfe des Gesetzesauszuges die maximale Dauer (Datumsangabe!) der Befristung des Vertrages von Frau Huber. Gehen Sie davon aus, dass kein sachlicher Grund für eine Befristung vorliegt.

Lösung: 31.12.2020

- f) Danach wird der befristete Vertrag von Frau Huber in einen unbefristeten umgewandelt. Erläutern Sie zwei mögliche Gründe, die die Schreinerei Hobel KG berechtigen, das Arbeitsverhältnis von Frau Huber nach ihrer Probezeit ordentlich zu kündigen.

- **Verhaltensbedingte Gründe: Häufiges Zuspätkommen;**
- **Personenbedingte Gründe: Mitarbeiter ist geistig/
körperlich nicht in der Lage, die ihm übertragenen Aufgaben zu lösen**
- **Betriebsbedingte Gründe: Schließung der Betriebsstätte**

- g) Geben Sie einen Grund an, warum Frau Huber außerordentlich gekündigt werden könnte.

Diebstahl, Unterschlagung

- h) Stellen Sie fest, welcher Institution die Einstellung von Frau Huber mitgeteilt werden muss, wenn sie zum 01.01.2019 das Arbeitsverhältnis bei der Schreinerei Hobel KG antritt.

5

- i) Die Schreinerei Hobel KG erbringt für Frau Huber verschiedene Sozialleistungen. Welche Leistung ist eine gesetzliche Leistung? Geben Sie ihr Auskunft.

5

Für das zweite Halbjahr 20XX rechnet die Schreinerei Hobel mit einem zeitlich begrenzten Anstieg der Beschäftigung (Großauftrag aus Russland).

Zwei Handlungsoptionen zur Deckung des entstehenden Mehrbedarfs an Arbeitskräften in der Verwaltung stehen zur Diskussion. Berechnen Sie jeweils den Gesamtaufwand.

Handlungsoption A:

Übernahme der Auszubildenden Nina Bachmann (24 Jahre) für 6 Monate.

Die monatlichen Personalkosten setzen sich folgendermaßen zusammen:

Bruttoarbeitsentgelt (laut Vertrag) 2.756,79 €

Vermögenswirksame Leistungen des Arbeitgebers 20,00 €,

Gesamte Sparrate VL (AN + AG) 40,00 €

Die Nebenkosten entnehmen Sie bitte der Tabelle:

Berechnung des monatliche Personalaufwands:

2.756,79 € + 20,00 € = 2.776,79 € (steuer- und sozialvers.pflichtiges Brutto)

+ Personalnebenkosten:

RV (2.776,79 € x 18,6 %)/ 2 = 258,24 €

AV (2.776,79 € x 2,5 %)/2 = 34,71 €

KV (2.776,79 € x 14,6 %)/2 = 202,71 €

PV (2.776,79 € x 3,05 %)/2 = 42,35 €

UV = 37,50 €

3.352,30 € x 6 Monate = 20.113,80 € (Gesamtaufwand)

Handlungsoption B:

Berechnung: 24,00 € x 140 Std. pro Monat x 6 Monate = 20.160,00 € (Gesamtaufwand)

Entgeltabrechnung (Frau Nina Bachmann)	Betrag in Euro
Bruttoarbeitsentgelt	2.756,79
Arbeitgeberanteil VL	20,00
steuer- und sozialvers.pflichtiges Brutto	2.776,79
Steuerliche Abzüge (gesamt)	412,00
Rentenversicherung des Arbeitnehmers (9,3 % vom st.- und soz. Brutto)	258,24
Arbeitslosenversicherung des Arbeitnehmers (1,25 % vom vom st.- und soz. Brutto)	34,71
Krankenversicherung des Arbeitnehmers (7,3 % + 0,9 % = 8,2 % vom st.- und soz. Brutto)	227,70
Pflegeversicherung des Arbeitnehmers (1,525 % + 0,25 % = 1,775 % vom st.- und soz. Brutto)	42,29
Gesamte Sparrate VL	40,00
Auszahlungsbetrag	1.761,85

3. Auf eine Stellenanzeige der Schreinerei Hobel KG gehen fast 50 Bewerbungen ein. Sie müssen das Auswahlverfahren organisieren. Bringen Sie dazu die folgenden Schritte in die richtige Reihenfolge, indem Sie die Ordnungsziffern 1 bis 10 sinnvoll zuordnen.

Lösung 7,8,1,2,5,9,6,4,10,3

Musterlösung – Kaufmännische Steuerung

1. Sie haben die Belege 1 bis 3 vorliegen. Geben Sie die Buchungssätze zu den drei Belegen an. Als Hilfsmittel dient der Kontenplan der Hobel KG in der Anlage.

Geschäftsfall	Soll-Konto	€-Soll	Haben-Konto	€-Haben
Beleg 1	4404	2.201,50	2800 0700 2600	2.157,47 37,00 7,03
Beleg 2	2401	7.616,00	5100 4800	6.400,00 1.216,00
Beleg 3	5101 4800	250,00 47,50	2401	297,50
Beleg 4	6810 2610	25,00 1,75	2880	26,75
Beleg 5	6050 2600	57,00 10,83	2880	67,83

2. Sie bearbeiten die Ihnen vorliegenden Belege.
- a. Erläutern Sie anhand des Beleges 1 drei Schritte, die Sie bei der Belegbearbeitung durchführen.

Vorbereitung des Belegs: Vorkontierung z. B. Anbringen eines Kontierungsstempels
Buchung des Belegs: I. d. R. Erfassung mit Hilfe eines Buchführungsprogramms
Archivierung des Belegs: klassische oder elektronische Aufbewahrung des Belegs

- b. Wie lange müssen Sie Beleg 1 aufbewahren?

10 Jahre

3. Die Hobel KG hat am 4. April 20XX eine neue Breitbandschleifmaschine gekauft. Der Anschaffungspreis beträgt netto 22.000,00 €. Es werden 10 % Rabatt auf den Anschaffungspreis gewährt. Die Spedition berechnet Transportkosten im Wert von netto 1.200,00 €. Aus der AfA-Tabelle ermitteln Sie eine Nutzungsdauer von 15 Jahren für die Schleifmaschine. Sie werden von Herrn Hobel gebeten, die Werte für die Anlagekartei der Hobel KG zu ermitteln.
- a. Ermitteln Sie die Anschaffungskosten der Maschine.

Listenpreis	22.000,00 €
- Anschaffungspreisminderungen:	
10 % Rabatt	2.200,00 €
+ Anschaffungsnebenkosten:	
Transportkosten	1.200,00 €
= Anschaffungskosten	21.000,00 €

- b. Ermitteln Sie den Abschreibungsbetrag bei linearer Abschreibung im Jahr 20XX.

$$\text{Jährlicher linearer Abschreibungsbetrag} = \frac{\text{Anschaffungskosten}}{\text{Nutzungsdauer}}$$

$$= \frac{21.000,00 \text{ €}}{15} = 1.400,00 \text{ €}$$

$$\text{Zeitanteilige Abschreibung} = 1.400,00 \text{ €} \cdot \frac{9 \text{ Monate}}{12 \text{ Monate}} = 1.050,00 \text{ €}$$

Der Abschreibungsbetrag für 20XX beträgt 1.050,00 €

- c. Geben Sie den Buchungssatz für die Abschreibung der Maschine im Jahr 20XX an.

Geschäftsfall	Soll-Konto	€-Soll	Haben-Konto	€-Haben
Abschreibung Maschine	6520	1.050,00 €	0700	1.050,00 €

4. Das Küchenhaus Wegener e. K. hat 45 Tage nach Fälligkeit die Rechnung noch nicht gezahlt. Sie machen den ausstehenden Betrag in Höhe von 9.936,50 € unter Berechnung von 8,1 % Verzugszinsen geltend.

- a. Wie hoch sind die eingeforderten Verzugszinsen nach der kaufmännischen Zinsrechnung?

$$Z = \frac{K \cdot p \cdot t}{100 \cdot 360} = \frac{9.936,50 \cdot 8,1 \cdot 45}{100 \cdot 360} = 100,61 \text{ €}$$

- b. Wie lautet der Buchungssatz, wenn das Küchenhaus Wegener die Verzugszinsen separat auf unser Bankkonto überweist?

Geschäftsfall	Soll-Konto	€-Soll	Haben-Konto	€-Haben
Überweisung Verzugszinsen	2800	100,61 €	5710	100,61 €

5. Die Hobel KG weist für den Monat Oktober 20XX folgende beide Konten aus.

S	2600	H	
	20.349,95		

b. Geben Sie den Buchungssatz zur buchhalterischen Ermittlung der Zahllast an.

Geschäftsfall	Soll-Konto	€-Soll	Haben-Konto	€-Haben
Ermittlung der Zahllast	4800	20.349,95 €	2600	20.349,95 €

c. Geben Sie den Buchungssatz zur Überweisung der Zahllast ans Finanzamt an.

Geschäftsfall	Soll-Konto	€-Soll	Haben-Konto	€-Haben
Überweisung Zahllast	4800	8.558,55 €	2800	8.558,55 €

6. Die Hobel KG verkauft das Kissen „Maxi“ als Handelsware. Der Bezugspreis je Kissen beträgt 7,80 €. Das Unternehmen kalkuliert mit Handlungskosten von 20 %, einem Gewinnzuschlag von 15 % und bietet bei vorzeitiger Zahlung 2 % Skonto an.

a. Herr Hobel bittet Sie, den Listenverkaufspreis für ein Kissen „Maxi“ zu ermitteln.

Schema	Zuschlagssätze	Beträge
Bezugspreis		7,80
Handlungskosten	20 %	1,56
Selbstkosten		9,36
Gewinn	15 %	1,40
BVP		10,76
K.Skonto	2 %	0,22
ZVP		10,98
Listenverkaufspreis		10,98

b. Berechnen Sie den Kalkulationszuschlag für dieses Kissen.

$$\text{Kalk.zuschlag} = \frac{(\text{LVP} - \text{Bezugspreis}) \cdot 100 \%}{\text{Bezugspreis}} = \frac{(10,98 - 7,80) \cdot 100 \%}{7,80 \text{ €}} = 40,8 \%$$

7. Die Hobel KG erhält von einem Kongresszentrum in Mainz einen Großauftrag über 1 500 Tische der Marke „Stabil“. Aus der Kostenrechnung liegen Ihnen zu diesem Auftrag folgende Größen vor:

Herstellkosten des Umsatzes	150.000,00 €
Vertriebsgemeinkosten	6.000,00 €
Verwaltungsgemeinkosten	8.250,00 €
Gewinnzuschlag	25 %
Kundenrabatt	10 %

a. Ermitteln Sie die Zuschlagssätze für die Vertriebs- und Verwaltungsgemeinkosten.

$$\text{VtGKZ} = \frac{\text{VtGK} \cdot 100 \%}{\text{HK d. U.}} = \frac{6.000,00 \cdot 100 \%}{150.000,00} = 4 \%$$

$$\text{VwGKZ} = \frac{\text{VwGK} \cdot 100 \%}{\text{HK d. U.}} = \frac{8.250,00 \cdot 100 \%}{150.000,00} = 5,5 \%$$

- b. Ermitteln Sie die Selbstkosten für diesen Auftrag und für einen Tisch.

HK. d. U.	150.000,00
+ VwGK u. VtGK	14.250,00
= Selbstkosten gesamt	164.250,00
Je Tisch = 164.250,00 / 1 500 = 109,50 €	

- c. Ermitteln Sie den Listenverkaufspreis je Tisch.

Selbstkosten	109,50
+ Gewinn 25 %	27,38
= BVP / ZVP	136,88
+ K.Rabatt 10 %	15,21
=LVP	152,09

8. Herr Hobel bittet Sie, die folgenden Kosten den richtigen Kostenarten zuzuordnen. Kreuzen Sie in der folgenden Tabelle jeweils zwei zutreffende Eigenschaften an.

Kostenart	Einzelkosten	Gemein-kosten	Variable Kosten	Fixe Kosten
Materialkosten für Eichenbretter	X		X	
Stromkosten in der Werkstatt		X	X	
Mietkosten für die Lagerhalle		X		X
Fertigungslöhne in der Produktion von Fenstern	X		X	
Abschreibung des Firmenfuhrparks		X		X
Gehälter der Mitarbeiter in der Verwaltung		X		X

9. Die Hobel KG plant das Produktionsprogramm um einen Wohnzimmertisch zu erweitern. Mit Hilfe der Marktforschung hat Herr Hobel einen geplanten Verkaufspreis von 115,00 € je Stück ermittelt. Aus der Kostenrechnung liegen Ihnen Daten vor:

Fertigungsmaterial je Tisch	37,50 €
Fertigungslöhne je Tisch	52,50 €
Fixkosten	31.250,00 €
Maximale Fertigungskapazität	2 500 Stück

- a. Ermitteln Sie mit Hilfe der Ihnen vorliegenden Daten und des geplanten Verkaufspreises den Deckungsbeitrag je Tisch.

$$\text{db} = \text{Verkaufspreis} - \text{variable Kosten} = 115,00 \text{ €} - (37,50 \text{ €} + 52,50 \text{ €}) = 25,00 \text{ €}$$

- b. Welche Anzahl an Tischen muss die Hobel KG verkaufen, um die Gewinnschwelle (Break-Even-Point) zu erreichen?

$$E(x) = K(x)$$

$$115 \cdot x = 90 \cdot x + 31.250$$

$$x = 1.250 \text{ Stück}$$

Alternativ:

$$\text{Gewinnschwelle} = \frac{\text{Fixkosten}}{\text{db}} = \frac{31.250,00 \text{ €}}{25,00 \text{ €}} = 1.250 \text{ Stück}$$

- c. Herr Hobel plant zur Einführung den neuen Tisch besonders günstig anzubieten. Welchen Preis muss die Hobel KG kurzfristig mindestens verlangen? Begründen Sie Ihre Antwort.

Der Verkaufspreis muss 90,00 € betragen. Dies stellt die kurzfristige Preisuntergrenze dar. Der Preis entspricht dort den variablen Stückkosten.

Musterlösung – Wirtschaft- und Sozialkunde (WISO)

1. Die Firma Hobel KG möchte für einen neuen Auftrag Holz für 100 Tische einkaufen. Erläutern Sie an diesem Beispiel, wie die Firma Hobel KG das „ökonomische Prinzip“ hier anwenden kann.

Das gegebene Ziel soll mit minimalem Mitteleinsatz erreicht werden, d. h. Holz für 100 Tische beim günstigsten Lieferanten einzukaufen

2. Entscheiden Sie in den folgenden Fällen, ob es sich bei den folgenden Betrieben um einen Sachleistungsbetrieb oder einen Dienstleistungsbetrieb handelt.

Beispiel	Sachleistungsbetrieb	Dienstleistungsbetrieb
Schreinerei Hobel KG	X	
Logistik Schön GmbH		X
Rechtsanwalt Schlitz, St. Wendel		X
Holzhandlung Schlüter OHG	X	

3. Im Laufe eines Jahres fällt auch in einem Unternehmen wie der Hobel KG sehr viel Abfall an.



a) Nennen Sie drei Beispiele für Abfall in der Schreinerei Hobel KG.

Hobelspäne, Büroabfall, Öl-, Wachs-, Lack-, Lasurreste und Behälter ...

b) Wie viel Prozent Abfall entfällt auf den Bereich Produktion und Gewerbe (siehe Grafik)?

60 Mio. t * 100 / 401 Mio. t = 14,96 %, d. h. knapp 15 %

c) Nennen Sie vier Formen des Recyclings gemäß Kreislaufwirtschaftsgesetz?

Wiederverwendung, Weiterverwendung, Wiederverwertung, Weiterverwertung

4. Peter und Helga Hobel überlegen, ihr Unternehmen in eine GmbH umzuwandeln.

a. Geben Sie zwei Argumente an, die die Beiden zu diesen Überlegungen bewogen haben könnten.

b.

z. B. Haftung ausschließlich mit dem Betriebsvermögen, höhere Kapitalbasis

c. Füllen Sie die untenstehende Tabelle für die Eheleute Hobel als Entscheidungshilfe aus.

	KG	GmbH
Haftung	Komplementäre mit ihrem Privat- und Betriebsvermögen/ Kommanditisten nur in Höhe ihrer Einlage	Nur das Betriebsvermögen
Geschäftsführung	Komplementäre	Geschäftsführer
Gewinnverteilung	4% auf die Einlage, der Rest im angemessenen Verhältnis (gemäß Gesellschaftsvertrag)	Im Verhältnis der Geschäftsanteile

5.

6. Peter und Helga Hobel erteilen zwei langjährigen Mitarbeitern ihrer Schreinerei, Frau Klug und Herrn Schnell, Vollmachten.

a. Frau Klug darf im Rahmen ihrer Vollmacht nur Einkäufe von Büromaterial im Wert von max. 500,00 € pro Monat tätigen. Begründen Sie, um welche Form der Handlungsvollmacht es sich hier handelt.

Artvollmacht, da nur eine bestimmte Tätigkeit regelmäßig verrichtet werden darf.

a) Herr Schnell erhält eine allgemeine Handlungsvollmacht. Er stellt daraufhin für die Hochsaison drei Aushilfskräfte für jeweils 6 Wochen in der Fertigung ein, um einen Produktionsengpass zu verhindern. Außerdem nimmt er einen kurzfristigen Lieferantenkredit über 10.000,00 € auf. Entscheiden Sie, ob diese beiden Handlungen im Rahmen einer allgemeinen Handlungsvollmacht möglich sind? Begründen Sie Ihre Entscheidung.

Einstellung der drei Aushilfskräfte: ja

Aufnahme Lieferantenkredit: nein

Begründung: Eine allgemeine Handlungsvollmacht ermächtigt zu allen Rechtshandlungen, soweit sie im Rahmen des betreffenden Handelsgewerbes üblich sind, wie z. B. Mitarbeiter einstellen und entlassen. Ohne ausdrückliche Zustimmung darf der Bevollmächtigte z. B. keine Grundstücke verkaufen oder Darlehen aufnehmen.

- c) Außerdem erhält der Mitarbeiter Klaus Müller mit sofortiger Wirkung eine Einzelprokura. Geben Sie an, wie die Prokura erteilt wird und welche Rechtswirkung sich daraus ergibt.

Erteilung: ausdrücklich, Eintragung ins Handelsregister
Rechtswirkung: deklaratorisch

- d) Kreuzen Sie an, welche Aussagen richtig bzw. falsch sind.

Aussagen	richtig	falsch
Klaus Müller kann Grundstücke für die Schreinerei Hobel KG kaufen.	X	
Zur Finanzierung einer weiteren Fräsmaschine darf Herr Müller ein Darlehen aufnehmen.	X	
Herr Müller darf als Vertretung für die Urlaubszeit einen weiteren Mitarbeiter für 10 Wochen in der Produktion einstellen	X	
Herr Müller kann zur Absicherung eines Darlehens für die Schreinerei Hobel KG eine Grundschuld auf ein Betriebsgrundstück eintragen lassen.		X
Herr Müller darf einen Kaufvertrag über hochwertige Hölzer im Gesamtwert von 150.000,00 € abschließen.	X	
Herr Müller darf die Steuererklärung der Schreinerei Hobel KG unterschreiben.		X

zu Aufgabe 6 und 7: Material Berufsbildungsgesetz (im Anschluss an Aufgabe 7)

6. Johanna König hat die vergangenen drei Jahre Kauffrau für Büromanagement bei der Schreinerei Hobel KG gelernt. Am 9. Mai 2019 hat Frau König den zweiten Teil der Abschlussprüfung geschrieben. Am 10. Juli 2019 fand das mündliche Fachgespräch von Frau König statt. Der Hobel KG ging am 12. Juli 2019 die Bescheinigung der Handwerkskammer über das Bestehen der Abschlussprüfung zu. Gemäß ihrem Berufsausbildungsvertrag endete die Ausbildung am 30. Juli 2019.

- a. Wann endete die Ausbildungszeit von Frau König?

am 12. Juli 2019

- b. Die Hobel KG hat es versäumt, mit Frau König über die Weiterbeschäftigung nach der Ausbildung zu sprechen. Frau Hobel erscheint am Tag nach Beendigung ihrer Ausbildung wie gewohnt zur Arbeit. Welche rechtlichen Konsequenzen hat dies?

Werden Auszubildende nach der Ausbildung ohne Vereinbarung weiterbeschäftigt, ergibt sich ein unbefristetes Arbeitsverhältnis.

7. Da Frau König die Ausbildung im Sommer 2019 beendet hat, hat die Hobel KG zum 1. August 2019 eine neue Auszubildende, Frau Sissy Scholz, 26 Jahre, für den Beruf der Kauffrau im Büromanagement eingestellt.
- a) Welche Art von Vertrag wurde zwischen der Hobel KG und Frau Scholz abgeschlossen, in welcher Form und wo wurde der Vertrag registriert?

Art des Vertrages?	Berufsausbildungsvertrag
Form des Vertrages?	Keine bestimmte gesetzliche Form; spätestens vor Beginn der Ausbildung sind jedoch alle wesentlichen Inhalte schriftlich niederzulegen. (§ 11 BBiG)
Wo wird der Vertrag registriert?	(Lehrlingsrolle der) Handwerkskammer

- b) Frau Scholz möchte sich in die Jugend- und Auszubildendenvertretung wählen lassen. Geht das? Begründen Sie Ihre Antwort.








Wählbar sind Arbeitnehmer, die das 25. Lebensjahr noch nicht vollendet haben. Da Frau Scholz 26 Jahre alt ist, ist sie nicht wählbar und darf nicht wählen.

- c) Kennzeichnen Sie die richtigen Aussagen zur Jugend- und Auszubildendenvertretung mit einer (1), die falschen Aussagen mit einer (2).

Aussage	Richtig (1) oder falsch (2)?
Zu allen Besprechungen des Betriebsrates kann die Jugend- und Auszubildendenvertretung einen Vertreter entsenden.	1
Nach jeder Betriebsratssitzung muss die Jugend- und Auszubildendenvertretung eine Versammlung einberufen.	2
Die Jugend- und Auszubildendenvertretung ist ein selbstständiges Organ gemäß Betriebsverfassungsgesetz.	2
Die Jugend- und Auszubildendenvertretung kann beim Betriebsrat Maßnahmen beantragen, die den jungen Betriebsangehörigen zugutekommen.	1

8. Ordnen Sie die folgenden Sicherheitszeichen den richtigen Bedeutungen zu, indem Sie den passenden Buchstaben eintragen.

- | | |
|-------------------------------------|----------------------|
| a. Mittel und Geräte zur Bekämpfung | e. Löschschlauch |
| b. Rettungsweg Notausgang | f. Notruftelefon |
| c. Feuerlöscher | g. Brandmeldetelefon |
| d. Rettungsausstieg | |

Zeichen							
Bedeutung	b	c	e	d	g	f	a

9. Ein Markt ist ein Zusammentreffen von Angebot und Nachfrage. In welchem Fall handelt es sich nicht um einen Markt?

a	Das Finanzamt schickt einen Steuerprüfer zur Hobel KG und verlangt eine Steuernachzahlung.	X
b	Das Arbeitsamt vermittelt eine offene Stelle der Hobel KG an einen Arbeitslosen.	
c	Die Kreissparkasse St. Wendel zahlt der Hobel KG Zinsen auf ihre Spareinlagen.	
d	Die Hobel KG kauft neues Kopierpapier im nahen Bürofachmarkt.	

10. Eine Voraussetzung für die vollkommene Konkurrenz im Marktmodell ist die Markttransparenz. Was versteht man darunter?

a	Die Güter müssen gleichartig sein.	
b	Angebot und Nachfrage müssen gleichzeitig an einem Ort zusammentreffen.	
c	Anbieter und Nachfrage müssen eine vollständige Marktübersicht haben.	X
d	Käufer und Verkäufer dürfen sich nicht gegenseitig bevorzugen.	

11. Peter Hobel ist aufgefallen, dass es einige Schwachstellen in den betrieblichen Arbeitsabläufen gibt.

- a. Hierzu will sich Herr Hobel nun zunächst einen Überblick über die einzelnen Geschäftsprozesse der Schreinerei Hobel KG verschaffen. Um effizient zu arbeiten, nimmt er zunächst eine Differenzierung zwischen Kernprozessen und Unterstützungsprozessen vor. Definieren Sie zunächst kurz die Begriffe Kern- und Unterstützungsprozess.

Kernprozesse:	Werden als Schlüsselprozesse bezeichnet, da sie direkt an dem Kunden als Empfänger der Leistung gehen und sowohl einen großen Kundennutzen als auch eine Wertschöpfung liefern. (strategische Bedeutung)
Unterstützungsprozesse:	Unterstützungsprozesse/Supportprozesse: Haben keine direkte Schnittstelle mit den Kundennutzen, sie erbringen jedoch eine Wertschöpfung für den Kernprozess

- b. Ordnen Sie die in der folgenden Tabelle aufgeführten Prozesse zu, indem Sie pro Zeile ein Kreuz setzen.

	Kernprozess	Unterstützungsprozess
Der Prozess der Erstellung der Gehaltsabrechnungen für die Mitarbeiter der Schreinerei Hobel KG.		X
Der Prozess der Annahme von Kundenaufträgen für das gesamte Produktionsprogramm der Schreinerei Hobel KG.	X	
Der Prozess der Montage von Fenstern und Türen bei Kunden der Schreinerei Hobel KG.	X	
Der regelmäßige Prozess der Reinigung und Wartung der Maschinen der Schreinerei Hobel KG.		X

Herr Peter Hobel möchte nun herausfinden, wo Schwachstellen in der Organisationsstruktur vorhanden sind. Bei dem Kernprozess der Produktion des neu im Sortiment aufgenommenen Holztischs „Luxus“ sind mehrere Probleme aufgetreten. Aus diesem Grund hat er sich dazu entschlossen eine Ist-Aufnahme mittels Befragung durchzuführen. Hierbei bieten sich ihm zwei Alternativen: Fragebogen-Methode und Interview-Methode.

Vergleichen Sie die zwei Methoden anhand von zwei unterschiedlichen Kriterien und treffen Sie anschließend eine begründete Entscheidung.

Kriterium	Fragebogen-Methode	Interview-Methode
1		
2		

Kosten: Fragebogen günstiger als Interview

Zeitaufwand: F. geringere Zeitaufwand als I. bei Durchführung (hoch bei Erstellung)

F. Auswertung kann bei Auswahlantworten per EDV erfolgen beim I. nicht

Klarheit: I. können Verständnisfragen geklärt werden, bei F. nicht

I. Probleme werden erkannt - bei F. nicht

Gestaltung: I. flexible Gestaltung möglich – festes Schema bei F.

Entscheidung: beides möglich mit guter Begründung!!!

- c. Die Befragung ergab, dass im Bereich der Materialbeschaffung keine Probleme auftreten, aber die benötigten Maschinen häufig anderweitig belegt sind, sodass der Holztisch „Luxor“ nicht termingerecht gefertigt werden kann. Herr Hobel erstellte nun eine ereignisgesteuerte Prozesskette (EPK).

Entscheiden Sie, welche der folgenden Abbildungen die korrekte Darstellung der EPK zeigt. Ein Tisch kann nur produziert werden, wenn das Material vorhanden ist und die Maschinen nutzbar sind. Kreuzen Sie die richtige Abbildung im folgenden Kasten an.

Korrekte Darstellung?	
Abbildung 1	
Abbildung 2	
Abbildung 3	X

- d. Herrn Hobel fiel es schwer, eine EPK zu erstellen. Er hat diese jedoch einem Ablaufdiagramm vorgezogen.

Begründen Sie anhand von zwei Argumenten, warum Herr Hobel diese Entscheidung getroffen hat.

Mögliche Argumente:

- **Abbildung von komplexen Abläufen und Vorgängen.**
- **Ereignisse und dadurch ausgelöste Funktionen können durch Operatoren miteinander in Beziehung gesetzt werden.**
- **Organisations- und Informationsobjekte können ebenfalls aufgenommen werden.**
- **Ursache-Wirkung-Zusammenhänge sind schnell ersichtlich**

12. Peter Hobel beauftragt Sie, die Arbeitsplätze in der Verwaltung im Hinblick auf Umweltschutz zu überprüfen und Maßnahmen sowie deren Auswirkungen zu analysieren.

- a. Im Rahmen des Umweltschutzes ist das Kreislaufwirtschafts- und Abfallgesetz zu beachten. Entscheiden Sie, welchem im Gesetz genannten Zweck die nachfolgenden Maßnahmen dienen.

Tragen Sie die jeweilige Nummer in der Tabelle in das leere Kästchen hinter der Maßnahme ein. Mehrfachnennungen sind möglich.

- (1) Abfallvermeidung
- (2) Wiederverwendung
- (3) Weiterverwertung

In der Verwaltung der Schreinerei Hobel KG werden Fehldrucke als Schmier- oder Notizzettel verwendet.	2
Aus gebrauchten Paletten stellt die Schreinerei Hobel KG Gartenmöbel her.	3
Ein Großteil der Rechnungen wird den Kunden per E-Mail zugestellt. Eine Zustellung per Post entfällt.	1
Die alten, gebrauchten Monitore wurden an eine Berufsschule gespendet.	2
Die Büros in der Verwaltung wurden mit neuen Monitoren ausgestattet. Die Pappe wurde an einen Kindergarten als Bastelmaterial gespendet.	3
Beim jährlichen Betriebsfest wird kein Plastikbesteck und –geschirr mehr verwendet.	1

- b. Die Schreinerei Hobel KG beabsichtigt im Januar 20XX auf das papierfreie Büro umzustellen. Herrn Hobel ist bewusst, dass sich dies nicht in einem Jahr vollständig realisieren lässt. Deshalb möchte er, dass Sie ein SMARTES ökologisches Ziel für 20XX formulieren.

b 1) Tragen Sie zunächst in der folgenden Tabelle ein, wofür die Abkürzungen der einzelnen Buchstaben von SMART stehen.

S	= Spezifisch
M	= Messbar
A	= Attraktiv, Anspruchsvoll
R	= Realistisch
T	= Terminiert

b 2) Formulieren Sie ein ökologisches Ziel nach der Zielformulierungsregel SMART, das im Rahmen dieser Maßnahme bis Ende 20XX erreicht werden kann.

SMARTES ökologisches Ziel: z. B.: Die Schreinerei Hobel KG senkt ihren Papierverbrauch um 30 % bis Ende 2019.

Musteraufgabe Fachaufgabe in der Wahlqualifikation

Wahlqualifikation: Auftragssteuerung und -koordination

Situation: Sie sind Mitarbeiter/-in der Verkaufsabteilung der Schreinerei Hobel KG in St. Wendel. Zu Ihren Aufgaben gehört die Kontrolle der Zahlungseingänge. Ihnen fällt eine Rechnung (siehe Abbildung) an das Unternehmen Gruber OHG in die Hände, die vor 7 Wochen abgeschickt wurde.

<h1>Schreinerei Hobel KG</h1>		
Schreinerei Hobel KG, Hauptstr. 20, 66606 St. Wendel Gruber OHG Bahnhofstraße 12 66111 Saarbrücken	Unser Zeichen: JH Ihr Zeichen: FP Telefon: 06851 2525-623 Telefax: 06851 2525-100 E-Mail: info@schreinerei-hobel.de Internet: www.schreinerhobel.de	
	Datum: 21.12.2020	
Rechnung Nr. 1534/20	Kunden Nr. 2144	
Sehr geehrte Frau Peter,		
aufgrund unserer Lieferung vom 18.09.2020 stellen wir Ihnen folgende Positionen in Rechnung:		
	50 Büroschränke Eiche, 150 €/Schrank - 5 % Mengenrabatt Warenwert + Transportkosten Rechnungsbetrag (netto) + 19 % Umsatzsteuer Rechnungsbetrag (brutto)	7.500,00 € <u>375,00 €</u> 7.125,00 € <u>125,00 €</u> 7.250,00 € <u>1.377,50 €</u> <u>8.627,50 €</u>
Wir bedanken uns für den Auftrag.		
Freundliche Grüße		

Aufgaben:

- ✓ Beschreiben Sie kurz den Prozess von der Kundenanfrage zum Zahlungseingang, wenn möglich übertragen auf Ihr Unternehmen.
- ✓ Begründen Sie, wie Sie in dieser Situation weiter vorgehen würden.
- ✓ Geben Sie die rechtliche Situation an! Gehen Sie hierbei auf Ihre Ansprüche als Verkäufer ein.
- ✓ Unterbreiten Sie Frau Hobel Vorschläge, wie Rechnungen zukünftig gestaltet werden sollten.
- ✓ Wie könnten Sie den Prozess des Forderungsmanagements optimieren?

Wahlqualifikation: Einkauf und Logistik

Situation: Sie sind Mitarbeiter/-in der Einkaufsabteilung der Schreinerei Hobel KG in St. Wendel. In der Hobel KG sollen die Prozesse regelmäßig analysiert und optimiert werden. Ein Augenmerk wird auf den Beschaffungsprozess gelegt. Hierzu liegt Ihnen folgende ABC-Analyse vor.

Material	Jährliche Beschaffungsmengen (Einheiten)	Prozentualer Anteil an der Gesamtmenge	Wert (in EUR)	Wertanteil (in %)	A-, B- oder C-Material
H1	70	25,45%	177.000,00	44,25	A
H2	5	1,82%	7.000,00	1,75	C
H3	60	21,82%	127.000,00	31,75	A
H4	30	10,91%	27.000,00	6,75	B
H5	20	7,27%	9.000,00	2,25	C
H6	90	32,73%	53.000,00	13,25	A
SUMME:	275	100,00%	400.000,00	100	A

- ✓ Geben Sie an, welche Bedeutung A, B und C-Materialien für ein Unternehmen haben.
- ✓ Was bedeutet die Unterscheidung für den Beschaffungsprozess der Schreinerei Hobel KG?
- ✓ Worauf ist bei der Beschaffung von A-Materialien besonders zu achten?
- ✓ Erläutern Sie die abgebildete ABC-Analyse.
- ✓ Geben Sie Beispiele an, was A, B oder C-Material in der Schreinerei Hobel KG sein könnten.
- ✓ Neben der ABC-Analyse wird in der Schreinerei Hobel KG auch die optimale Bestellmenge ermittelt. Erläutern Sie den Sinn, gehen Sie dabei auf die unterschiedlichen Kosten ein.

Wahlqualifikation: Kaufmännische Abläufe in kleinen und mittleren Unternehmen

Situation: Sie sind Mitarbeiter/-in der Personalabteilung der Schreinerei Hobel KG. Im neuen Monat beginnt Franz Meier als Möbeltischler.

- ✓ Erstellen Sie eine Checkliste mit Daten, die Sie von Herrn Meier zu Beginn des Arbeitsverhältnisses benötigen.

Checkliste zur Einstellung neuer Mitarbeiter/neue Mitarbeiterin	
<input type="checkbox"/>	Persönliche Daten (Name, Vorname, Anschrift, Geburtsdatum ...)
<input type="checkbox"/>	
<input type="checkbox"/>	
<input type="checkbox"/>	
<input type="checkbox"/>	
<input type="checkbox"/>	
<input type="checkbox"/>	

Mit Herrn Meier wurde ein monatliches Grundgehalt von 3.800,00 EUR vereinbart. Zudem sollen ihm vermögenswirksame Leistungen in Höhe von 80,00 EUR gewährt werden.

- ✓ Geben Sie an, welche Abzüge Herrn Meier von seinem Bruttoarbeitsentgelt einbehalten werden.
- ✓ Erläutern Sie, was vermögenswirksame Leistungen sind.
- ✓ Geben Sie an, wohin Sie die Abzüge überweisen und welche Fristen hierbei einzuhalten sind.
- ✓ Herr Meier hat angegeben, in der Lohnsteuerklasse 2 zu sein. Was folgern Sie daraus?

Wahlqualifikation: Assistenz und Sekretariat

Situation: Sie sind Mitarbeiter/-in im Sekretariat der Schreinerei Hobel KG. Die Schreinerei Hobel KG hat in den vergangenen Monaten eine neue, besonders umweltfreundliche Büromöbellinie aus Bambus konzipiert und möchte diese ausgewählten Kunden vorab vorstellen.

Frau Hobel möchte diese in einer ganztägigen Veranstaltung am Unternehmensstandort St. Wendel präsentieren. Ihnen liegen folgende vor:

Planung Möbelpräsentation:

Dauer: 4 Stunden

Teilnehmer: Regionale und überregionale Kunden, die Wert auf Umweltbewusstsein legen, ca. 10 Personen

- ✓ Wie finden Sie heraus, welche Kunden für diese Veranstaltung in Frage kommen können?
- ✓ Machen Sie Frau Hobel Vorschläge, wie die 4 Stunden mit den potentiellen Kunden gefüllt werden können. Konzipieren Sie Ihr einen Zeitplan.
- ✓ Wie würden Sie den Raum, in dem die Präsentation stattfinden soll, gestalten?
- ✓ Nach welchen Kriterien wählen Sie einen Termin aus?
- ✓ Frau Hobel legt großen Wert darauf, ihren Gästen ein interessantes Rahmenprogramm zu bieten. Machen Sie regionale Vorschläge.
- ✓ Welche sonstigen Punkte müssen noch mit Frau Hobel geklärt werden?

Wichtige Formeln

Achtung: Nicht als Hilfsmittel in der Prüfung zugelassen!

Lagerkennziffern

$$\text{Meldebestand} = \text{Mindestbestand} + (\text{Tagesverbrauch} \times \text{Lieferzeit})$$

$$\text{Höchstbestand} = \text{Mindestbestand} + \text{Wareneingang}$$

$$\text{Mindestbestand} = \text{eiserner Bestand}$$

Optimale Bestellmenge

Minimum der Summe von Lagerkosten und Bestellkosten

Zinsrechnen

$$\text{Zinsen (Z)} = \frac{K \cdot p \cdot t}{100 \cdot 360}$$

$$\text{Kapital (K)} = \frac{Z \cdot 100 \cdot 360}{p \cdot t}$$

$$\text{Tage (t)} = \frac{Z \cdot 100 \cdot 360}{p \cdot K}$$

$$\text{Zinssatz (p)} = \frac{Z \cdot 100 \cdot 360}{K \cdot t}$$

Rentabilität

$$\text{Rentabilität des Eigenkapitals} = \frac{\text{Gewinn} \cdot 100}{\text{Eigenkapital}}$$

Liquidität (Zahlungsfähigkeit)

Liquidität 1. Grades

$\frac{\text{Flüssige Mittel} * 100}{\text{Kurzfrist. Verbindl.}}$

Liquidität 2. Grades

$\frac{(\text{Flüssige Mittel} + \text{Ford.}) * 100}{\text{Kurzfrist. Verbindl.}}$

Liquidität 3. Grades

$\frac{(\text{Flüssige Mittel} + \text{Ford.} + \text{Vorräte}) * 100}{\text{Kurzfrist. Verbindl.}}$

Kalkulationsschema

Bezugskalkulation

Listeneinkaufspreis
- Rabatt (%)
= Zieleinkaufspreis
- Skonto (%)
= Bareinkaufspreis
+ Bezugskosten (€)
= Bezugspreis oder Einstandspreis

Selbstkostenkalkulation
im Handelsbetrieb

Bezugspreis
+ Handlungskosten (%)
Selbstkostenpreis

Verkaufskalkulation

Selbstkostenpreis
+ Gewinnzuschlag (%)
Barverkaufspreis
+ Skonto
+ Provisionen
Zielverkaufspreis
+ Kundenrabatt
Listenverkaufspreis

Selbstkostenkalkulation im
Fertigungsbetrieb

Fertigungsmaterial
+ Materialgemeinkosten = **Materialkosten**
Fertigungslöhne
+ Fertigungsgemeinkosten = **Fertigungskosten**
= **Herstellkosten der Produktion**
+ Minderbestand
- Mehrbestand
= Herstellkosten des Umsatzes
+ Verwaltungsgemeinkosten
+ Vertriebsgemeinkosten
= **Selbstkosten**

Errechnung der Zuschlagsätze

MGKZ	=	$\frac{\text{Materialgemeinkosten} * 100}{\text{Fertigungsmaterial}}$
FGKZ	=	$\frac{\text{Fertigungsgemeinkosten} * 100}{\text{Fertigungslöhne}}$
VwGKZ	=	$\frac{\text{Verwaltungsgemeinkosten} * 100}{\text{Herstellkosten des Umsatzes}}$
VtGKZ	=	$\frac{\text{Vertriebsgemeinkosten} * 100}{\text{Herstellkosten des Umsatzes}}$

Deckungsbeitragsrechnung

Deckungsbeitrag pro Stück = Verkaufspreis - variable Stückkosten

Deckungsbeitrag pro Monat = Deckungsbeitrag pro Stück x Absatzmenge

Betriebsgewinn = Summe aller Deckungsbeiträge - Fixkosten

Gewinnschwelle = Fixkosten (Monat) / Deckungsbeitrag pro Stück

Kurzfristige Preisuntergrenze = variable Stückkosten

Langfristige Preisuntergrenze = variable Stückkosten + stückfixe Kosten
(Fixkosten pro Stück)