Herzlich Willkommen zur Informationsveranstaltung Kaufmann/- frau für Büromanagement (KBM)

Prüfungsverfahren der gestreckten Abschlussprüfung

Die gestreckte Abschlussprüfung enthält einen Teil 1 und einen Teil 2.

Die Zwischenprüfung entfällt!

- Die Abschlussprüfung besteht aus „zwei zeitlich auseinanderfallenden Teilen“.
- Teil 1 zählt bereits für die Endnote.
- Diese Art der Abschlussprüfung wird zunächst bis 01.08.2020 erprobt. (Bei den KBM)

Gewichtung und Bestehensregelungen der einzelnen Prüfungsteile des KBM

Teil 1 der Abschlussprüfung (PC)

„Informationstechnisches Büromanagement“

- Nach 18 Monaten – „Mitte des zweiten Ausbildungsjahres“
- Gewichtung: 25%
- Dauer: 120 Minuten
- Anmeldung: 30. November (Frühjahr)
  31. Mai (Herbst)

Teil 2 der Abschlussprüfung, schriftlich

„Kundenbeziehungsprozesse“:

150 Minuten, schriftlich Gewichtung: 30%

„Wirtschafts- und Sozialkunde“:

60 Minuten, schriftlich Gewichtung: 10%

Anmeldung: 31.Januar (Sommer)
31. August (Winter)

Teil 2 der Abschlussprüfung, mündlich

„Fachaufgabe in der Wahlqualifikation“

Fallbezogenes Fachgespräch: max. 20 MinutenGewichtung: 35%

- Zum Fallbezogenem Fachgespräch gibt es zwei unterschiedliche Zugangs-Varianten. Der Prüfling kann wählen zwischen:

Report-Variante
(Abgabe spätestens am Tag der schriftlichen Abschlussprüfung Teil 2):
- max. dreiseitiger Report **pro WQ**,
- betriebliche Fachaufgaben
- eigenständige Durchführung (Bestätigung durch Ausbilder)
- Einreichung noch in Papierform

„Klassische Variante“:
- Auswahl von zwei Aufgaben **einer** WQ
- praxisbezogene Aufgaben

Bestehensregelung

Die Abschlussprüfung ist bestanden, wenn die Leistungen…

- im **Gesamtergebnis** von **Teil 1 <u>und</u> Teil 2** mindestens „ausreichend“,
- im **Ergebnis von Teil 2** der Abschlussprüfung mindestens „ausreichend“,
- in mindestens **zwei Prüfungsbereichen von Teil 2** der Abschlussprüfung mindestens „ausreichend“ und
- **in keinem** Prüfungsbereich **von Teil 2** mit „ungenügend“ bewertet wurden.
- Möglichkeit der mündlichen Ergänzungsprüfung in Teil 2

Beispiel 1 Bestehensregelung

	Prüfungsbereich	Pkt.	Gewich-tung	Gew. Pkt.	Bestanden?	Bestehensregelung	
Teil 1	Informations-technisches Büro-management	0	25%	0	☹	-	Gesamt: mindestens ausreichend
Teil 2	Kunden-beziehungs-prozesse	80	30%	24	☺	kein ungenügend insgesamt mindestens ausreichend zwei Bereiche mindestens ausreichend	
	Wirtschafts- und Sozialkunde	30	10%	3	☹		
	Fachaufgabe in der WQ	72	35%	25	☺		
	Gesamt-ergebnis		100%	52	☺	➡ bestanden!	

Geschäftsbereich Berufsbildung
Marc Boreatti
Industrie- und Handelskammer
Nürnberg für Mittelfranken

Beispiel 2 Bestehensregelung

	Prüfungsbereich	Pkt.	Gewich-tung	Gew. Pkt.	Bestanden?	Bestehensregelung	
Teil 1	Informations-technisches Büro-management	60	25%	15	☺	-	Gesamt: mindestens ausreichend
Teil 2	Kunden-beziehungs-prozesse	50	30%	15	☺	kein ungenügend insgesamt mindestens ausreichend zwei Bereiche mindestens ausreichend	
	Wirtschafts- und Sozialkunde	70	10%	7	☺		
	Fachaufgabe in der WQ	34	35%	12	☹		
	Gesamt-ergebnis		100%	49	☹	➡ NICHT bestanden!	

Geschäftsbereich Berufsbildung
Marc Boreatti
Industrie- und Handelskammer
Nürnberg für Mittelfranken

Möglichkeit einer Zusatzqualifikation (ZQ)

- Gesonderte Prüfung **im Rahmen der Abschlussprüfung Teil 2**, die separat bescheinigt wird.
- Prüfling muss glaubhaft machen, dass in einer weiteren (dritten) Wahlqualifikation die erforderlichen Fertigkeiten, Kenntnisse und Fähigkeiten vermittelt wurden.
- Anmeldung für die ZQ-Prüfung muss **spätestens bis zur Anmeldung zu Teil 2** der Abschlussprüfung (31.01. bzw. 31.08.) bei der IHK Nürnberg erfolgen.
- Prüfungsverfahren ist analog der „Fachaufgabe in der Wahlqualifikation“ auszuwählen.
- ZQ-Prüfung ist bestanden, wenn der Prüfling mindestens „ausreichende Leistung“ erbracht hat.

Hinweis: Nutzungsrechte/Copyright!

- Alle folgenden Aufgaben und Lösungshinweise sind nur für den internen Gebrauch zu verwenden und dürfen nicht weitergegeben und/oder für gewerbliche Zwecke genutzt werden.
- Die AkA ist die zuständige Erstellungseinrichtung, besitzt die Nutzungsrechte und stellt die schriftlichen Aufgaben für die Teil 1- und die Teil 2-Prüfung bundesweit bereit.
- Informationen zu diesem Ausbildungsberuf finden Sie zudem auf der Homepage der AkA unter: http://www.ihk-aka.de/aktuelles/kbm

Teil I: Informationstechnisches Büromanagement

Anforderungen gemäß der Erprobungsverordnung (§ 3)

Kaufleute für Büromanagement

- Ganzheitlicher Arbeitsauftrag
- Büro- und Beschaffungsprozesse organisieren und kundenorientiert bearbeiten
- Mit Hilfe von Textverarbeitungs- und Tabellenkalkulationsprogrammen recherchieren, dokumentieren und kalkulieren
- Prüfungszeitpunkt: Mitte des zweiten Ausbildungsjahres
- Relevant sind die Ausbildungsinhalte der ersten 15 Monate

Teil I: Informationstechnisches Büromanagement
AP: Winter 2015/16; Version A

Einstiegszenario: Frau Tracht, Abteilungsleiterin, ruft Sie an.

Frau Tracht: Guten Tag!

Sie: Guten Tag, Frau Tracht.

Frau Tracht: Danke, dass Sie mir die Wareneingangsmeldung zur Lieferung der Asia AG geschickt haben (Anlage 1). So kann es nicht weitergehen – wieder keine einwandfreie Sendung. Bitte informieren Sie mich über die Bedeutung dieses Lieferanten für die Warengruppe Stoffe. Erstellen Sie eine ABC-Analyse für die ersten drei Quartale 2015. Listen Sie die bisherigen mangelhaften Lieferungen der Asia AG in einer weiteren Tabelle auf. Formulieren Sie hierzu eine Mängelrüge. Den Vordruck der Wareneingangsmeldung sollten Sie auch verbessern. Ich lasse Ihnen einen Vorschlag zukommen (Anlage 5).

Sie: Okay.

(c) IHK Nürnberg für Mittelfranken - AkA - Nürnberg 2015 - Alle Rechte vorbehalten!

Teil I: Informationstechnisches Büromanagement

AP: Winter 2015/16; Version A

Wareneingangsmeldung

Lieferant: Asia AG

Rahmenvertrag vom 09/2014

Kreditorennummer: 44101

Lieferscheinnummer: 58930/2015

Auslösender Beleg der Situation (Anlage 1)

Datum: 30.09.2015

Artikelnummer	Artikelbezeichnung	Bestellte Menge Länge in m	Erhaltene Menge Länge in m	Breite in m	Bemerkungen/ Erfahrungen
1234	roter Jeansstoff 100 % Baumwolle	150	150	0,70	
1268	blauer Jeansstoff 100 % Baumwolle	200	200	0,70	
4637	Jersey gelb	120	120	0,70	Falsche Beschaffenheit (Webfehler)
4673	Jersey weiß	100	100	0,70	
4671	Jersey rosa	100	100	0,70	Falsche Ware (Jersey rot)
4679	Jersey beige	100	100	0,70	

(c) IHK Nürnberg für Mittelfranken - AkA - Nürnberg 2015 - Alle Rechte vorbehalten!

Teil I: Informationstechnisches Büromanagement

AP: Winter 2015/16; Version A

1. ABC-Analyse erstellen (25 Punkte)

Öffnen Sie die Datei „Lieferanten“ und speichern Sie diese Datei unter **„A“** und Ihrer fünfstelligen Prüflingsnummer (z. B. **A50000**).

1. Vervollständigen Sie das Tabellenblatt „L1“ gemäß Anlage 2.

   …

4. Prüfen Sie mit einer Funktion, welcher Kategorie (A, B oder C) der jeweilige Lieferant zuzuordnen ist.

   …

7. Fügen Sie ein Säulendiagramm ein, das den Einkaufswert je Lieferant verdeutlicht. Gestalten Sie das Diagramm nach dem Muster in Anlage 3.

(c) IHK Nürnberg für Mittelfranken - AkA - Nürnberg 2015 - Alle Rechte vorbehalten!

Teil I: Informationstechnisches Büromanagement

AP: Winter 2015/16; Version A

LÖSUNG: Auszug aus Aufgabe 1 (ABC-Analyse erstellen); Teil I

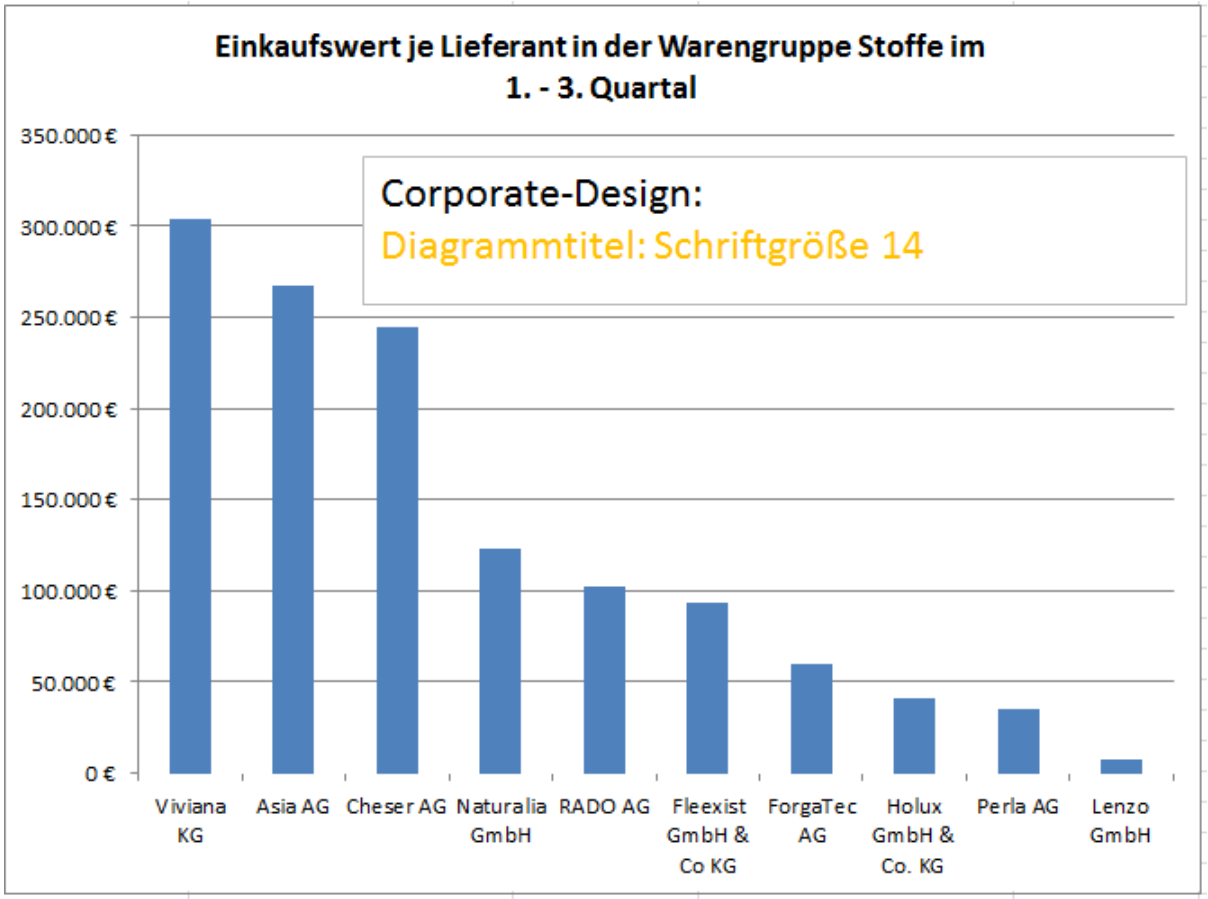
			S-Verweis	Dreisatz	Wenn_Wenn
7					
8					
9	Lieferanten-Nr.	Lieferant	Einkaufswert in EUR	Anteil am Gesamteinkaufswert in Prozent	ABC-Analyse
10	44202	Viviana KG	303.785	23,79	A
11	44101	Asia AG	267.632	20,96	A
12	44201	Cheser AG	244.186	19,12	A
13	44104	Naturalia GmbH	122.891	9,62	B
14	44304	RADO AG	101.876	7,98	B
15	44102	Fleexist GmbH & Co KG	93.473	7,32	B
16	44307	ForgaTec AG	59.859	4,69	C
17	44305	Holux GmbH & Co. KG	40.688	3,19	C
18	44301	Perla AG	35.464	2,78	C
19	44302	Lenzo GmbH	7.106	0,56	C
20	Gesamt		1.276.960	100,00	
21					

(c) IHK Nürnberg für Mittelfranken - AkA - Nürnberg 2015 - Alle Rechte vorbehalten!

Teil I: Informationstechnisches Büromanagement

AP: Winter 2015/16; Version A

LÖSUNG: Auszug aus Aufgabe 1 (ABC-Analyse erstellen); Teil II



(c) IHK Nürnberg für Mittelfranken - AkA - Nürnberg 2015 - Alle Rechte vorbehalten!

Teil I: Informationstechnisches Büromanagement

AP: Winter 2015/16; Version A

2. Mängel auflisten (21 Punkte)

…

4. Zeigen Sie in einem Kreisdiagramm, wie sich die gesamten mangelhaften Lieferungen auf die verschiedenen Mängelarten verteilen. Gestalten Sie das Diagramm nach dem Muster in Anlage 4.
5. Fügen Sie unter dem Diagramm ein Textfeld ein. Nennen Sie die zwei häufigsten Mängelarten. Gehen Sie auch auf die prozentuale Veränderung vom 1. Halbjahr 2014 zum 1. Halbjahr 2015 ein. Geben Sie aufgrund dieses Wertes eine begründete Empfehlung ab, ob ein Lieferantenwechsel sinnvoll erscheint.

(c) IHK Nürnberg für Mittelfranken - AkA - Nürnberg 2015 - Alle Rechte vorbehalten!

Teil I: Informationstechnisches Büromanagement

AP: Winter 2015/16; Version A

LÖSUNG: Auszug aus Aufgabe 2 (Mängel auflisten); Teil I

Summe_Wenn

Mängelart	1. Hj. 2012	2. Hj. 2012	1. Hj. 2013	2. Hj 2013	1. Hj. 2014	2. Hj. 2014	1. Hj. 2015	Gesamt
Falsche Ware		1.200					650	1.850
Zuwenig-Lieferung					500		0	500
Falsche Werbeaussage				200			0	200
Falsche Kennzeichnung			300				400	700
Falsche Beschaffenheit	850				1.600		2.000	4.450
Summe	850	1.200	300	200	2.100	0	3.050	7.700

Summe

Summe

Veränderung vom 1. Hj. 2014 zum 1. Hj. 2015	45,24%

Prozentuale Abweichung

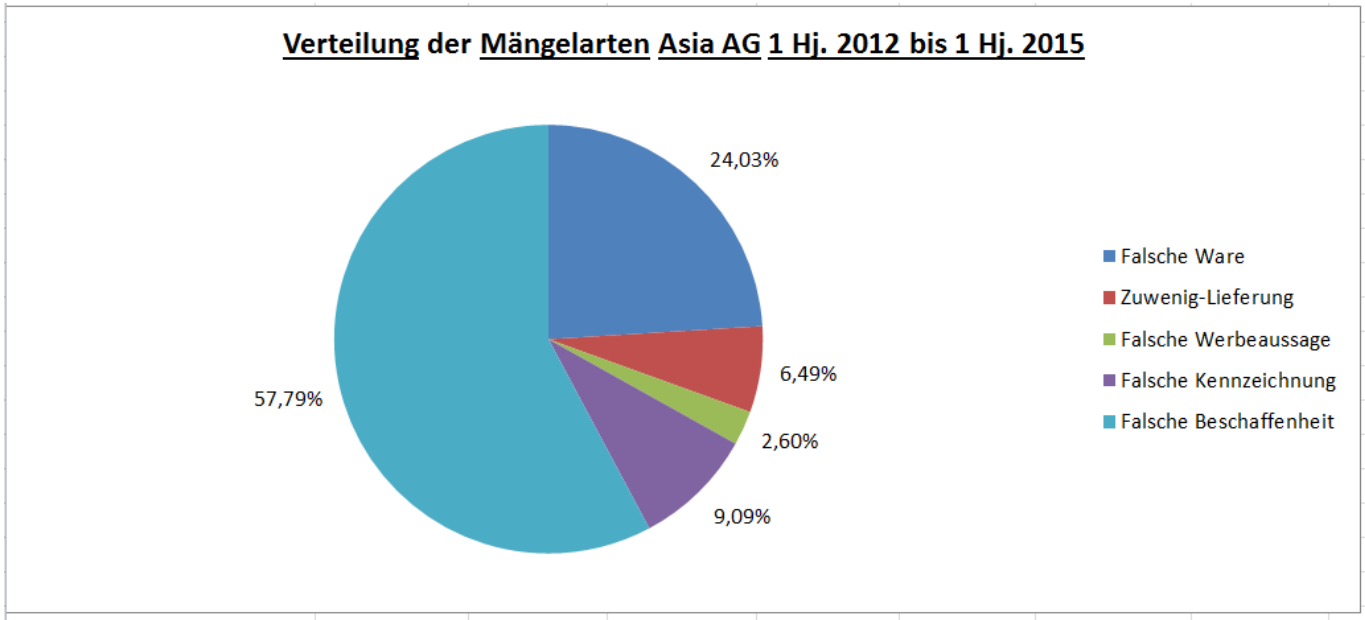
Corporate-Design:
Arial, Schriftgröße 11 (I4 = Calibri)
Überschriften zentriert, fett, Schriftgröße 12
Zahlen mit 1.000er Trennzeichen; ohne Nachkommastellen
Prozentsätze mit 2 Nachkommastellen
+
Fußzeile: Name, Prüflingsnummer

(c) IHK Nürnberg für Mittelfranken - AkA - Nürnberg 2015 - Alle Rechte vorbehalten!

Teil I: Informationstechnisches Büromanagement

AP: Winter 2015/16; Version A

LÖSUNG: Auszug aus Aufgabe 2 (Mängel auflisten); Teil II



2 häufigsten Mängelarten nennen: **falsche Ware** und **falsche Beschaffenheit**

Die von der Asia AG im 1. Halbjahr 2015 gelieferten mangelhaften Stoffmengen sind im Vergleich zum 1. Halbjahr 2014 **um 45,24 % gestiegen**.

Empfehlung: **Lieferantenwechsel** androhen, da **mangelhafte Lieferungen um fast 50 % gestiegen**

(c) IHK Nürnberg für Mittelfranken - AkA - Nürnberg 2015 - Alle Rechte vorbehalten!

Teil I: Informationstechnisches Büromanagement

AP: Winter 2015/16; Version A

3. Mängelrüge formulieren (24 Punkte)

…

1. Informieren Sie den Lieferanten über die mangelhafte Lieferung (siehe Anlage 1). Nennen Sie die mangelhaften Artikel (einschließlich Artikelnummern) und beschreiben Sie die jeweiligen Mängel. Machen Sie Ihre Rechte geltend.
2. Weisen Sie den Lieferanten auf mögliche Konsequenzen aus den wiederholten mangelhaften Lieferungen hin. Berücksichtigen Sie Ihr Ergebnis aus der Aufgabe 2.5.

(c) IHK Nürnberg für Mittelfranken - AkA - Nürnberg 2015 - Alle Rechte vorbehalten!

Teil I: Informationstechnisches Büromanagement
AP: Winter 2015/16; Version A

LÖSUNG: Auszug aus Aufgabe 3 (Mängelrüge formulieren)

…

Sehr geehrter Herr Langer,

vielen Dank für Ihre Lieferung vom 30.09.2015.

Bei der Warenkontrolle sind uns einige Mängel aufgefallen:

- Der Artikel-Nr. 4637, Artikel Jersey Gelb, weist Mängel in der Beschaffenheit auf. Der Stoff wurde mit Webfehlern ausgeliefert.
- Der Artikel-Nr. 4671, Artikel Jersey Rosa, wurde in Jersey Rot geliefert.

Bitte veranlassen Sie eine neue Lieferung einwandfreier Ware bis zum **10. Oktober 2015**. Die mangelhaften Artikel liegen zur Abholung bereit.

…

Sollten wir weiterhin mit Ihren Lieferungen nicht zufrieden sein, behalten wir uns einen Lieferantenwechsel vor.

…

(c) IHK Nürnberg für Mittelfranken - AkA - Nürnberg 2015 - Alle Rechte vorbehalten!

Teil I: Informationstechnisches Büromanagement

AP: Winter 2015/16; Version A

4. Online-Formular erstellen (15 Punkte)

…

1. Erstellen Sie ein Online-Formular für die Wareneingangsmeldung nach Anlage 5.
2. Fügen Sie an den entsprechenden Stellen jeweils ein Inhaltssteuerelement bzw. ein Datumsauswahl-Inhaltssteuerelement ein.
3. Fügen Sie aus dem Unterordner „Grafiken“ die Grafik „Baum“ positionsgerecht ein.

(c) IHK Nürnberg für Mittelfranken - AkA - Nürnberg 2015 - Alle Rechte vorbehalten!

Teil I: Informationstechnisches Büromanagement

AP: Winter 2015/16; Version A

LÖSUNG: Aufgabe 4 (Online-Formular erstellen)

Wareneingangsmeldung der Nüra GmbH

Lieferant: Klicken Sie hier, um Text einzugeben.

Kreditorennummer: Klicken Sie hier, um Text einzugeben. Rahmenvertag:

Lieferscheinnummer: Klicken Sie hier, um Text einzugeben.

Datum: Klicken Sie hier, um ein Datum einzugeben.

Mengenangabe in Meter

Artikelnummer	Artikelbezeichnung	Bestell-menge	Liefer-menge	Breite	Bemerkungen/ Erfahrungen
Nachträgliche Hinweise aus – der Wareneingangskontrolle ☐ – dem Labor ☐ – der Produktion ☐					

(c) IHK Nürnberg für Mittelfranken - AkA - Nürnberg 2015 - Alle Rechte vorbehalten!

Teil I: Informationstechnisches Büromanagement

AP: Winter 2015/16; Version A

Korrektur – was bleibt?

Lösungshinweise	Soll-Punkte	Ist-Punkte
Version A (200 Punkte) … Teilpunkte sind möglich, Folgefehler sind zu berücksichtigen. **1.** ABC-Analyse erstellen 1.1 Tabellenblatt „L1“ gemäß Anlage 2 vervollständigen	3	
1.2 In der mittleren Tabelle (Zellen A9 bis E20) mit der Funktion SVERWEIS den Einkaufswert/Beschaffungswert der Nüra GmbH je Lieferant für die ersten drei Quartale 2015 ermitteln (ohne absolute Adressierung minus 2 Punkte)	8	
1.3 Den prozentualen Anteil je Lieferant am Gesamteinkaufswert berechnen (ohne absolute Adressierung minus 1 Punkt)	3	
1.4 Mit der Funktion WENN prüfen, welcher Kategorie (A, B oder C) der jeweilige Lieferant zuzuordnen ist (ohne absolute Adressierung minus 2 Punkte)	9	
1.5 Tabelle nach dem Einkaufswert absteigend sortieren	2	
1.6 - Mit der Funktion SUMMEWENN den Anteil am Gesamteinkaufswert in Prozent berechnen (ohne absolute Adressierung minus 2 Punkte)	8	
- Mit der Funktion ZÄHLENWENN die Anzahl der Lieferanten ermitteln (ohne absolute Adressierung minus 2 Punkte) …	6	
Summe der 1. Aufgabe	**50**	

(c) IHK Nürnberg für Mittelfranken - AkA - Nürnberg 2015 - Alle Rechte vorbehalten!

Teil I: Informationstechnisches Büromanagement

AP: Winter 2015/16; Version A

Korrektur – was ist neu?

Zwischensumme 1. bis 4	**170**	
5. Rechtschreibung, Zeichensetzung, Ausdruck, Gestaltung, DIN 5008, Corporate Design	30	
Summe der 1. bis 5. Aufgabe	**200**	

(c) IHK Nürnberg für Mittelfranken - AkA - Nürnberg 2015 - Alle Rechte vorbehalten!

Teil II: Kundenbeziehungsprozesse

Anforderungen gemäß der Erprobungsverordnung (§ 4)

- Handlungsorientierte Bearbeitung komplexer Arbeitsaufträge
- Aufträge kundenorientiert abwickeln
- Personalbezogene Aufgaben wahrnehmen
- Instrumente der kaufmännischen Steuerung fallbezogen einsetzen

Kundenbeziehungsprozesse		
Prüfungsraster der AkA	**Aufgaben-anteil (ca. in %)**	**Methode**
Kundenorientierte Auftragsabwicklung Kundenbeziehungen; Kommunikation Auftragsbearbeitung und -nachbereitung	 10 25	Schriftlich, gebundene („programmierte“) und ungebundene („offene“) Teilaufgaben, die gemischt gestellt werden; ca. 60 zu 90 Minuten
Personalbezogene Aufgaben	30	
Kaufmännische Steuerung	35	
Information, Kommunikation, Kooperation	integrativ	

(c) IHK Nürnberg für Mittelfranken - AkA - Nürnberg 2015 - Alle Rechte vorbehalten!

Teil II: Kundenbeziehungsprozesse

Prüfungsfirma – Jana Loft KG

Kaufmann/Kauffrau für Büromanagement, Teil 2

Unternehmensbeschreibung Jana Loft KG

Firma **Geschäftszweck** **Geschäftssitz** **Registergericht**	Jana Loft KG Herstellung und Vertrieb von Büromöbeln und Bürozubehör Volksdorfer Damm 46, 22359 Hamburg Amtsgericht Hamburg HRA 1201 Steuernummer: 27/430/0028 USt.-Id.-Nummer: DE 486093911 Die Jana Loft KG ist Mitglied des Arbeitgeberverbandes. Der Tarifvertrag findet Anwendung.
Gesellschafter	Komplementärin: Jana Loft Kommanditistin: Anna Voss Kommanditist: Lukas Voss
Telefon – Telefax	☏ 040 6033825-0 Fax: 040 6033825-687

(c) IHK Nürnberg für Mittelfranken - AkA - Nürnberg 2015 - Alle Rechte vorbehalten!

Teil II: Kundenbeziehungsprozesse

Bewertungsbogen für ungebundene (offene) Aufgaben

Bewertung der ungebundenen Aufgaben

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

Aufg. 1.1 ☐ Punkte (15)	Aufg. 1.2 ☐ Punkte (16)	Aufg. 1.3 ☐ Punkte (17)	Aufg. 1.4 ☐ Punkte (18)	Aufg. 2.1 ☐ Punkte (19)
Aufg. 2.2 ☐ Punkte (20)	Aufg. 2.3 ☐ Punkte (21)	Aufg. 2.6 ☐ Punkte (22)	Aufg. 2.7 ☐ Punkte (23)	Aufg. 2.10 ☐ Punkte (24)
Aufg. 2.11 ☐ Punkte (25)	Aufg. 3.1 ☐ Punkte (26)	Aufg. 3.2 ☐ Punkte (27)	Aufg. 3.3 ☐ Punkte (28)	Aufg. 3.5 ☐ Punkte (29)
Aufg. 3.6 ☐ Punkte (30)	Aufg. 3.7 ☐ Punkte (31)	Aufg. 3.13 ☐ Punkte (32)	Aufg. 3.14 ☐ Punkte (33)	Aufg. 4.1 ☐ Punkte (34)
Aufg. 4.2 ☐ Punkte (35)	Aufg. 4.4 ☐ Punkte (36)	Aufg. 4.6 ☐ Punkte (37)	Aufg. 4.7 ☐ Punkte (38)	Aufg. 4.8 ☐ Punkte (39)
Aufg. 5.1 ☐ Punkte (40)				

Gesamtpunktzahl ungebundene Aufgaben ☐☐☐ (41 42 43)

Prüfungsort, Datum

Unterschrift

(c) IHK Nürnberg für Mittelfranken - AkA - Nürnberg 2015 - Alle Rechte vorbehalten!

Teil II: Kundenbeziehungsprozesse

Gebundene Aufgaben

Lösungsbogen
Kaufmann für Büromanagement
Kauffrau für Büromanagement
Kundenbeziehungsprozesse

IHK-Abschlussprüfung
Winter 2015/16

Diese Kopfleiste bitte unbedingt ausfüllen!

Familienname, Vorname (bitte durch eine Leerspalte trennen)	Bereich (Sp. 1 - 2)	Berufsnummer (Sp. 3 - 6)	IHK-Nummer (Sp. 7 - 9)	Prüflingsnummer (Sp. 10 - 14)
	1 3	6 3 6 5		

Beachten Sie bitte zum Ausfüllen dieses Lösungsbogens die Hinweise auf dem Deckblatt Ihres Aufgabensatzes!

Aufgabe Nr.				Sp.
Seite 3	1.5	1.6		Sp. 15-16
Seite 5	2.4	2.5		Sp. 17-19
Seite 6	2.8 (TT MM JJJJ)	2.9 (TT MM JJJJ)	2.12 (TT MM JJJJ)	Prüfziffer 9 — Sp. 20-44
Seite 8	3.4			Sp. 45-46

(c) IHK Nürnberg für Mittelfranken - AkA - Nürnberg 2015 - Alle Rechte vorbehalten!

Teil II: Kundenbeziehungsprozesse

Beispiel für ungebundene Aufgabe (AP Winter 2015/16)

4. Aufgabe (Bearbeitungszeit ca. 25 Minuten) Teilaufgaben 4.1 bis 4.8

Situation

Die Westmoor KG ist ein langjähriger Kunde und bestellt regelmäßig Produkte der Jana Loft KG. Die Westmoor KG schickt eine Anfrage über 100 Druckertische vom Typ „Data". In den Prospekten der Jana Loft KG wird der Druckertisch für 139,00 € je Stück angeboten und bei Zahlung innerhalb von 10 Tagen 3 % Skonto sowie bei einer Abnahmemenge von mindestens 50 Stück 10 % Rabatt gewährt. Die Lieferung erfolgt frei Haus.

4.1 (2 Punkte)

Die Westmoor KG akzeptiert das Angebot nur unter der Bedingung, dass sie 20 % Rabatt erhält. Aus welchem Grund sollte die Jana Loft KG diesen Rabatt gewähren?

4. Aufgabe (24 Punkte) **4.1** Begründung: - Durch den höheren Rabatt kann der Kunde Westmoor KG gehalten werden. - Die hohe Absatzmenge von 100 Stück rechtfertigt den Rabatt. - o.a.s.L.	2

(c) IHK Nürnberg für Mittelfranken - AkA - Nürnberg 2015 - Alle Rechte vorbehalten!

Teil II: Kundenbeziehungsprozesse

Beispiel für ungebundene Aufgabe (AP Winter 2015/16)

4.2 (5 Punkte)

Die Jana Loft KG gewährt den von der Westmoor KG geforderten Rabatt. Ermitteln Sie den Barverkaufspreis in Euro für einen Druckertisch unter der Annahme, dass Skonto in Anspruch genommen wird. Ergänzen Sie dazu die leeren Felder im folgenden Schema.

Listenverkaufspreis	139,00 €
Zielverkaufspreis	
Barverkaufspreis	

4.2 — 5

Kalkulation

Listenverkaufspreis	139,00 €	
Kundenrabatt	27,80 €	(1 P.)
Zielverkaufspreis	111,20 €	(1 P)
Kundenskonto	3,34 €	(1 P)
Barverkaufspreis	107,86 €	(1 P.)
Kalkulationsschema		(1 P.)

Folgefehler führen nicht zum Punktabzug!

(c) IHK Nürnberg für Mittelfranken - AkA - Nürnberg 2015 - Alle Rechte vorbehalten!

Teil II: Kundenbeziehungsprozesse

Beispiel für gebundene Aufgabe (AP Winter 2015/16)

4.3 (2,1739 Punkte) Tragen Sie die Lösung in den Lösungsbogen ein.

Die Westmoor KG bestellt zu den neuen Bedingungen. Sie haben deshalb die Auslieferung der Druckertische veranlasst und die abgebildete Rechnung erstellt.

Kontieren Sie die Rechnung.

Jana Loft KG

Büromöbel und Bürozubehör

Jana Loft KG * Volksdorfer Damm 46 * 22359 Hamburg

Westmoor KG
Möbelhaus
Deichhausweg 28
32825 Blomberg

Kopie

Ihr Zeichen:	wm-sj
Ihre Nachricht vom:	10.11.2015
Unser Zeichen:	he
Unsere Nachricht vom:	16.11.2015
USt.-Id.-Nummer:	DE 486093911
Name:	Holger Ebeling
FON:	040 6724-523
FAX:	040 6724-587
E-Mail:	info@hamburg.loft.de
Website:	www.hamburg.loft.de

Rechnung Nr. 15 - 1375 | Kunden-Nr. 2528 | Rechnungsdatum: 24.11.2015

Bei Zahlungen stets angeben

Wir berechnen für unsere Lieferung vom 24.11.2015

Art.-Nr.	Artikel-Bezeichnung	Menge (Stück)	Einzelpreis (EUR)	Gesamtpreis (EUR)
DT35	Druckertisch „Data", 2 Ebenen melaminharzbeschichtete Platten	100	139,00	13.900,00
			-20 % Rabatt	-2.780,00
				11.120,00
			+ 19 % USt.	2.112,80
				13.232,80

Bei Zahlung innerhalb 10 Tagen ab Rechnungsdatum 3 % Skonto vom Warenwert, innerhalb 30 Tagen netto.

Soll | Kontoeinnahmen | Haben

Vorläufige Lösungen

Kaufmann/Kauffrau für Büromana 6365

Kundenbeziehungsprozesse

1.1	ungebunden	4.1	ungebunden
1.2	ungebunden	4.2	ungebunden
1.3	ungebunden	4.3	2404 an [5100;4800]
1.4	ungebunden	4.4	ungebunden
1.5	5	4.5	[2800;5101;4800]
1.6	4		an 2404

(c) IHK Nürnberg für Mittelfranken - AkA - Nürnberg 2015 - Alle Rechte vorbehalten!

Teil II: Wirtschafts- und Sozialkunde

Anforderungen gemäß der Erprobungsverordnung (§ 4)

- Allgemeine wirtschaftliche und gesellschaftliche Zusammenhänge der Berufs- und Arbeitswelt darstellen und beurteilen
- Schriftliche Bearbeitung fallbezogener Aufgaben

Wirtschafts- und Sozialkunde		
Prüfungsraster der AkA	**Aufgabenanteil (ca. in %)**	**Methode**
Berufs- und Arbeitswelt		Schriftlich, gebundene Aufgaben
Stellung, Rechtsform und Organisationsstruktur	40	
Produkt- und Dienstleistungsangebot	20	
Berufsbildung	20	
Sicherheit und Gesundheitsschutz bei der Arbeit	10	
Umweltschutz	10	

(c) IHK Nürnberg für Mittelfranken - AkA - Nürnberg 2015 - Alle Rechte vorbehalten!

Teil II: Wirtschafts- und Sozialkunde

Beispiel für gebundene Aufgabe (AP Winter 2015/16)

Situation zur 1. bis 4. Aufgabe

Die Jana Loft KG ist ein mittelständisches Unternehmen, das im neuen Geschäftsjahr den ökologischen Zielen einen größeren Stellenwert zukommen lassen will. Schon jetzt werden diverse kleinere Maßnahmen zum Umweltschutz durchgeführt. Ihre Aufgabe ist es, ökologische Ziele in das Qualitätsmanagement einzubringen.

1. Aufgabe

Ordnen Sie zu, indem Sie die Kennziffern der **drei** Maßnahmen in die Kästchen neben den drei Beispielen eintragen. Übertragen Sie anschließend Ihre senkrecht angeordneten Lösungsziffern in dieser Reihenfolge von links nach rechts in den Lösungsbogen.

Maßnahmen	Beispiele	
1. Abfallvermeidung 2. Abfallverminderung 3. Abfallumwandlung	Neuerdings werden für die Auslieferung von Kleinmengen Kunststoffbehälter verwendet, die bei der nächsten Anlieferung wieder zurückgenommen werden.	
	Die Kartonagen der eingehenden Waren der Jana Loft KG werden gesammelt, sortiert und zu einem geringen Preis an ein Unternehmen weiterverkauft, das dieses Material schreddert und zu Dämmmaterial weiterverarbeitet.	
	Ein Mitarbeiter im Lager der Jana Loft KG hat den Vorschlag gemacht, nicht mehr die gesamte Gitterboxpalette mit Folie zu überziehen, sondern nur noch zwei schmale Folienstreifen zu verwenden.	

Lösung:
1;3;2

(c) IHK Nürnberg für Mittelfranken - AkA - Nürnberg 2015 - Alle Rechte vorbehalten!

Teil II: Wirtschafts- und Sozialkunde

Beispiel für gebundene Aufgaben (AP Winter 2015/16)

2. Aufgabe

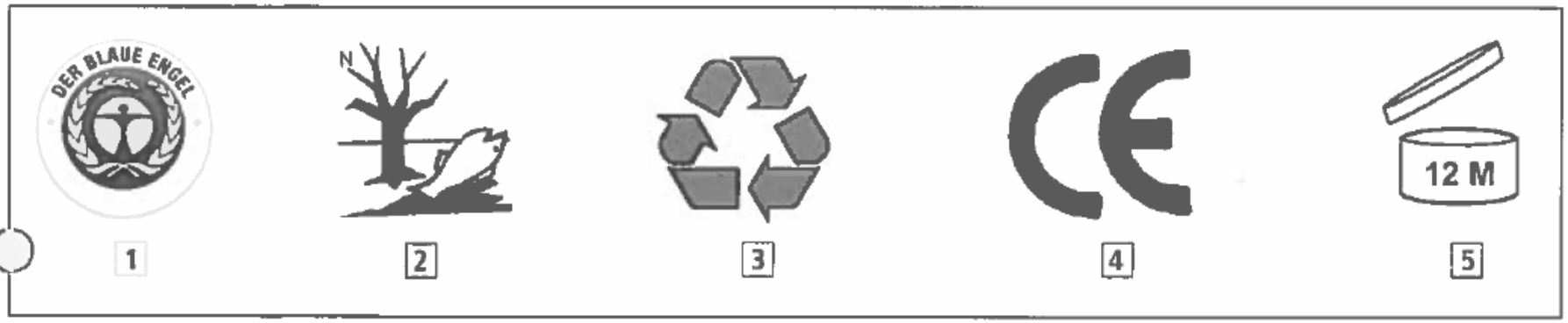
Prüfen Sie, welche Maßnahme **keine** ökologische Zielsetzung in der Jana Loft KG einschließt.

1. In der Betriebskantine werden nur noch regionale Speisen angeboten.
2. Die Jana Loft KG wechselt zu einem kostengünstigeren Stromanbieter.
3. Defekte Computer werden durch neue energiesparende Geräte ersetzt.
4. Um den Materialverbrauch zu verringern, wird Mehrfachverpackung eingeführt.
5. Einzelne Drucker werden durch einen Zentraldrucker ersetzt.

Lösungen:
2) 2
3) 3

3. Aufgabe

Auf den Verpackungen vieler Produkte in der Jana Loft KG befinden sich immer häufiger Piktogramme. Prüfen Sie, welches der abgebildeten Piktogramme bedeutet, dass die Verpackung recycelt werden kann.



(c) IHK Nürnberg für Mittelfranken - AkA - Nürnberg 2015 - Alle Rechte vorbehalten!

Das Fallbezogene Fachgespräch und der Report

Inhalt

- **Struktur der Abschlussprüfung**
- Abgrenzung Report – Fallbezogenes Fachgespräch
- Prozess, Inhalt und Ablauf des Fallbezogenen Fachgesprächs
- Der Report als Grundlage für das FFG
- Wie finde ich ein Reportthema…

Gestreckte Prüfung

Fachaufgabe in der Wahlqualifikation

Fallbezogenes Fachgespräch (Report-Variante oder „Klassische“ Variante)

- **Dauer: 20 Minuten**
- **Gewichtung: 35 %**

Fachaufgabe in der Wahlqualifikation

Fallbezogenes Fachgespräch

- Dauer: 20 Minuten
- Gewichtung: 35 %

Als Zugangsweg zum Fallbezogenen Fachgespräch kann der Ausbildungsbetrieb aus **zwei Alternativen** wählen:

Report-Variante

Grundlage für das Fachgespräch ist **ein** max. dreiseitiger Report der zwei gewählten Wahlqualifikationen, in denen der Prüfling eine **betriebliche Fachaufgabe** durchgeführt hat.

„Klassische“ Variante

Grundlage für das Fachgespräch ist **eine** von zwei vom Prüfungs-ausschuss gestellten **praxisbezogenen Fachaufgaben.** Der Prüfungsausschuss wählt **eine** der bei der Prüfungsanmeldung genannten Wahlqualifikationen aus.

Unabhängig davon, welche Variante gewählt wurde -
eine vollständige **komplexe Prüfungsaufgabe** verlangt von Prüfling

- **Problem- und Lösungsorientierung,**
- **Handlungsorientierung,**
- **Kundenorientierung,**
- **Berufsorientierung und**
- **Betriebsorientierung.**

Wenn die genannten Merkmale und Kriterien in einer Prüfung berücksichtigt werden, kann der Prüfungsausschuss auch die berufliche Handlungsfähigkeit feststellen.

Inhalt

- Struktur der Abschlussprüfung
- **Abgrenzung Report – Fallbezogenes Fachgespräch**
- Prozess, Inhalt und Ablauf des Fallbezogenen Fachgesprächs
- Der Report als Grundlage für das FFG
- Wie finde ich ein Reportthema…

Abgrenzung Report – Fallbezogenes Fachgespräch (FFG)

Report

↓

bildet die Gesprächsgrundlage für das FFG

↓

Kein Einfluss auf Benotung

FFG

↓

eigentliche Prüfungsleistung am Prüfungstag

↓

Prüfungsleistung ergibt die Abschlussnote

Inhalt

- Struktur der Abschlussprüfung
- Abgrenzung Report – Fallbezogenes Fachgespräch
- **Prozess, Inhalt und Ablauf des Fallbezogenen Fachgesprächs**
- Der Report als Grundlage für das FFG
- Wie finde ich ein Reportthema…

Prozessablauf – Ausbildungsbeginn bis Ausbildungsende

Erstellung von 2 Reporten aus unterschiedlichen Wahlbereichen

Ausbildungs-beginn

Information im Betrieb zur Reporterstellung

Abschlussprüfung Teil 2

Tag der mündlichen Prüfung (Juli/Februar)

Reportabgabe bei IHK

Fallbezogenes Fachgespräch

Grundlage ist die Auswahl von 2 Wahlqualifikationen bei Ausbildungsbeginn, die endgültige Festlegung erfolgt spätestens mit Abgabe der Reporte am Tag der schriftlichen Abschlussprüfung Teil 2

1. Auftragssteuerung und –koordination	1.1 Auftragsinitiierung 1.2 Auftragsabwicklung 1.3 Auftragsabschluss 1.4 Auftragsnachbereitung
2. Kaufmännische Steuerung und Kontrolle	2.1 Finanzbuchhaltung 2.2 Kosten- und Leistungsrechnung 2.3 Controlling
3. Kaufmännische Abläufe in kleinen und mittleren Unternehmen	3.1 Laufende Buchführung 3.2 Entgeltabrechnung 3.3 Betriebliche Kalkulation 3.4 Betriebliche Auswertungen
4. Einkauf und Logistik	4.1 Bedarfsermittlung 4.2 Operative Einkaufsprozesse 4.3 Strategischer Einkaufsprozess 4.4 Lagerwirtschaft

Prozess, Inhalt und Ablauf des Fallbezogenen Fachgesprächs

5. Marketing und Vertrieb	5.1 Marketingaktivitäten 5.2 Vertrieb von Produkten und Dienstleistungen 5.3 Kundenbindung und Kundenbetreuung
6. Personalwirtschaft	6.1 Personalsachbearbeitung 6.2 Personalbeschaffung und –entwicklung
7. Assistenz und Sekretariat	7.1 Sekretariatsführung 7.2 Terminkoordination und Korrespondenzbearbeitung 7.3 Organisation von Reisen und Veranstaltungen
8. Öffentlichkeitsarbeit und Veranstaltungsmanagement	8.1 Öffentlichkeitsarbeit 8.2 Veranstaltungsmanagement

Was wird geprüft?

- Auswahl **eines** Reports durch den Prüfungsausschuss
- 20 Minuten Gespräch, ohne Vorbereitungszeit
- Prüfling stellt die Aufgabe und Lösungsweg einleitend dar
- Prüfer führt das Gespräch und hinterfragt den **beschriebenen Arbeitsablauf**

hinsichtlich

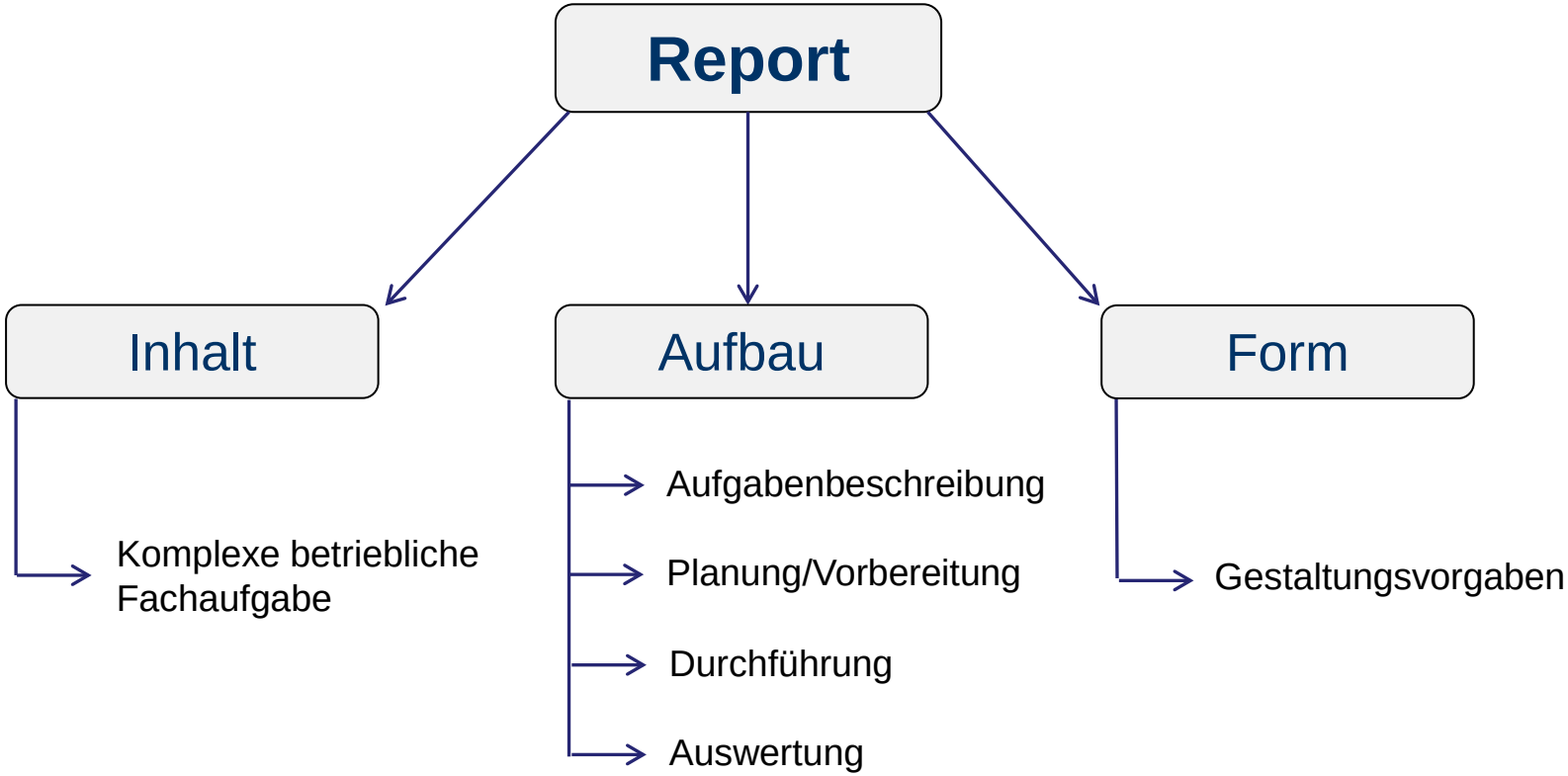
Ziel: Handlungsfähigkeit nachweisen

- **Begründung der Vorgehensweise**
- **Nachweis der Problemlösefähigkeit**
- **Erläuterung von Hintergründen und Schnittstellen**
- **Bewertung der eigenen Ergebnisse**

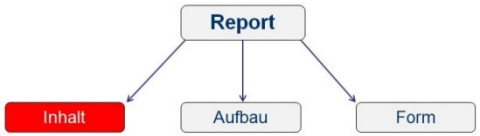
Inhalt

- Struktur der Abschlussprüfung
- Abgrenzung Report – Fallbezogenes Fachgespräch
- Prozess, Inhalt und Ablauf des Fallbezogenen Fachgesprächs
- **Der Report als Grundlage für das FFG**
- Wie finde ich ein Reportthema…

Der Report als Grundlage für das FFG



Was ist eine komplexe betriebliche Fachaufgabe?



u. a.

- Beschreibt einen Arbeitsablauf (Prozessbeschreibung)
- Setzt sich aus verschiedenen Teilaufgaben zusammen
  - Aufgabenstellung, Planung/Vorbereitung, Durchführung, Auswertung
- Erfordert einen Lösungsprozess, d. h.
  - Darstellen und Abwägen alternativer Lösungsansätze
  - Umgang mit Schwierigkeiten
  - Darstellen von Schnittstellen
- Oft müssen in der Vorbereitung Fachkenntnisse vertieft werden
- Oft muss für die Durchführung Recherche angestellt werden

- Ist **für den Azubi** eine neuartige Aufgabenstellung
- Stellt **aus Sicht des Azubis** eine Herausforderung dar
- Azubi muss **eigenständigen** Lösungsweg entwickeln

Der Aufbau des Reports

- **Aufgabenbeschreibung / Arbeitsauftrag**

  z. B. - Was genau war die Aufgabe?
  - Bis wann sollte ich sie bearbeiten?

- **Planungs- und Vorbereitungsphase**

  z. B. - Wie bin ich an die Aufgabe herangegangen?
  - Welche Vorüberlegungen habe ich angestellt?
  - Welche Alternativen standen zur Wahl?

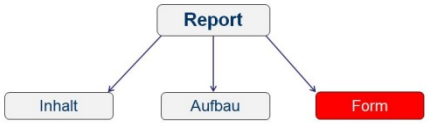
- **Durchführungsphase**

  z. B. - Wie bin ich konkret vorgegangen?
  - Welche Schwierigkeiten traten auf?
  - Wie habe ich die Aufgabe gelöst?

- **Auswertungsphase**

  z. B. - Welches Ergebnis kam zustande?
  - Wie bin ich damit zufrieden und warum?
  - Was würde ich beim nächsten Mal anders machen?

Die Formvorschriften des Reports



- Maximal 3 Seiten (ohne Anlagen), DIN A4
- Schriftgröße 11, Arial
- Einzeilige Schreibweise
- Einseitig beschrieben
- Linker und rechter Rand 2,5 cm
- Verwendung der Ich-Form
- Ausführliche Beschreibung (keine Stichpunkte)
- Name und Prüflingsnummer auf jeder Seite
- Nummerierung der Seiten
- Bitte Reporte einzeln zusammenklammern und die zwei verschiedenen Themen der Reihe nach mit dem Deckblatt versehen. Keine Heftstreifen bzw. Schnellhefter-Mappen verwenden.
- Auf Papier in sechsfacher Ausfertigung

Besonderheiten

Bei…

- Nicht selbst erstellten oder
- Thema-verfehlten Reporten oder
  (Inhalte/Ziele nicht berücksichtigt)
- Reporten mangelnder Komplexität

können **sämtliche Inhalte** des belegten Wahlbausteins Gegenstand der Prüfung werden!

Bei nicht bzw. nicht rechtzeitig eingereichtem Report gilt die Prüfung als nicht bestanden und wird mit ungenügend bewertet.

Inhalt

- Struktur der Abschlussprüfung
- Abgrenzung Report – Fallbezogenes Fachgespräch
- Prozess, Inhalt und Ablauf des Fallbezogenen Fachgesprächs
- Der Report als Grundlage für das FFG
- **Wie finde ich ein Reportthema…**

…das für die Prüfung verwendbar ist?

1. Betrachtung des Aufgabenbereichs des Auszubildenden

↓ **Ja**

2. Deckt eine Aufgabe die Lernziele einer Wahlqualifikation ab? (mindestens ein Lernziel)

Nein → **Ungeeignet**

↓ **Ja**

3. Ist das Thema komplex? d. h.
   - mehrere Arbeitsschritte
   - Planung, Durchführung und Auswertung der Aufgabe
   - „Kein 08/15 Fall“, eigene Problemlösung herbeiführen
   - etc.

Nein → **Ungeeignet**

↓ **Ja**

Geeignet

Mündliche Prüfung:

Fachaufgabe in der Wahlqualifikation (Fallbezogenes Fachgespräch)

1. Prüfungsaufgaben

- Erstellung von derzeit 46 Aufgaben durch einen Arbeitskreis der AKA
- Prüfungsaufgaben sind allen Ausschüssen zugegangen
- Aufgaben sind Vorschläge, Hoheitsrecht weiterhin bei den Prüfungsausschüssen
- Empfehlung des Arbeitskreises an die Prüfungsausschüsse die Aufgaben einzusetzen
- Bitte um formloses Feedback zu einzelnen Aufgaben an

  claudia.skramovski@nuernberg.ihk.de
- Bitte um **vertrauliche Behandlung der Aufgaben**
- **Jegliche** Verbreitung der Aufgaben ist **untersagt**

2. Relevante gesetzliche Grundlagen nach § 7 (5) Verordnung über die Berufsausbildung zum Kaufmann/-frau für Büromanagement

1. Der Prüfling soll nachweisen, dass er in der Lage ist

- berufstypische Aufgabenstellungen zu erfassen, Probleme und Vorgehensweisen zu erörtern sowie Lösungswege zu entwickeln, zu begründen und zu reflektieren
- kunden- und serviceorientiert zu handeln
- betriebspraktische Aufgaben zu planen und auszuwerten sowie
- Kommunikations- und Kooperationsbedingungen zu berücksichtigen

2. Vorgaben u. a.:

- Grundlage: **eine** der festgelegten Wahlqualifikationen
- Prüfling wählt eine von **zwei** vorgelegten Aufgaben aus
- Bearbeitungszeit 20 Min
- Fachgespräch 20 Min
- Gewichtung (nach § 8 (1): 35 %

3. Wahlqualifikationen

1. Auftrags-steuerung und koordination	2. Kaufmännische Steuerung und Kontrolle	3. Kaufmännische Abläufe in kleinen und mittleren Unternehmen
4. Einkauf und Logistik	5. Marketing und Vertrieb	6. Personal-wirtschaft
7. Assistenz und Sekretariat	8. Öffentlichkeits-arbeit und Veranstaltungs-management	(9. Verwaltung und Recht: nicht relevant)

4. Differenzierung der Wahlqualifikationen (Bsp.: Personalwirtschaft)

6	Personalwirtschaft (§ 4 Absatz 3 Nummer 6)	
6.1	Personalsachbearbeitung (§ 4 Absatz 3 Nummer 6.1)	a) rechtliche Vorgaben aus unterschiedlichen Beschäftigungs- und Dienstverhältnissen im Ausbildungsbetrieb beachten b) Personalakten unter Berücksichtigung von Datenschutz und Datensicherheit führen c) Vorgänge im Zusammenhang mit Entgelten oder Bezügen bearbeiten d) Vorgänge im Zusammenhang mit Arbeits- und Fehlzeiten bearbeiten e) Auskünfte im Zusammenhang mit der Personalverwaltung erteilen f) Personalstatistiken führen und auswerten g) Informations-, Mitwirkungs- und Mitbestimmungsrechte berücksichtigen h) bei Einstellungen und personellen Veränderungen erforderliche Meldungen veranlassen, Verträge vorbereiten und Dokumente erstellen
6.2	Personalbeschaffung und -entwicklung (§ 4 Absatz 3 Nummer 6.2)	a) Personalbedarfsermittlung unter Berücksichtigung von Anforderungsprofilen unterstützen b) im Personalbeschaffungsprozess, insbesondere bei Stellenausschreibungen, Auswahlverfahren und Entscheidungsfindungen, mitwirken c) im Bereich der Personalentwicklung insbesondere Maßnahmen im Rahmen der Aus- und Weiterbildung organisieren d) betriebliche Gesundheitsförderung unterstützen e) Maßnahmen der Personalbeschaffung und -entwicklung reflektieren und Verbesserungen vorschlagen

(c) IHK Nürnberg für Mittelfranken - AkA - Nürnberg 2015 - Alle Rechte vorbehalten!

4. Differenzierung der Wahlqualifikationen (Bsp.: Abläufe in kleinen und mittleren Unternehmen)

3	kaufmännische Abläufe in kleinen und mittleren Unternehmen (§ 4 Absatz 3 Nummer 3)	
3.1	laufende Buchführung (§ 4 Absatz 3 Nummer 3.1)	a) Buchungsvorgänge bearbeiten b) Kassenbuch führen c) Bestands- und Erfolgskonten führen d) Offene-Posten-Listen verwalten e) Zahlungsein- und -ausgänge kontrollieren und Maßnahmen bei Zahlungsverzug einleiten f) am buchhalterischen Jahresabschluss unter Berücksichtigung der Fristen mitwirken
3.2	Entgeltabrechnung (§ 4 Absatz 3 Nummer 3.2)	a) Personalstammdaten erfassen und pflegen b) erforderliche Prozessdaten für die Entgeltabrechnung erfassen und bearbeiten c) Auszahlungsbeträge unter Berücksichtigung geltender steuer-, sozial- und tarifrechtlicher Bestimmungen ermitteln d) notwendige Unterlagen zum Monats- und Jahresabschluss unter Berücksichtigung der Fristen erstellen
3.3	betriebliche Kalkulation (§ 4 Absatz 3 Nummer 3.3)	a) Kosten verursachungsgerecht zuordnen b) Angebote unter Berücksichtigung der Kosten und Marktchancen kalkulieren c) auftragsbezogene Kosten überwachen und kontrollieren d) Verfahren der Voll- und Teilkostenrechnung anwenden e) durch Nachkalkulation Auswirkungen auf den Unternehmenserfolg ermitteln
3.4	betriebliche Auswertungen (§ 4 Absatz 3 Nummer 3.4)	a) bei der Ermittlung der Unternehmensertragslage mitwirken b) Wirkungen der Abschreibungen für den Betriebserfolg unterscheiden c) Statistiken erstellen und Plan-Ist-Vergleiche durchführen d) betriebliche Kennzahlen beurteilen und für unternehmerische Entscheidungen aufbereiten

(c) IHK Nürnberg für Mittelfranken - AkA - Nürnberg 2015 - Alle Rechte vorbehalten!

5. Inhalte der aktuellen Aufgaben

1. Auftragssteuerung und –koordination	z. B. Angebotserstellung, Kaufvertrag, Auftragsabwicklung, Kundenreklamationen, Überwachung von Zahlungseingängen
2. Kaufmännische Steuerung und Kontrolle	z. B. Inventur, theoretische Grundlagen der Kosten- und Leistungsrechnung, Debitorenbuchhaltung, Forderungsausfälle
3. Kaufmännische Abläufe in kleinen und mittleren Unternehmen	z. B. Forderungsausfälle, Personaleinstellung, Lohnabrechnung, Kalkulation

5. Inhalte der bisherigen Aufgaben

4. Einkauf und Logistik	z. B. Bestellplanung, Lieferantenauswahl, Wareneingangsprüfung, Mangelhafte Lieferung, ABC-Analyse, Lagerhaltung
5. Marketing und Vertrieb	z. B. Methoden der Marktuntersuchung, Umsatzentwicklung, Produktlebenszyklus, Distributionspolitik, Werbung, Kundenzufriedenheit
6. Personalwirtschaft	z. B. Personalbedarfsplanung, Datenerfassung bei Personalbeschaffungen, Personalakte, betriebliche Gesundheitsförderung, Ausbildungsvertrag, Arbeitsvertrag, Personalentwicklung, Betriebsrat, Lohnabrechnung

5. Inhalte der bisherigen Aufgaben

7. Assistenz und Sekretariat	z. B. Veranstaltungsplanung, Reiseplanung, Terminplanung, telefonische Kommunikation, Protokoll
8. Öffentlichkeits-arbeit und Veranstaltungs-management	z. B. Förderung eines öffentlichen Ferienparks für Kinder, Auswertung von YouTube-Bewertungen eines Werbevideos für Ausbildungsplatzmarketing

6. Beispielaufgabe 1: Auftragssteuerung und -koordination

IHK

Abschlussprüfung

Kaufmann/Kauffrau für Büromanagement

Fallbezogenes Fachgespräch
Wahlqualifikation: Auftragssteuerung und -koordination (ASK)

Prüfungsaufgabe ASK 2

(20 Minuten Vorbereitungszeit; max. 20 Minuten Fallbezogenes Fachgespräch)

Hinweis: Im Fachgespräch sind fallbezogene Zusatzfragen möglich.

Situation

Sie sind als Mitarbeiter/-in in der Abteilung Vertriebsinnendienst eingesetzt. Ein wichtiger Kunde bestellt bei Ihnen schriftlich 500 Stück Toaster Typ 1. Durch einen Lieferengpass eines Zulieferers ist der Typ 1 jedoch in den nächsten vier Wochen nicht lieferbar. Alternativ ist Typ 2 mit anderen Leistungsdaten, anderer Farbgebung sowie einen um 3 % höheren Preis im Verkaufsprogramm.

Wie müssen Sie vorgehen, wenn Sie den Kunden trotzdem beliefern wollen?

Gehen Sie insbesondere darauf ein,

(1) ob mit der Bestellung bereits ein Kaufvertrag zustande gekommen ist und begründen Sie Ihre Aussage,

(2) wie Sie den Kunden zu einem Kaufvertrag über den vorhanden Typ 2 bewegen können.

Ihr Kunde bleibt bei Typ 1 und gibt sich mit einer Lieferung in fünf Wochen zufrieden. Seine Bestellung haben Sie schriftlich mit festem Liefertermin auf einen bestimmten Kalendertag bestätigt. Kurz vor der Auslieferung stellen Sie fest, dass die Ware doch nicht lieferbar ist.

Bewerten Sie die rechtliche Situation unter Risikoaspekten für Ihr Unternehmen! Gehen Sie dabei insbesondere darauf ein,

(3) welche Möglichkeiten der Kunde hat, wenn Sie die Ware nicht zum vereinbarten Termin liefern,

(4) welche Möglichkeiten der Kunde hätte, wenn der Liefertermin nicht fix zugesagt worden wäre, sondern „Liefertermin in ca. 3 Wochen" vereinbart wurde und die Lieferung in dem Zeitraum nicht erfolgte.

Schildern Sie dem Prüfungsausschuss zu Beginn des Fallbezogenen Fachgesprächs aus Ihrer Sicht kurz die Aufgabenstellung – ggf. übertragen auf Ihren Ausbildungsbetrieb – und erläutern Sie Ihren Lösungsweg.

Gemeinsame Prüfungsaufgaben der Industrie- und Handelskammern. Die Vervielfältigung und Verbreitung der Prüfungsaufgaben und Lösungen ist nur im Rahmen der Prüfungsabnahme durch die IHKs und ihren zuständigen Prüfungsausschüssen gestattet. Jede darüber hinaus gehende Vervielfältigung, Verbreitung und öffentliche Wiedergabe wird zivil- und strafrechtlich (§§ 97 ff., 106 ff UrhG) verfolgt.
© IHK Nürnberg für Mittelfranken - AkA - Nürnberg 2015 - Alle Rechte vorbehalten!

(c) IHK Nürnberg für Mittelfranken - AkA - Nürnberg 2015 - Alle Rechte vorbehalten!

6. Beispielaufgabe 2: Einkauf und Logistik

IHK

Abschlussprüfung

Kaufmann/Kauffrau für Büromanagement

Fallbezogenes Fachgespräch
Wahlqualifikation: Einkauf und Logistik (EL)

Prüfungsaufgabe mit Anlage EL 1

(20 Minuten Vorbereitungszeit; max. 20 Minuten Fallbezogenes Fachgespräch)

Hinweis: Im Fachgespräch sind fallbezogene Zusatzfragen möglich.

Situation

Sie sind als Sachbearbeiter/-in der Einkaufsabteilung des Büromöbelhändlers Bürokonzept GmbH eingesetzt. In Kürze wird die Stehleuchte „Management Line" eingeführt, die im mittleren Preissegment das Sortiment ergänzen soll. Die Verkaufsleitung plant zunächst mit einem Jahresabsatz von 240 Stück.

Ihr Vorgesetzter, Herr Stahl, beauftragt Sie nun mit der Planung der optimalen Bestellmenge, die Sie der hierfür eingerichteten Planungsgruppe vorstellen sollen. Folgende Informationen liegen Ihnen vor:

- Lagerkosten: durchschnittlich 10 % des Bestellwertes, Lagerkapazität ist für eine maximale Bestellmenge von 60 Stück ausreichend vorhanden
- Die fixen Kosten der Bestellung (Personalkosten, Telefon, Porto usw.) betragen laut unserer Kostenrechnung 160,00 €.
- Angebot unseres Lieferanten siehe Anlage zu EL 1

Wie gehen Sei bei der Planung der optimalen Bestellmenge vor?

Gehen Sie dabei insbesondere auf folgende Punkte ein:

(1) Erläutern Sie einleitend, wie sich die Bestellhäufigkeit auf die in der Anlage genannten Kostenarten (variable Bestellkosten, fixe Bestellkosten und Lagerkosten) auswirkt!

(2) Ermitteln Sie in der Anlage die kostenoptimale Bestellmenge und die entsprechende Bestellhäufigkeit (5x oder 6x)!

(3) Ein Mitglied der Planungsgruppe schlägt vor, nur einmal pro Halbjahr zu bestellen. Wie beurteilen Sie diesen Vorschlag?

(4) Welche Kriterien können dazu führen, dass Sie von der optimalen Bestellmenge abweichen?

Schildern Sie dem Prüfungsausschuss zu Beginn des Fallbezogenen Fachgesprächs aus Ihrer Sicht kurz die Aufgabenstellung - ggf. übertragen auf Ihren Ausbildungsbetrieb - und erläutern Sie Ihren Lösungsweg.

IHK

Abschlussprüfung

Kaufmann/Kauffrau für Büromanagement

Fallbezogenes Fachgespräch
Wahlqualifikation: Einkauf und Logistik (EL)

Anlage zu EL 1

Angebot

Laam KG, Karl-Auer-Str. 9, 94315 Straubing Tel. 09421 88672-0

Bürokonzept GmbH
Rochusstr. 30
53123 Bonn

Ihre Nachricht	Unser Zeichen	Name, Telefon	Datum
	VK-WI	Wittenzellner, 3865	13.01.2016

Angebot Stehleuchte Management Line

Sehr geehrter Herr Stahl,

wir bedanken uns für Ihre Anfrage und freuen uns, dass Sie o. g. Artikel in Ihr Sortiment aufnehmen wollen. Wir können Ihnen hierzu folgendes Angebot unterbreiten:

Listenpreis/ Stück 160,00 €

Bei einer Bestellmenge ab 45 Stück können wir Ihnen hierauf einen Rabatt von 10 % anbieten. Die Lieferung erfolgt frei Haus.

Unsere Lieferzeit beträgt 5 Arbeitstage.

Wir hoffen, Ihnen ein passendes Angebot gemacht zu haben und freuen uns auf Ihre Bestellung.

Freundliche Grüße

Laam KG

Herbert Wittenzellner

Tabelle Bestellhäufigkeit

Bestellungen pro Jahr	5x	6x
Bestellmenge		40
Listenstückpreis abzüglich Rabatt		
Variable Bestellkosten (Gesamtmenge)		
Fixe Bestellkosten		
Lagerkosten		
Gesamtkosten		

(c) IHK Nürnberg für Mittelfranken - AkA - Nürnberg 2015 - Alle Rechte vorbehalten!

Vielen Dank für Ihre Aufmerksamkeit!