

# I Prüfungsbereich Kundenbeziehungsprozesse

## 1 Kundenorientierte Auftragsabwicklung

<b>1.1</b>	<b>Kundenbeziehungen, Kommunikation</b>	15
1.1.1	Primär- und Sekundärforschung .....	15
1.1.2	Kundendaten, Kundentypen .....	17
1.1.3	Kundenorientierung .....	19
1.1.4	Kommunikationsmodell, nonverbale Kommunikation .....	20
1.1.5	Argumentationstechniken .....	22
1.1.6	Frage-techniken .....	22
1.1.7	Gesprächsregeln, Gesprächsnotiz .....	23
1.1.8	Aufbereitung von Kundeninformationen .....	27
1.1.9	Kundenbindung, Kundenzufriedenheit, Kundenservice, Beschwerdemanagement ....	28
<b>1.2</b>	<b>Auftragsbearbeitung und -nachbereitung</b>	31
1.2.1	Bearbeitung von Kundenanfragen .....	31
1.2.2	Kundenbestellung, Auftragsbestätigung, Kaufvertrag .....	32
1.2.3	Auftragsabwicklung mit Kunden, Nicht-rechtzeitig-Zahlung (Zahlungsverzug) .....	35
1.2.4	Lieferschein und Rechnung .....	39
1.2.5	Vor- und Nachkalkulation von Handelswaren .....	40
1.2.6	Nicht-rechtzeitig-Lieferung (Lieferungsverzug) .....	41
1.2.7	Schlechte Leistung (mangelhafte Lieferung) .....	42
1.2.8	Fehlerhafte Rechnung .....	44
1.2.9	Kulanz .....	45

## 2 Personalbezogene Aufgaben

<b>2.1</b>	<b>Personaleinsatzplanung, Arbeitszeitregelungen</b>	46
2.2	Dienstreiseanträge, Reisekostenabrechnungen .....	53
2.3	Umgang mit Mitarbeiterdaten, Datenschutz, Datensicherung, Datenpflege .....	56
2.4	Personalstatistiken .....	62
2.5	Arbeits- und sozialrechtliche Grundlagen .....	62
2.6	Arbeitsverträge .....	71
2.7	Entgeltabrechnung .....	75

### **3 Kaufmännische Steuerung**

<b>3.1</b>	<b>Rechnungswesen als Instrument kaufmännischer Planung, Steuerung und Kontrolle .....</b>	81
<b>3.2</b>	<b>Finanzbuchhaltung .....</b>	84
3.2.1	Einflussfaktoren auf die Wirtschaftlichkeit der betrieblichen Leistungserstellung .....	84
3.2.2	Grundsätze ordnungsmäßiger Buchführung (GoB) .....	86
3.2.3	Organisation der Finanzbuchhaltung .....	86
3.2.4	Industrie-Kontenrahmen (IKR) für Aus- und Fortbildung .....	88
3.2.5	Inventur: Gründe, Vorbereitung, Arten, Differenzen .....	90
3.2.6	Inventar .....	97
3.2.7	Bilanz .....	100
3.2.8	Bestandskonten .....	104
3.2.9	Buchungssatz .....	105
3.2.10	Erfolgskonten .....	106
3.2.11	Gewinn- und Verlustkonto .....	107
3.2.12	Umsatzsteuer .....	108
3.2.13	Einkauf von Dienstleistungen .....	110
3.2.14	Einkauf von Anlagegütern .....	111
3.2.15	Abschreibungen auf Sachanlagen .....	114
3.2.16	Einkauf und Verkauf von Handelswaren .....	116
3.2.17	Wareneinsatz und Warenrohgewinn .....	117
3.2.18	Rücksendungen, Skonto und Preisnachlässe beim Einkauf von Handelswaren mit Umsatzsteuerkorrekturen .....	120
	Rücksendungen, Skonto und Preisnachlässe beim Verkauf von Handelswaren mit Umsatzsteuerkorrekturen .....	121
<b>3.3</b>	<b>Kalkulation von Handelswaren .....</b>	122
3.3.1	Kalkulation des Bezugspreises .....	122
3.3.2	Kalkulation des Selbstkostenpreises .....	124
3.3.3	Kalkulation des Listenverkaufspreises .....	125
3.3.4	Vorwärtskalkulation .....	126
3.3.5	Kalkulationsvereinfachungen: Kalkulationszuschlagssatz und Kalkulationsfaktor ....	127
3.3.6	Rückwärtstkalkulation .....	129
3.3.7	Faktoren (Einflussgrößen) der Kalkulation .....	130
<b>3.4</b>	<b>Kosten- und Leistungsrechnung .....</b>	131
3.4.1	Abgrenzung der Kosten- und Leistungsrechnung von der Finanzbuchhaltung .....	131
3.4.2	Stufen und Aufgaben der Kosten- und Leistungsrechnung .....	132
3.4.3	Definition der Begriffe Aufwendung – Kosten und Erträge – Leistungen .....	133
3.4.4	Abgrenzungsrechnung .....	134
3.4.4.1	Neutrale Aufwendungen und Kosten .....	134
3.4.4.2	Neutrale Erträge und Leistungen .....	135
3.4.4.3	Ergebnistabelle, Betriebsergebnis, neutrales Ergebnis und Gesamtergebnis .....	136

<b>3.4.5</b>	Kalkulatorische Kosten .....	137
<b>3.4.6</b>	Kostenartenrechnung .....	138
<b>3.4.6.1</b>	Kosten auf der Grundlage der betriebswirtschaftlichen Produktionsfaktoren .....	138
<b>3.4.6.2</b>	Kosten auf der Grundlage betrieblicher Funktionen .....	138
<b>3.4.6.3</b>	Kosten in Abhängigkeit von ihrer Zurechenbarkeit auf die Kostenträger .....	139
<b>3.4.6.4</b>	Kosten in Abhängigkeit von der Beschäftigung .....	139
<b>3.4.6.5</b>	Kosten im Hinblick auf ihre Bezugsgrundlage .....	140
<b>3.4.7</b>	Kostenstellenrechnung .....	140
<b>3.4.7.1</b>	Arten von Kostenstellen .....	141
<b>3.4.7.2</b>	Einfacher Betriebsabrechnungsbogen .....	142
<b>3.4.7.3</b>	Gemeinkostenzuschlagssätze .....	142
<b>3.4.8</b>	Kostenträgerrechnung .....	144
<b>3.4.8.1</b>	Rechnungssysteme der Kostenträgerrechnung (Überblick) .....	144
<b>3.4.8.2</b>	Zuschlagskalkulation als Vollkostenrechnung .....	144
<b>3.4.8.3</b>	Deckungsbeitragsrechnung .....	145
<b>3.4.8.4</b>	Anwendungen der Deckungsbeitragsrechnung: Gewinnschwelle, Zusatzauftrag und Preisuntergrenzen .....	146
<b>3.4.8.5</b>	Normalkostenrechnung .....	148

## 4

# Information, Kommunikation, Kooperation

<b>4.1</b>	<b>Vor- und Nachteile verschiedener Informationsquellen</b> .....	149
<b>4.2</b>	<b>Grundlagen erfolgreicher Zusammenarbeit</b> .....	150
<b>4.3</b>	<b>Feedback</b> .....	151
<b>4.4</b>	<b>Interne und externe Kommunikationsprozesse</b> .....	152
<b>4.5</b>	<b>Teamarbeit</b> .....	153
<b>4.6</b>	<b>Lern-, Arbeits- und Moderationstechniken</b> .....	154
<b>4.7</b>	<b>Planung, Durchführung und Kontrolle von Projekten</b> .....	159
<b>4.8</b>	<b>Umgang mit Konflikten im eigenen Arbeitsumfeld</b> .....	165

## 5

# Fallorientierte Aufgaben (ungebundene Aufgaben) und Lösungen

<b>5.1</b>	<b>Das Modellunternehmen</b> .....	169
<b>5.2</b>	<b>Fallorientierte Aufgaben zu: Kundenorientierte Auftragsabwicklung</b> .....	170
	Aufgabe 1: Primär- und Sekundärforschung .....	170
	Aufgabe 2: Kundenorientierte Kommunikation .....	170
	Aufgabe 3: Kaufvertrag, Zahlungsverzug .....	171
	Lösungen .....	171

<b>5.3</b>	<b>Fallorientierte Aufgaben zu: Personalbezogene Aufgaben .....</b>	174
	Aufgabe 1: Neueinstellung von Mitarbeitern .....	174
	Aufgabe 2: Personalwirtschaft .....	175
	Aufgabe 3: Personalstatistik .....	175
	Lösungen .....	176
<b>5.4</b>	<b>Fallorientierte Aufgaben zu: Kaufmännische Steuerung .....</b>	180
	Aufgabe 1: Beleggeschäftsgang zum Einkauf von Handelswaren .....	181
	Aufgabe 2: Beleggeschäftsgang zum Verkauf von Handelswaren sowie dem Einkauf einer Maschine .....	185
	Aufgabe 3: Beleggeschäftsgang zu verschiedenen Geschäftsfällen .....	188
	Aufgabe 4: Zuschlagskalkulation .....	191
	Aufgabe 5: Betriebsabrechnungsbogen (BAB), Gemeinkostenzuschlagssätze, Kostenüber- und -unterdeckung, Nachkalkulation .....	191
	Aufgabe 6: Fixe und variable Kosten, Break-even-Menge rechnerisch und grafisch, Deckungsbeitragsrechnung .....	193
	Aufgabe 7: Deckungsbeitrag, Zusatzauftrag .....	194
	Aufgabe 8: Kalkulation von Handelswaren, Preisuntergrenze .....	195
	Lösungen .....	196
<b>5.5</b>	<b>Fallorientierte Aufgaben zu: Information, Kommunikation, Kooperation .....</b>	206
	Aufgabe 1: Mitarbeiterzufriedenheit, Feedback-Regeln .....	206
	Aufgabe 2: Teamarbeit, Projektarbeit, Meilensteine .....	206
	Aufgabe 3: Konfliktursachen, Gesprächsführung, Konfliktlösungen .....	206
	Lösungen .....	207

## 6      **Multiple-Choice-Aufgaben und Lösungen zu I**

<b>6.1</b>	<b>Multiple-Choice-Aufgaben zu: Kundenorientierte Auftragsabwicklung .....</b>	211
	Aufgabe 1: Fachbegriffe der Marktanalyse .....	211
	Aufgabe 2: Primärforschung .....	211
	Aufgabe 3: Sekundärforschung .....	211
	Aufgabe 4: Kundentypen .....	212
	Aufgabe 5: Psychologisches Kommunikationsmodell (4-Ohren-Modell) .....	212
	Aufgabe 6: Argumentationstechniken .....	212
	Aufgabe 7: Anfrage .....	212
	Aufgabe 8: Angebot .....	213
	Aufgabe 9: Zahlungsverzug .....	213
	Aufgabe 10: Lieferungsverzug .....	213
	Aufgabe 11: Mangelhafte Lieferung .....	213
	Aufgabe 12: Kulanz .....	214
	Lösungen .....	214

<b>6.2</b>	<b>Multiple-Choice-Aufgaben zu: Personalbezogene Aufgaben .....</b>	215
	Aufgabe 1: Personalbestandsanalyse .....	215
	Aufgabe 2: Personalbedarf .....	215
	Aufgabe 3: Personalbeschaffung .....	215
	Aufgabe 4: Dienstreise .....	215
	Aufgabe 5: Qualifiziertes Arbeitszeugnis .....	216
	Aufgabe 6: Beitragsbemessungsgrenze in der Sozialversicherung .....	216
	Aufgabe 7: Tarifvertrag .....	216
	Aufgabe 8: Betriebsvereinbarung .....	216
	Aufgabe 9: Probezeit von Auszubildenden laut Berufsbildungsgesetz (BBiG) .....	217
	Aufgabe 10: Lohnsteuerklassen .....	217
	Lösungen .....	217
<b>6.3</b>	<b>Multiple-Choice-Aufgaben zu: Kaufmännische Steuerung .....</b>	218
	Aufgabe 1: Kosten – Aufwendungen .....	218
	Aufgabe 2: Leistungen – Erträge .....	218
	Aufgabe 3: Fixkosten und Beschäftigungsgrad .....	218
	Aufgabe 4: Aufgabe der Kosten- und Leistungsrechnung .....	218
	Aufgabe 5: Betriebsabrechnungsbogen .....	219
	Aufgabe 6: Deckungsbeitrag .....	219
	Aufgabe 7: Deckungsbeitrag .....	219
	Aufgabe 8: Selbstkosten .....	219
	Aufgabe 9: Kostenüberdeckung .....	220
	Aufgabe 10: Break-even-point .....	220
	Aufgabe 11: Kosten – Aufwendungen .....	220
	Aufgabe 12: Kosten und Beschäftigungsgrad .....	220
	Aufgabe 13: Aufgabe der Abgrenzungsrechnung .....	221
	Aufgabe 14: Deckungsbeitrag .....	221
	Aufgabe 15: Normalkostenrechnung .....	221
	Aufgabe 16: Handlungskosten .....	221
	Aufgabe 17: Handlungskostenzuschlagssatz .....	222
	Aufgabe 18: Abschreibungshöhe .....	222
	Aufgabe 19: Kalkulationszuschlagssatz .....	222
	Aufgabe 20: Inventar – Bilanz .....	223
	Aufgabe 21: Bilanz .....	223
	Aufgabe 22: Inventur .....	223
	Aufgabe 23: Handlungskosten .....	223
	Aufgabe 24: Bilanz .....	224
	Aufgabe 25: Inventur .....	224
	Aufgabe 26: Zeitlich verlegte Inventur .....	224
	Aufgabe 27: Rückrechnung .....	225
	Aufgabe 28: Inventurdifferenz .....	225
	Aufgabe 29: Inventar .....	225
	Aufgabe 30: Aufgaben der Finanzbuchhaltung .....	226
	Aufgabe 31: Inventurdifferenz .....	226
	Aufgabe 32: Zahlungsbedingungen .....	226

Aufgabe 33: Arbeitsschritte Statistik .....	227
Aufgabe 34: Grafische Darstellungsformen .....	227
Lösungen .....	227
<b>6.4 Multiple-Choice-Aufgaben zu: Information, Kommunikation, Kooperation .....</b>	<b>229</b>
Aufgabe 1: Feedbackregeln .....	229
Aufgabe 2: Merkmale der Teamarbeit .....	229
Aufgabe 3: Teamentwicklung .....	229
Aufgabe 4: Arbeitspakete im Projekt .....	229
Aufgabe 5: Gespräch zur Konfliktlösung .....	230
Lösungen .....	230

## II

# Prüfungsbereich Wirtschafts- und Sozialkunde

## 1

## Stellung, Rechtsform und Organisationsstruktur des Ausbildungsbetriebes

- 1.1
- 1.2
- 1.3
- 1.4
- 1.5

<b>Ziele, Aufgaben und Stellung des Ausbildungsbetriebes .....</b>	<b>231</b>
<b>Rechtsformen .....</b>	<b>239</b>
<b>Investition und Finanzierung .....</b>	<b>246</b>
<b>Aufbauorganisation, Arbeits- und Geschäftsprozesse .....</b>	<b>257</b>
<b>Zusammenarbeit mit externen Adressaten .....</b>	<b>269</b>

## 2

## Produkt- und Dienstleistungsangebot

- 2.1
- 2.2
- 2.3

<b>Leistungserstellung in Industrie- und Dienstleistungsbetrieben .....</b>	<b>270</b>
<b>Wirtschaftssektoren .....</b>	<b>271</b>
<b>Markt- und Wettbewerbssituation von Unternehmen .....</b>	<b>272</b>

### **3 Berufsbildung**

<b>3.1</b>	<b>Berufsbildungsgesetz und Berufsausbildungsvertrag .....</b>	<b>280</b>
<b>3.2</b>	<b>Duales Ausbildungssystem .....</b>	<b>283</b>
<b>3.3</b>	<b>Ausbildungsplan und Ausbildungsordnung .....</b>	<b>283</b>
<b>3.4</b>	<b>Betriebsverfassungs- und Jugendarbeitsschutzgesetz .....</b>	<b>284</b>
<b>3.5</b>	<b>Lebenslanges Lernen .....</b>	<b>287</b>

### **4 Sicherheit und Gesundheitsschutz bei der Arbeit**

<b>4.1</b>	<b>Sicherheit und Gesundheit am Arbeitsplatz .....</b>	<b>288</b>
<b>4.2</b>	<b>Arbeitsschutz- und Unfallverhütungsvorschriften .....</b>	<b>290</b>
<b>4.3</b>	<b>Verhaltensweisen bei Unfällen .....</b>	<b>292</b>
<b>4.4</b>	<b>Brandschutzbauvorschriften und Brandbekämpfung .....</b>	<b>293</b>

### **5 Umweltschutz**

<b>5.1</b>	<b>Ursachen und Quellen von betrieblichen Umweltbelastungen .....</b>	<b>295</b>
<b>5.2</b>	<b>Regelungen des betrieblichen Umweltschutzes .....</b>	<b>295</b>
<b>5.3</b>	<b>Nachhaltiges Wirtschaften .....</b>	<b>299</b>
<b>5.4</b>	<b>Abfallvermeidung und umweltschonende Entsorgung .....</b>	<b>302</b>

### **6 Multiple-Choice-Aufgaben und Lösungen zu II**

<b>6.1</b>	<b>Multiple-Choice-Aufgaben zu: Stellung, Rechtsform und Organisationsstruktur des Ausbildungsbetriebes .....</b>	<b>303</b>
	Aufgabe 1: Minimalprinzip des ökonomischen Prinzips .....	303
	Aufgabe 2: Ökonomische Unternehmensziele .....	303
	Aufgabe 3: Langfristiges Unternehmensziel .....	303
	Aufgabe 4: Betriebswirtschaftliche Produktionsfaktoren .....	304
	Aufgabe 5: Wirtschaftssektoren .....	304
	Aufgabe 6: Arbeitsteilung .....	304
	Aufgabe 7: Wirtschaftskreislauf .....	304
	Aufgabe 8: Einzelunternehmen .....	305
	Aufgabe 9: Kommanditgesellschaft .....	305

Aufgabe 10: GmbH .....	305
Aufgabe 11: Organe der GmbH .....	305
Aufgabe 12: Investition .....	306
Aufgabe 13: Kontokorrentkredit .....	306
Aufgabe 14: Leasing .....	306
Aufgabe 15: Factoring .....	306
Aufgabe 16: Einfacher Eigentumsvorbehalt .....	307
Aufgabe 17: Sicherungsübereignung .....	307
Aufgabe 18: Stabsstelle .....	307
Aufgabe 19: Prokura .....	308
Aufgabe 20: Einliniensystem .....	308
Aufgabe 21: Kernprozesse .....	308
Aufgabe 22: Darstellung von betrieblichen Prozessen .....	309
Aufgabe 23: Organisationen, Institutionen .....	309
Lösungen .....	310
<b>6.2           Multiple-Choice-Aufgaben zu: Produkt- und Dienstleistungsangebot</b> .....	311
Aufgabe 1: Sekundärer Sektor .....	311
Aufgabe 2: Tertiärer Sektor .....	311
Aufgabe 3: Angebot und Nachfrage .....	311
Aufgabe 4: Modell der vollständigen Konkurrenz .....	311
Aufgabe 5: Markttransparenz .....	312
Aufgabe 6: Käufermarkt .....	312
Aufgabe 7: Angebotsmonopol .....	312
Aufgabe 8: Polypol .....	312
Aufgabe 9: Konjunkturphasen .....	313
Aufgabe 10: Merkmale der Depression (des Konjunkturtiefs) .....	313
Lösungen .....	313
<b>6.3           Multiple-Choice-Aufgaben zu: Berufsbildung</b> .....	314
Aufgabe 1: Duales Ausbildungssystem .....	314
Aufgabe 2: Berufsbildungsgesetz .....	314
Aufgabe 3: Pflichten des Auszubildenden .....	314
Aufgabe 4: Jugend- und Auszubildendenvertretung .....	314
Aufgabe 5: Pausenzeiten laut JArbSchG .....	315
Aufgabe 6: Gesamtlänge von Pausenzeiten .....	315
Aufgabe 7: Probezeit von Auszubildenden .....	315
Lösungen .....	316
<b>6.4           Multiple-Choice-Aufgaben zu: Sicherheit und Gesundheitsschutz bei der Arbeit</b> .....	316
Aufgabe 1: Arbeitssicherheitsvorschriften .....	316
Aufgabe 2: Arbeitssicherheitsgesetz .....	316
Aufgabe 3: Unfallverhütung .....	317
Aufgabe 4: Verbotszeichen .....	317
Aufgabe 5: Warnzeichen .....	317
Aufgabe 6: Rettungszeichen .....	317

Aufgabe 7: Brandschutzzeichen .....	318
Aufgabe 8: Gebotszeichen .....	318
Lösungen .....	318
<b>6.5      Multiple-Choice-Aufgaben zu: Umweltschutz .....</b>	<b>319</b>
Aufgabe 1: Ökologie .....	319
Aufgabe 2: Fair Trade .....	319
Aufgabe 3: Kreislaufwirtschaftsgesetz .....	319
Aufgabe 4: Blauer Engel .....	320
Lösungen .....	320
<b>Bildquellenverzeichnis .....</b>	<b>14</b>
<b>Stichwortverzeichnis .....</b>	<b>321</b>
<b>Inhaltsverzeichnis CD-ROM Prüfungsbuch Büromanagement Teil 2 .....</b>	<b>329</b>