

I Prüfungsbereich Kundenbeziehungsprozesse

1 Kundenorientierte Auftragsabwicklung

1.1	Kundenbeziehungen, Kommunikation	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
1.2	Auftragsbearbeitung und -nachbereitung	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	Schlechtleistung (mangelhafte Lieferung)	42
1.2.8	Fehlerhafte Rechnung	44
1.2.9	Kulanz	45

2 Personalbezogene Aufgaben

2.1	Personaleinsatzplanung, Arbeitszeitregelungen	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

3.1	Rechnungswesen als Instrument kaufmännischer Planung, Steuerung und Kontrolle	81
3.2	Finanzbuchhaltung	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
	Industrie-Kontenrahmen (IKR) für Aus- und Fortbildung	88
3.2.4	Inventur: Gründe, Vorbereitung, Arten, Differenzen	90
3.2.5	Inventar	97
3.2.6	Bilanz	100
3.2.7	Bestandskonten	104
3.2.8	Buchungssatz	105
3.2.9	Erfolgskonten	106
3.2.10	Gewinn- und Verlustkonto	107
3.2.11	Umsatzsteuer	108
3.2.12	Einkauf von Dienstleistungen	110
3.2.13	Einkauf von Anlagegütern	111
3.2.14	Abschreibungen auf Sachanlagen	114
3.2.15	Einkauf und Verkauf von Handelswaren	116
3.2.16	Wareneinsatz und Warenrohgewinn	117
3.2.17	Rücksendungen, Skonto und Preisnachlässe beim Einkauf von Handelswaren mit Umsatzsteuerkorrekturen	120
3.2.18	Rücksendungen, Skonto und Preisnachlässe beim Verkauf von Handelswaren mit Umsatzsteuerkorrekturen	121
3.3	Kalkulation von Handelswaren	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	Rückwärtskalkulation	129
3.3.7	Faktoren (Einflussgrößen) der Kalkulation	130
3.4	Kosten- und Leistungsrechnung	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

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

4 Information, Kommunikation, Kooperation

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

5 Fallorientierte Aufgaben (ungebundene Aufgaben) und Lösungen

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

5.3	Fallorientierte Aufgaben zu: Personalbezogene Aufgaben	174
	Aufgabe 1: Neueinstellung von Mitarbeitern	174
	Aufgabe 2: Personalwirtschaft	175
	Aufgabe 3: Personalstatistik	175
	Lösungen	176
5.4	Fallorientierte Aufgaben zu: Kaufmännische Steuerung	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
5.5	Fallorientierte Aufgaben zu: Information, Kommunikation, Kooperation	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

6.1	Multiple-Choice-Aufgaben zu: Kundenorientierte Auftragsabwicklung	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

6.2	Multiple-Choice-Aufgaben zu: Personalbezogene Aufgaben	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
6.3	Multiple-Choice-Aufgaben zu: Kaufmännische Steuerung	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
6.4	Multiple-Choice-Aufgaben zu: Information, Kommunikation, Kooperation	229
	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	Ziele, Aufgaben und Stellung des Ausbildungsbetriebes	231
1.2	Rechtsformen	239
1.3	Investition und Finanzierung	246
1.4	Aufbauorganisation, Arbeits- und Geschäftsprozesse	257
1.5	Zusammenarbeit mit externen Adressaten	269

2 Produkt- und Dienstleistungsangebot

2.1	Leistungserstellung in Industrie- und Dienstleistungsbetrieben	270
2.2	Wirtschaftssektoren	271
2.3	Markt- und Wettbewerbssituation von Unternehmen	272

3 Berufsbildung

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

4 Sicherheit und Gesundheitsschutz bei der Arbeit

4.1	Sicherheit und Gesundheit am Arbeitsplatz	288
4.2	Arbeitsschutz- und Unfallverhütungsvorschriften	290
4.3	Verhaltensweisen bei Unfällen	292
4.4	Brandschutzvorschriften und Brandbekämpfung	293

5 Umweltschutz

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

6 Multiple-Choice-Aufgaben und Lösungen zu II

6.1	Multiple-Choice-Aufgaben zu: Stellung, Rechtsform und Organisationsstruktur des Ausbildungsbetriebes	303
	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
6.2	Multiple-Choice-Aufgaben zu: Produkt- und Dienstleistungsangebot	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
6.3	Multiple-Choice-Aufgaben zu: Berufsbildung	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
6.4	Multiple-Choice-Aufgaben zu: Sicherheit und Gesundheitsschutz bei der Arbeit .	316
	Aufgabe 1: Arbeitssicherheitsvorschriften	316
	Aufgabe 2: Arbeitssicherheitsgesetz	316
	Aufgabe 3: Unfallverhütung	317
	Aufgabe 4: Verbotsschilder	317
	Aufgabe 5: Warnzeichen	317
	Aufgabe 6: Rettungszeichen	317

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