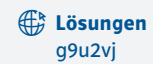


## II. Musterklausuren zur Prüfungssimulation im Prüfungsbereich Kundenbeziehungsprozesse

### Prüfung 1

### Kundenbeziehungsprozesse



#### Hinweise zur Bearbeitung:

- Lesen Sie bitte den Text der Aufgaben ganz durch, bevor Sie mit der Bearbeitung beginnen. Die bei den Aufgaben angegebene Bearbeitungszeit ist als Hinweis zu verstehen und soll Ihnen helfen, sich die Prüfungszeit richtig einzuteilen.
- Die Aufgaben können in beliebiger Reihenfolge gelöst werden. Bei zusammenhängenden Aufgaben mit gemeinsamer Situationsvorgabe sollten Sie sich jedoch an die vorgegebene Reihenfolge halten.
- Führen Sie nur die Arbeitsschritte durch, die von Ihnen verlangt werden. Halten Sie sich bei der Bearbeitung der Aufgaben genau an die Vorgaben zur Beantwortung der Fragen. Wenn z. B. vier Angaben gefordert werden und Sie sechs Angaben anführen, werden nur die ersten vier Angaben bewertet.
- Schreiben Sie deutlich und geben Sie bei Rechenaufgaben Ihren Rechenweg an, da Ihnen sonst Punkte verloren gehen können.
- Sofern nicht ausdrücklich eine Formulierung in ganzen Sätzen gefordert wird, ist eine stichwortartige Beantwortung zulässig.
- Die Gesamtprüfzeit der schriftlichen Prüfung beträgt 150 Minuten.

#### Zulässige Hilfsmittel:

- Als Hilfsmittel ist grundsätzlich ein nicht programmierter, netzunabhängiger Taschenrechner ohne Kommunikationsmöglichkeit mit Dritten zugelassen.

Viel Erfolg!

**Aufgabe 1: Kundenbeziehungen/Kommunikation****(17 Punkte)**

**Situation:** Sie sind gegenwärtig im Bereich Kundenbetreuung des Unternehmens Modewelt KG eingesetzt. In der letzten Zeit häuften sich Beschwerdeanrufe von Kunden. Ihr Vorgesetzter hat sich daher für das kommende Quartal zum Ziel gesetzt, den Bereich Kundenbetreuung auszubauen und ein systematisches Beschwerde- und Reklamationsmanagement zu entwickeln. Sie als neuer Mitarbeiter sollen in dieses Projekt einbezogen werden.

**1.1 Nennen Sie drei mögliche Gründe, die einen Anlass für einen Beschwerdeanruf eines Kunden bei der Modewelt KG darstellen könnten.** (3 Punkte)

- *Mangel an der Kleidung entdeckt.*
- *Lieferung ist nicht zum vereinbarten Termin erfolgt.*
- *schlechte Beratung*
- *Es wurde die falsche Ware geliefert.*
- *Die Qualität der Kleidung ist nicht wie erwartet.*
- *Mitarbeiter für Nachfragen sind nicht immer erreichbar.*

**1.2 Formulieren Sie drei konkrete Ziele, die die Modewelt KG mit dem Aufbau eines Beschwerde- und Reklamationsmanagements verfolgt.** (3 Punkte)

- *Erhöhung der Kundenzufriedenheit*
- *Kundenabwanderungen an Konkurrenten verhindern*
- *Ermittlung von Schwachstellen in der Kundenbetreuung/-beratung*
- *Ermittlung von Schwachstellen in der Qualität*
- *Kaufquote erhöhen*
- *Marktanteile durch Weiterempfehlung steigern*
- *Verbesserungen initiieren und Kosten senken*

**1.3 Ihr Vorgesetzter erklärt Ihnen, dass es wichtig ist, im Kundengespräch zu klären, ob es sich um eine Beschwerde oder um eine Reklamation handelt. Erläutern Sie diesen Unterschied.** (4 Punkte)

- *Die Beschwerde ist eine subjektive Unzufriedenheit des Kunden mit einem Produkt oder einer Dienstleistung.*
- *Die Reklamation ist eine spezielle Beschwerde auf der Grundlage eines objektiven Fehlers oder einer ungenügenden Leistung mit Rechtsanspruch.*

**1.4 Sie haben bereits während Ihres Einsatzes in der Verkaufsabteilung gelernt, dass der Erfolg eines Kundengesprächs von der richtigen Fragestellung abhängt. Ordnen Sie die Kennziffern 1 – 4 des Fragetyps dem jeweiligen Kästchen des Fragebeispiels zu.** (4 Punkte)

	Fragetypen	Fragebeispiele	Zuordnung Kennziffer
1	Offene Frage	„Ihnen ist also wichtig, dass es eine 24-Stunden-Servicehotline gibt?“	3
2	Suggestivfrage	„Worüber haben Sie sich besonders geärgert?“	1
3	Rückkopplungsfrage	„Waren Sie bisher mit unserem Service zufrieden?“	4
4	Geschlossene Frage	„Sie sind doch sicher auch der Meinung, dass Qualität ihren Preis hat?“	2

**1.5 Im Umgang mit Kundenbeschwerden sollen sich die Mitarbeiterinnen und Mitarbeiter zukünftig an den folgenden drei Gesprächsphasen orientieren. Finden Sie für jede Phase jeweils ein Frage- oder Formulierungsbeispiel.** (3 Punkte)

Gesprächsphase	Frage/Formulierung
1 Persönliche Ebene abklären/Verständnis zeigen	<p><i>Jch verstehe Sie, das ist wirklich ärgerlich.</i></p> <hr/> <p><i>Es tut mir Leid für Ihre Unannehmlichkeiten.</i></p> <hr/> <p><i>Jch kann mir gut vorstellen, dass Sie enttäuscht sind.</i></p>
2 Sachliche Ebene besprechen/Problemlage feststellen	<p><i>Wo genau liegt der Fehler?</i></p> <hr/> <p><i>Wie genau ist das passiert?</i></p> <hr/> <p><i>Worüber haben Sie sich besonders geärgert?</i></p>
3 Akzeptanz des Lösungsvorschlags absichern	<p><i>Sind Sie mit meinem Vorschlag einverstanden?</i></p> <hr/> <p><i>Überzeugt Sie dieser Lösungsvorschlag?</i></p> <hr/> <p><i>Jch werde also Folgendes veranlassen: ...</i></p>

P1

**Aufgabe 2: Auftragsbearbeitung** (35 Punkte)

**Situation:** Sie arbeiten derzeit in der Auftragsbearbeitung des Unternehmens Modewelt KG. Am 1. März 2016 erhielten Sie eine Anfrage des Einzelhändlers „Anziehend e.K.“ bezüglich möglicher regelmäßiger Lieferungen von Langarm-Shirts für den Sportbereich. Der Einzelhändler zeigte in seinem Schreiben Interesse, die Modewelt KG in seine Lieferantenliste aufzunehmen. Ihr Vorgesetzter beauftragt Sie nun, ein entsprechendes Angebot vorzubereiten.

**2.1 Kalkulieren Sie den Listenverkaufspreis (netto) pro Stück für ein Langarmshirt. Nutzen Sie das vorliegende Kalkulationsschema.** (9 Punkte)  
**Ihnen liegt folgende Artikelkartei vor:**

Artikel-Bezeichnung: Langarmshirt Active Fitness Damen  
 Artikel-Nummer: LA 3210  
 Lieferant: Sportkicks KG  
 Material: Baumwoll-Viskose-Elasthan-Gemisch  
 Farbe: grau-meliert  
 Bezugspreis: 12,- EUR/Stück  
 Lieferantenskonto: 2 %  
 Handlungskostenzuschlag (HKZ): 30 %  
 Gewinnzuschlag (GZ): 20 %  
 Da es sich um einen potenziellen Neukunden handelt, werden außerdem folgende Preis- und Lieferkonditionen vorgegeben:  
 Kundenrabatt: 15 %  
 Kundenskonto bei Zahlung innerhalb von 10 Tagen: 3 %  
 Bei Bestellung ab 50 Stück: verpackungs- und versandkostenfrei

	Preisbezeichnung	Preis in EUR
	Bezugspreis	12,00
+	HKZ (30%)	3,60
=	Selbstkostenpreis	15,60
+	GZ (20%)	3,12
=	Barverkaufspreis	18,72
+	Kundenskonto (3%)	0,58
=	Zielverkaufspreis	19,30
+	Kundenrabatt (15%)	3,41
=	Listenverkaufspreis	22,71

18,72 = 97 %      19,30 = 85 %

**2.2 Nachdem Sie den Verkaufspreis ermittelt haben, erstellen und versenden Sie am 7. März 2016 das Angebotsschreiben für das Unternehmen „Anziehend e.K.“. Geben Sie außer dem Preis vier weitere wichtige Inhalte an, die ein ausführliches Angebot enthalten sollte.** (4 Punkte)

- Art (genaue Bezeichnung) und Menge (Einheit) der Ware
- Güte und Beschaffenheit der Ware (Angaben zur Qualität)
- Zahlungsbedingungen (Zahlungsziel, Preisnachlässe)
- Lieferungsbedingungen (frei Haus, Verpackungskosten, Lieferfristen), Erfüllungsort und Gerichtsstand
- Bindungsfrist des Angebots

**2.3 Am 10. März geht nachfolgendes Fax vom Unternehmen „Anziehend e.K.“ bei Ihnen ein. Eine entsprechende Auftragsbestätigung senden Sie am 11. März 2016 per Fax zurück. (10 Punkte)**

<b>FAX</b>	10.03.20__		
Anziehend e.K. Katrin Lange Lindenstraße 5 80336 München			
Modewelt KG Fünftelgasse 4 80333 München			
Vorab per Fax: 089 744-21044			
<b>Bestellung</b>			
Sehr geehrte Damen und Herren, auf der Grundlage Ihres Angebotes vom 7. März 2016 bestellen wir wie folgt:			
Pos.	Artikel-Nr.	Bezeichnung	Menge/Stck.
1	LA 3210	Langarmshirt Active Fitness Damen	60
Bitte liefern Sie die Ware, wie in Ihrem Angebot angegeben. Mit Ihren Zahlungs- und Lieferbedingungen sind wir einverstanden.			
Wir freuen uns auf eine gute Zusammenarbeit.			
Mit freundlichen Grüßen			
<i>Lange</i> Anziehend e.K.			

**Kreuzen Sie an, ob die folgenden Aussagen richtig (R) oder falsch (F) sind. Formulieren Sie die falschen Aussagen jeweils in eine richtige Aussage um.**

Aussage	R	F	Richtige Aussage
Ein Kaufvertrag zwischen der Modewelt KG und der Anziehend e.K. kommt durch die Bestellung und die Auftragsbestätigung zustande.		X	Ein Kaufvertrag zwischen der Modewelt KG und der Anziehend e.K. kommt bereits durch das Angebot und die Bestellung zustande.
Es handelt sich um einen Terminkauf.	X		
Es liegt ein einseitiger Handelskauf vor.		X	Es liegt ein zweiseitiger Handelskauf vor.
Die Bestellung per Fax ist deshalb gültig, weil Bestellungen grundsätzlich schriftlich erfolgen müssen. Fernmündliche Bestellungen sind unwirksam.		X	Es gibt keine Formvorschrift; Bestellungen können mündlich oder schriftlich erfolgen.
Der gesetzliche Leistungsort (Erfüllungsort) für beide Vertragspartner ist München.	X		
Mit Abschluss des Kaufvertrages gehen die Vertragspartner das Verpflichtungs- und Erfüllungsgeschäft ein.		X	Mit Abschluss des Kaufvertrages gehen die Vertragspartner nur das Verpflichtungsgeschäft ein.

**2.4 Erläutern Sie je zwei Rechte und Pflichten, die sich für die Modewelt KG aus dem Abschluss des Kaufvertrages ergeben.** (8 Punkte)

Die Modewelt KG hat das Recht,

- dass der Käufer die gelieferte Ware vereinbarungsgemäß abnimmt.
- dass der Käufer den Kaufpreis für die ordnungsgemäß gelieferte Ware bezahlt.

Die Modewelt KG hat die Pflicht,

- die bestellte Ware in der vereinbarten Menge mängelfrei und fristgemäß zu übergeben.
- dem Käufer das Eigentum an der Sache zu übertragen.

**2.5 Ihr Vorgesetzter möchte vermeiden, dass der Modewelt KG durch ungeeignete Formulierungen der Lieferbedingungen Schwierigkeiten entstehen. Er übergibt Ihnen verschiedene Formulierungen.** (4 Punkte)

- Geben Sie mit (1), (2) oder (3) an, ob die Fälligkeit der Lieferung**
- (1) kalendermäßig bestimmt ist**
  - (2) kalendermäßig bestimmbar ist**
  - (3) kalendermäßig nicht bestimmt und nicht bestimmbar ist**

**Die Lieferung erfolgt ...**

bis zum 18. März	1	bis Anfang April	1
ab 13. Kalenderwoche	3	sofort	3
innerhalb 30 Tage nach Bestelldatum	2	10 Tage nach Karfreitag	2
schnellstmöglich	3	am 16. März	1

**Aufgabe 3: Kaufmännische Steuerung: Buchungen**

**(21 Punkte)**

**Situation:** Sie sind gegenwärtig im Bereich der Buchführung des Unternehmens Modewelt KG eingesetzt und bearbeiten die aktuellen Geschäftsfälle, die sich aus den Verkäufen des letzten Monats ergeben. Ihnen liegen nachfolgende Belege zur Bearbeitung vor. – Nutzen Sie hierfür den Auszug aus dem Kontenplan auf Seite 20f.

**3.1 Kontieren Sie die nachstehenden Belege, indem Sie die entsprechenden Konten in die leeren Kontenkästen eintragen, die bei den Belegen stehen. (10 Punkte)**

## MODEWELT KG

Modewelt KG, Fünftelgasse 4, 80333 München  
Fashion & Style OHG  
Fax: 0711 4463785  
Königstraße 50  
70170 Stuttgart

Wir kleiden Sie an!

Ihr Auftrag vom	Kunden-Nr.	Rg.-Nr.	Datum	
11.03.2016	24070	52498	17.03.2016	
Artikel-Nr.	Menge	Artikelbezeichnung	Einzelpreis EUR	Gesamtpreis EUR
LA 3201	25	Langarmshirt	19,50	487,50
SA 5213	50	Laufshirt	20,50	1 025,00
SA 7012	30	Poloshirt Golf	24,90	747,00
LH 1232	60	Laufhose 3/4	14,99	899,40
WH 5587	40	Wanderhose	49,90	1 996,00
				<b>5 154,90</b>
- 10% Rabatt				515,49
				<b>4 639,41</b>
+ Fracht				178,50
+ Verpackung				65,00
				<b>243,50</b>
				4 882,91
+ 19% USt				927,75
Rechnungsbetrag				<b>5 810,66</b>

Zahlungsbedingungen:  
10 Tage ab Rechnungsdatum 2% Skonto  
30 Tage ab Rechnungsdatum netto Kasse

Modewelt KG, Tel: 089 744-210, Fax: 089 744-21044, Email: info@modeweltfünftel.de  
Inbank München, IBAN: DE36 1701 1010 4444 0122 34, BIC: INBANK24501  
HRA 47251 Amtsgericht München, GF: Herr Dr. Ingo Malsch  
Steuernummer: 14/222/63077 USt-Id.Nr.: DE-14572195

Soll	Haben
2405	5100
	4800

**Theodor Bühler**  
**Internationale Speditions- und Transport GmbH**

Theodor Bühler GmbH, Rotkampstr. 126, 80271 München  
 Tel.: 089 587465 Fax: 089 587466

**Erledigungsvermerk:**

bar bezahlt am 16.03.2016

Modewelt KG  
 Fünftelgasse 4  
 80333 München

**Rechnung**

Ihr Auftrag vom	Kunden-Nr.	Rg.-Nr.	Datum
14.03.2016	12456	26573	16.03.2016

Leistung	Betrag in EUR
Für den Transport von Waren der Modewelt KG, München, zum Modegeschäft Fashion & Style OHG, Stuttgart, netto + 19 % Umsatzsteuer	150,00 28,50 <b>178,50</b>

Büroräume:  
 Rotkampstraße 126, 80271 München  
 Bankverbindung: Barbank München  
 IBAN: DE38 5621 1221 3366 3699 22, BIC: BARBANK56585

Steuernummer: 134/111/8538

USt-Id.Nr.: DE-908897119

Soll	Haben	Soll	Haben
6140	2880	2800	2405
2600		5001	
		4800	

**INBANK MÜNCHEN**

IBAN DE36 1701 1010 4444 0122 34

**Kontoauszug**

Modewelt KG, Fünftelgasse 4, 80333 München

Auszug 65 Blatt 1

Auszugsdatum 24.03.20..

Buch.-Tag	Wert	Erläuterung/Verwendungszweck	Umsätze	
23.03.	23.03.	Fashion & Style OHG, KD NR 24070 RG 52498/ 17.03.2016 Abzgl. 2 % Skonto	5.694,45 +	
<b>IHR AKTUELLER KONTOSTAND: Auszug vom 24.03. 14.30 UHR</b>			<b>EUR</b>	<b>225.894,45 H</b>
22-03-16		220.200,00 H		225.894,45 H
Letzter Auszug		Alter Kontostand		Neuer Kontostand



**3.2 Um die ortsnahen Warenlieferungen zukünftig verstärkt mit dem eigenen Fuhrpark durchführen zu können, wurde ein neuer Lieferwagen angeschafft. (11 Punkte)**

**3.2.1 Kontieren Sie den nachfolgenden Beleg unter Berücksichtigung der Umsatzsteuer. (3 Punkte)**

**Quittung**

Nettobetrag	12.780,00 EUR
USt	2.428,20 EUR
<b>Gesamt</b>	<b>15.208,20 EUR</b>

Gesamtbetrag in Worten

Fünfzehntausendzweihundertacht/Cent wie oben

<b>Von:</b>	Modewelt KG, Fünftelgasse 4, 80333 München	
<b>Für:</b>	Kleintransporter „Mitsubishi Fuso“	
<i>Helmut Günther</i>	<i>München</i>	<i>20.03.2016</i>
Dankend erhalten	Ort	Datum
<b>Buchungsvermerk:</b>	Stempel/ Unterschrift des Empfängers	
	<i>i. A. Günther</i>	

Soll	Haben
0840	2880
2600	

**3.2.2 Vervollständigen Sie die Lösungsspalte rechts unter Nutzung der nachstehenden Anlagendatei. (6 Punkte)**

Der jährliche lineare Abschreibungsbetrag beträgt ...	<i>1.420,00 EUR</i>
Der Abschreibungssatz in % beträgt ...	<i>11,11 %</i>
Der Restbuchwert am Ende des ersten Nutzungsjahres (Anschaffungsjahr) beträgt ... (Lösung ankreuzen)	<input type="checkbox"/> 11.360,00 EUR <input checked="" type="checkbox"/> 11.596,67 EUR <input type="checkbox"/> 13.788,20 EUR

<b>Anlagendatei</b>		<b>Modewelt KG, Fünftelgasse 4, 80333 München</b>		
<b>Gegenstand:</b> KFZ		<b>Fahrzeug-Nr.:</b> M-MW 106		
<b>Fabrikat:</b> Kleintransporter „Mitsubishi Fuso“		<b>Lieferer:</b> Autohaus München Süd		
<b>Erstzulassung:</b> 01/2014		<b>Anschaffungskosten:</b> 12.780,00 €		
<b>Konto-Nr.:</b>		<b>AfA-Satz:</b>	<b>AfA-Methode:</b> linear	
Datum	Vorgang	Zugang in EUR	Abgang/AfA in EUR	Bestand in EUR
20.03.2016		12.780,00		
31.12.2016				

**3.2.3 Kontieren Sie die Abschreibung des Fahrzeugs am Jahresende.**

(2 Punkte)

Soll	Haben
6520	0840

**Aufgabe 4: Kaufmännische Steuerung: Kostenrechnung**

(17 Punkte)

**Situation:** Der Abteilungsleiter des Bereiches Kaufmännische Steuerung und Kontrolle des Unternehmens Modewelt KG bittet Sie heute, bei der Auswertung der Kostenentwicklung des Produktionsbereiches Sportschuhe der vergangenen Monate mitzuhelfen. Ihnen liegen folgende Informationen vor:

Kostentabelle Produktionsbereich Sportschuhe

	Produktionsmenge (Paar)	Gesamtkosten (EUR)	Gesamterlöse (EUR)	
März 2016	1.500	64.500,00	78.000,00	
April 2016	1.750	75.000,00	91.000,00	
	Stückerlöse (EUR)	Stückkosten variabel (EUR)	Gesamtkosten variabel (EUR)	Gesamtkosten Fix (EUR)
März 2016	52,00	42,00	63.000,00	1.500,00
April 2016			73.500,00	

**Hinweis:** Die Erhöhung der Produktionsmenge führte aufgrund der variablen Kosten zu einer Erhöhung der Gesamtkosten.

**4.1 Vervollständigen Sie die obige Kostentabelle (5 Werte) und stellen Sie die Kostenfunktion K(x) auf.**

(7 Punkte)

Berechnungen:

$$\text{Stückerlöse} = \text{Gesamterlöse (EUR)} / \text{Produktionsmenge (Paar)}$$

$$= 78.000,00 \text{ €} : 1.500 = 52,00 \text{ €} \text{ bzw. } 91.000,00 \text{ €} : 1.750 = 52,00 \text{ €}$$

$$\text{Stückkosten variabel} = \text{Erhöhung der Gesamtkosten (EUR)} / \text{Erhöhung der Produktionsmenge} = 10.500,00 \text{ €} / 250 = 42,00 \text{ €}$$

$$\text{Gesamtkosten variabel} = \text{Produktionsmenge} \cdot \text{variable Stückkosten}$$

$$= 1.500 \cdot 42,00 \text{ €} = 63.000,00 \text{ €} \text{ bzw. } = 1.750 \cdot 42,00 \text{ €} = 73.500,00 \text{ €}$$

$$\text{Gesamtkosten fix} = \text{Gesamtkosten} - \text{variable Gesamtkosten}$$

$$= 64.500,00 \text{ €} - 63.000,00 \text{ €} = 1.500,00 \text{ €} \text{ bzw.}$$

$$= 75.000,00 \text{ €} - 73.500,00 \text{ €} = 1.500,00 \text{ €}$$

$$K(x) = 1.500,00 \text{ €} + 42,00 \text{ €} \cdot x$$

**4.2 Aus der Finanzbuchhaltung wurden für das erste Quartal (Januar–März 2017) folgende erfolgswirksame Aufwendungen und Erträge übermittelt. Entscheiden Sie, ob es sich hierbei um betriebsbedingte oder neutrale Aufwendungen bzw. Erträge handelt. Kreuzen Sie entsprechend an. Ermitteln Sie anschließend das Gesamtergebnis und das Betriebsergebnis.** (10 Punkte)  
 Lösungshinweise: je Kreuz = ½ Punkt, Rechnung je 2 Punkte

Genauere Bezeichnung	Höhe (EUR)	betrieblicher Aufwand	betrieblicher Ertrag	neutraler Aufwand	neutraler Ertrag
Umsatzerlöse für Waren	300.000,00		X		
Aufwendungen für Rohstoffe (Leder)	27.000,00	X			
Zinserträge Geschäftskonto	5.000,00				X
Verluste aus Wertpapiergeschäften	8.000,00			X	
Gesetzliche soziale Abgaben für Mitarbeiter	30.000,00	X			
Umsatzerlöse für eigene Erzeugnisse	280.000,00		X		
Erträge aus Vermietung und Verpachtung	40.000,00				X
Löhne und Gehälter für Mitarbeiter	100.000,00	X			
Reparaturaufwand für Aufzug im vermieteten Gebäude	800,00			X	
Erträge aus Anlagenabgängen (PKW)	7.500,00				X
Aufwendungen für Handelswaren	180.000,00	X			
Verkauf von Lagerbeständen (Wintermode) an unsere Mitarbeiter	40.000,00				X
<b>Gesamtergebnis in EUR</b>			<b>326.700,00</b>		
<b>Betriebsergebnis in EUR</b>			<b>243.000,00</b>		

Berechnungen:

$$\text{Gesamtergebnis: } 672.500,00 \text{ €} - 345.800,00 \text{ €} = 326.700,00 \text{ €}$$

$$- \text{neutrales Ergebnis: } 92.500,00 \text{ €} - 8.800,00 \text{ €} = 83.700,00 \text{ €}$$

$$= \text{Betriebsergebnis: } 580.000,00 \text{ €} - 337.000,00 \text{ €} = 243.000,00 \text{ €}$$

**Aufgabe 5: Personalbezogene Aufgaben**

**(39 Punkte)**

**Situation:** Als Mitarbeiter/-in der Personalabteilung der Modewelt KG sind Sie aktiv an der Personalplanung für das kommende Quartal beteiligt. Zu Ihren Aufgaben zählen u. a. die Ermittlung des Personalbestandes, die Feststellung des Personalbedarfs und die Planung der Personalbeschaffung. Hierfür haben Sie sich mit Hilfe der Stammdatendatei bereits die notwendigen Personaldaten organisiert.

**5.1 Der IST-Bestand in der Modewelt KG beträgt 150 Mitarbeiter. Der voraussichtliche Bedarf für das kommende Quartal ist relativ sicher mit 156 Mitarbeitern zu prognostizieren. Bei den erwarteten Abgängen gibt es noch größere Unsicherheiten. Deshalb wird mit zwei Varianten geplant. Die erste Variante geht davon aus, dass 3 Mitarbeiter das Unternehmen verlassen. Bei der zweiten Variante geht man davon aus, dass 9 Mitarbeiter das Unternehmen verlassen. Welche zwei Personalbedarfsrechnungen (aus a bis d) sind richtig? Kreuzen Sie an.** (4 Punkte)

	a	b	c	d
Kreuzen Sie hier an. → → →			X	X
	2. Quartal 2017	2. Quartal 2017	2. Quartal 2017	2. Quartal 2017
voraussichtlicher Bedarf	156	156	156	156
IST-Bestand	150	150	150	150
voraussichtliche Abgänge	3	9	3	9
voraussichtlicher Bestand	153	141	147	141
Überdeckung	0	0	0	0
Unterdeckung	3	9	9	15
Ersatzbedarf	0	3	3	9
Zusatzbedarf (Neubedarf)	3	6	6	6

**5.2 Erläutern Sie den quantitativen und den qualitativen Personalbedarf der Modewelt KG. Geben Sie jeweils zwei Beispiele an.** (4 Punkte)

*Der quantitative Personalbedarf gibt an, wie viele Mitarbeiter benötigt werden (Anzahl).*

*Beispiele: benötigter Zusatzbedarf von 6 MA, benötigter Ersatzbedarf 4 MA.*

*Der qualitative Personalbedarf gibt an, über welche Kenntnisse und Fähigkeiten die benötigten Mitarbeiter verfügen sollen (Anforderungen/Qualifikationen).*

*Beispiele: benötigt werden 2 MA mit Fremdsprachenkenntnissen und 3 MA mit kaufmännischer Ausbildung.*

P1

**5.3 Der Leiter der Personalabteilung hat Sie aufgefordert, ihm einen begründeten Vorschlag zur Personalbeschaffung zu unterbreiten. Sie wissen, dass neue Mitarbeiter sowohl über den Arbeitsmarkt als auch im eigenen Betrieb beschafft werden können.** (8 Punkte)

**a) Nennen Sie die zwei entsprechenden Fachausdrücke für diese Möglichkeiten der Personalbeschaffung.**

*Interne Personalbeschaffung*

---

*Externe Personalbeschaffung*

---

**b) Entscheiden Sie sich für eine der unter a) genannten Möglichkeiten der Personalbeschaffung, indem Sie Ihrem Vorgesetzten ein konkretes Beispiel vorschlagen. Begründen Sie Ihren Vorschlag an zwei Vorteilen, die sich daraus für die Modewelt KG ergeben.**

*Möglichkeiten der internen Beschaffung: Rundmail, Ausschreibung im Intranet, in der Betriebszeitung, am Schwarzen Brett.*

---

*Vorteile: Motivationsförderung der MA durch Möglichkeiten der Veränderung oder des Aufstiegs, geringe Beschaffungskosten, geringere Einarbeitungszeit, geringere Wahrscheinlichkeit einer Fehlbesetzung, da MA bekannt.*

---

*Möglichkeiten der externen Beschaffung: Stellenanzeige online oder in Printmedien, Arbeitsamt, Messen, Zeitarbeitsunternehmen, Personalberatung.*

---

*Vorteile: größere Auswahl, Wegfall notwendiger Aus- und Weiterbildungsmaßnahmen, neue Ideen und frischer Wind bereichern das Unternehmen, Fehler aufgrund von Betriebsblindheit vermeidbar.*

---

**c) Ihr Vorgesetzter teilt Ihnen mit, dass sowohl die Ausschreibung der offenen Stellen als auch das Bewerbungsverfahren über das Internet/Intranet durchgeführt werden sollen. Nennen Sie drei Gründe, warum sich Ihr Personalleiter für diese Variante entschieden haben könnte.**

- geringere Kosten im Vergleich zu Printmedien*

---

- Zeitaspekt: geschaltete Anzeige sofort sichtbar, schnelle Reaktionsgeschwindigkeit*

---

- Flexibilität: Anzeige kann nach Bedarf verlängert, verändert, abgeschaltet werden*

---

- breite Erreichbarkeit*

---

- ökologischer Vorteil: kein Papierverbrauch für Bewerbungen*

---

**5.4 Im Vorfeld der Stellenbesetzungen wird in einer Teamsitzung der Personalabteilung über Möglichkeiten flexibler Arbeitszeitmodelle diskutiert. Ihr Vorgesetzter betont, wie wichtig es ist, die Arbeitszeiten sowohl an die Gegebenheiten des Marktes (Auftragslage) als auch die internen Erfordernisse anzupassen. (9 Punkte)**

**a) Schlagen Sie Ihrem Vorgesetzten drei verschiedene Arbeitszeitmodelle vor. Erläutern Sie einen Vorschlag, indem Sie wesentliche Merkmale dieses Modells kurz darlegen.**

*Gleitzeit:*

- Arbeitsbeginn und -ende ist innerhalb einer Zeitspanne frei wählbar.
- Anwesenheitspflicht der Mitarbeiter in der Kernzeit.
- Erfüllung der Soll-Arbeitszeit wird über ein Arbeitszeitkonto geregelt.

*Job-Sharing:*

- Möglichkeit der Teilzeitarbeit: Zwei oder mehrere Mitarbeiter mit ähnlichen oder ergänzenden Qualifikationen teilen sich einen Arbeitsplatz.
- Aufgaben und Arbeitszeiten werden je nach Bedarf aufgeteilt.

*Schichtarbeit:*

- Aufteilung der betrieblichen Arbeitszeit in mehrere Zeitabschnitte mit versetzten Anfangszeiten und/oder unterschiedlicher Dauer.
- Mitarbeiter können wechselnde Schichten in Anspruch nehmen.
- Die Betriebsarbeitszeit wird insgesamt verlängert.

*Und andere Vorschläge wie Telearbeit, Vertrauensarbeitszeit, Altersteilzeit mit entsprechenden Hinweisen als Lösung denkbar.*

**b) Nennen Sie jeweils zwei Vorteile, die sich sowohl für den Arbeitgeber als auch für den zukünftigen Arbeitnehmer aus einer flexiblen Arbeitszeitgestaltung ergeben.**

*Vorteile für den Arbeitnehmer:*

- Flexibilität bei der Arbeitszeitgestaltung im Hinblick auf die individuelle Lebenssituation.
- Eigenverantwortung wird gefördert und unterstützt.
- Wichtige Termine können auch tagsüber wahrgenommen werden.
- familienfreundliche Arbeitszeitgestaltung

Vorteile für den Arbeitgeber:

- Bessere Auslastung der Produktionsmittel und Arbeitsprozesse.
- Vermeidung von bezahlter Unterbeschäftigung (Kostensparnis).
- Vermeidung von Überstundenzuschlägen aufgrund der Möglichkeit des Freizeitausgleichs.
- Motivation führt zu besserer Arbeitsleistung.
- Fehlzeiten können reduziert werden.
- Die Kreativität wird gefördert.

**5.5 Die in der Ausgangssituation genannten drei geplanten Abgänge erfolgen aus unterschiedlichen Gründen:** (14 Punkte)

Name des Mitarbeiters	Geb.-Datum/ Betriebszugehörigkeit	Kündigungsgrund	Bemerkungen
Herr Uhlsen	25.02.1971 9 Jahre	Weiterbeschäftigung des MA von Seiten des AG nicht mehr erwünscht.	Kündigung zum 31.08.2017 von der Geschäftsleitung erbeten.
Frau Schneider	10.10.1989 3 Jahre	Beendigung eines befristeten Arbeitsvertrages.	Arbeitsvertrag läuft am 30. April 2017 aus.
Herr Kutter	03.04.1965 5 Jahre	Der Mitarbeiter verändert sich beruflich.	Vereinbarung eines Aufhebungsvertrages zwischen der Modewelt KG und Hr. Kutter. Er möchte am 30.06.2017 seinen letzten Arbeitstag haben.

**a) Erklären Sie den Unterschied zwischen einer ordentlichen und einer außerordentlichen Kündigung.**

Eine ordentliche Kündigung ist eine Kündigung unter Einhaltung gesetzlicher

Kündigungsfristen. Man unterscheidet zwischen einer personenbedingten, verhaltensbedingten und betriebsbedingten Kündigung.

Eine außerordentliche Kündigung erfolgt ohne Einhaltung von Kündigungsfristen und gilt sofort. Dafür bedarf es jedoch eines wichtigen Grundes. Ein wichtiger Grund liegt vor, wenn die Fortführung des Arbeitsverhältnisses für den Betrieb unzumutbar ist.

**b) Kreuzen Sie an, welcher Kündigungsgrund im Rahmen der ordentlichen Kündigung zutreffen würde, wenn Herr Uhlsen ...**

	personen- bedingt	verhaltens- bedingt	betriebs- bedingt
... auf Grund einer längeren Erkrankung nicht mehr die notwendige körperliche Eignung besäße.	x		
... seinen Vorgesetzten beleidigt hätte.		x	
... auf Grund von Auftragsmangel nicht mehr weiterbeschäftigt werden könnte.			x
... des Öfteren betrunken bei der Arbeit erschienen wäre.		x	
... Geschäftsdaten an einen Bekannten weitergegeben hätte, der bei der Konkurrenz arbeitet.		x	
... auf Grund der Änderung der Produktionsmethoden nicht mehr die erforderliche Eignung besäße.	x		
... Geld aus der Geschäftskasse entwendet hätte.		x	

**c) Wann muss die Modewelt KG Herrn Uhlsen spätestens kündigen, damit dieser am 31.08.2017 seinen letzten Arbeitstag hat? Geben Sie die Kündigungsfrist und den letztmöglichen Kündigungstermin an.**

*Lösung gemäß § 622 BGB Kündigungsfristen bei Arbeitsverhältnissen:*

*Kündigungsfrist: 3 Monate; Letztmöglicher Kündigungstermin: 31.05.2017*

**d) In welchen Gesetzen wird den unten stehenden Personenkreisen ein besonderer Kündigungsschutz eingeräumt? Ordnen Sie die Kennziffern vor den folgenden Gesetzen dem entsprechenden Personenkreis zu.**

- 1 – Arbeitsplatzschutzgesetz      2 – Arbeitssicherheitsgesetz
- 3 – Arbeitszeitordnung            4 – Berufsbildungsgesetz
- 5 – Handelsgesetzbuch            6 – Kündigungsschutzgesetz
- 7 – Mutterschutzgesetz            8 – Schwerbehindertengesetz/SGB IX

Wehr- und Ersatzdienstleistende	1
Schwangere und Mütter	7
Betriebsräte/Mitglieder der Jugend- und Auszubildendenvertretung (JAV)	6
Auszubildende	4
Schwerbehinderte	8

P1