

Prüfungsvariante 2: praxisbezogene Fachaufgaben

🌐 Lösungen
6r3zk3

1. Auftragssteuerung und -koordination

Aufgabe 1

Situation: Sie sind Mitarbeiter/-in der Großhandel Spatenstich OHG und für die Kalkulation von Waren zuständig. Ihr Lieferant stellt Ihnen den Thermo Komposter 530 Luxus mit folgenden Konditionen zur Verfügung.

Listeneinkaufspreis:	66,03 €	Skonto des Lieferers:	2,5 %
Rabatt des Lieferers:	3,0 %	Bezugskosten je Komposter:	2,50 €

- a) Ermitteln Sie den Bezugspreis für den Thermo Komposter 530 Luxus.
 b) Nachdem Sie den Bezugspreis ermittelt haben, kalkulieren Sie den Listenverkaufspreis für Ihre Kunden zu folgenden Konditionen:

Handlungskostenzuschlag:	40,0 %
Gewinnzuschlag:	25,0 %
Skonto für Kunden:	2,0 %
Rabatt für Kunden:	10,5 %

Listeneinkaufspreis	66,03
- Lieferantenrabatt	1,98
= Zieleinkaufspreis	64,05
- Lieferantenskonto	1,60
= Bareinkaufspreis	62,45
+ Bezugskosten	2,50
= Bezugspreis	64,95
+ Handlungskostenzuschlag	25,98
= Selbstkosten	90,93
+ Gewinn	22,73
= Barverkaufspreis	113,66
+ Kundenskonto	2,32
= Zielverkaufspreis	115,98
+ Kundenrabatt	13,61
= Listenverkaufspreis	129,59

- c) Interpretieren Sie Ihr Ergebnis. Zu welchem Preis bieten Sie den Komposter an?

Der Komposter hat einen Listeneinkaufspreis von 66,03€; der Bezugspreis für die Großhandel Spatenstich OHG beträgt 64,95 €; der Listenverkaufspreis beträgt nach Hinzufügen aller Zuschläge 129,59 €. Der Komposter kann mit einem „runden“ Preis von 129,99 € verkauft werden.

Aufgabe 2

Situation: Als Mitarbeiter/-in der Abteilung Auftragswesen in der Stahlbau Settler GmbH in Düsseldorf bearbeiten Sie neben den Auftragseingängen auch die Erstellung von Angeboten. Beantworten Sie in diesem Zusammenhang die folgenden Fragen.

a) Erläutern Sie, welche Bestandteile in ein Angebot aufgenommen werden müssen.

Bestandteile eines Angebots: Absender, Empfänger, Art und Beschaffenheit sowie Güte der Ware, Menge, Preis, Lieferungs- und Zahlungsbedingungen, Liefertermin, Erfüllungsort.

b) Welche beiden grundsätzlichen Möglichkeiten haben Sie, eingehende Angebote zu prüfen? Geben Sie zu beiden Möglichkeiten je ein Beispiel an.

Die Möglichkeiten des quantitativen und qualitativen Angebotsvergleiches: Der quantitative Angebotsvergleich erfolgt über die angebotenen Preise; es wird der Bezugspreis ermittelt.

Der qualitative Angebotsvergleich erfolgt über die Wareneigenschaften, Qualität der Ware, Liefertermine, Liefertreue, Serviceleistungen, Garantien, Zuverlässigkeit etc.

c) Die Abteilung Auftragsbearbeitung wird mit neuen Laptops ausgestattet und Sie erhalten von Ihrer Teamleiterin die nachfolgenden Daten eingegangener Angebote und den Auftrag, eine Bezugs kalkulation für zehn Laptops durchzuführen.

Angebot 1	Angebot 2	Angebot 3
Listenpreis: 549,99 €, Skonto: 2 %, Transportkosten je Laptop: 3,00 €, Verpackungskosten je Laptop: 2 €, Rabatt: 5 % bei einem Mindestumsatz von 5.400,00 €	Listenpreis: 629,95 €, Skonto: 3 %, frei Haus, Verpackungspauschale: 5,80 €, Rabatt: 15 %	Listenpreis: 579,95 €, Skonto: 3 %, Bezugskosten: 40,00 €, Rabatt: 10 %

	Angebot 1	Angebot 2	Angebot 3
<i>Listenpreis einzeln</i>	<i>549,99 €</i>	<i>629,95 €</i>	<i>579,95 €</i>
<i>Listenpreis gesamt</i>	<i>5.499,90 €</i>	<i>6.299,50 €</i>	<i>5.799,50 €</i>
<i>- Rabatt</i>	<i>275,00 €</i>	<i>944,93 €</i>	<i>579,95 €</i>
<i>Zieleinkaufspreis</i>	<i>5.224,90 €</i>	<i>5.354,57 €</i>	<i>5.219,55 €</i>
<i>- Skonto</i>	<i>104,50 €</i>	<i>160,64 €</i>	<i>156,59 €</i>
<i>Bareinkaufspreis</i>	<i>5.120,41 €</i>	<i>5.193,93 €</i>	<i>5.062,96 €</i>
<i>+ Bezugskosten</i>	<i>50,00 €</i>	<i>5,80 €</i>	<i>40,00 €</i>
<i>Bezugspreis</i>	<i>5.170,40 €</i>	<i>5.199,73 €</i>	<i>5.102,96 €</i>

Das günstigste Angebot ist Angebot 3 mit einem Bezugspreis von 5.102,96 €.

Aufgabe 3

Situation: Sie sind Mitarbeiter/-in der Modewelt KG in München und in der Abteilung Auftragsabwicklung für die Zahlungseingänge verantwortlich. Ihnen liegt die in der Anlage abgebildete Rechnung (S. 342) vor. Das heutige Datum ist der 22.04.20..; bearbeiten Sie die folgenden Aufgaben.

a) Stellen Sie fest, bis wann die Rechnung vom Käufer zu bezahlen ist.

Die Rechnung ist bis zum 20.04.20.. zu zahlen.

b) Befindet sich der Käufer in Zahlungsverzug? Klären Sie in diesem Zusammenhang, wann ein Zahlungsverzug vorliegt.

Ja, der Käufer befindet sich in Zahlungsverzug. Die Zahlung sollte bis zum 20.04.20.. geleistet worden sein.

Der Käufer geht mit dem Kaufvertrag die Verpflichtung ein, die Zahlung rechtzeitig vorzunehmen. Er gerät in Zahlungsverzug, wenn:

- ein bestimmter Zahlungstermin vereinbart war und der Käufer diesen nicht einhält.
- kein bestimmter Zahlungstermin vereinbart war, gerät der Käufer nach 30 Tagen in Zahlungsverzug.

c) Welche Rechte kann der Verkäufer beim Zahlungsverzug in Anspruch nehmen?

Der Verkäufer kann folgende Rechte in Anspruch nehmen:

- Er kann auf die Erfüllung des Vertrages und damit auf Zahlung bestehen.
- Klageerhebung beim zuständigen Gericht
- Schadenersatz (z.B. Verzugszinsen), Rücktritt vom Vertrag

d) Welche Möglichkeiten haben Sie, die Liquidität des Kunden vor Vertragsabschluss zu prüfen?

- Auskunft der Schufa
- Auskünfte von Geschäftspartnern und Referenzen des Kunden
- Auskunft von Kreditinstituten mit Zustimmung des Kunden
- zuständige Kammern

e) Sie werden dem Kunden Verzugszinsen für die Versäumnisse in Rechnung stellen. Wie berechnen Sie die Verzugszinsen?

Die Berechnung der Verzugszinsen erfolgt nach der Zinsformel und dem derzeitig gültigen Zinssatz sowie den versäumten Tagen.

Zinsen = Rechnungsbetrag · Zinssatz · Versäumnistage / 360 · 100

Anlage Rechnung:

MODEWELT KG

Modewelt KG, Postfach 22 33 44, 80334 München

Wir kleiden Sie an!

Glitzerstübchen e.K.
Meyerhofstraße 12
85221 Dachau

Ihr Zeichen, Ihre Nachricht vom	Unser Zeichen, unsere Nachricht vom	Telefon, Name	Datum
em, 13.03.20..	la, 17.03.20.	089 744-210, Lilli Anton	27.03.20..

Auftragsnummer	Lieferscheinnummer	Lieferdatum	Bei Zahlung bitte stets angeben:		
			Kundennummer	Rechnungsnummer	Rechnungsdatum
2456	961/20..	28.03.20..	2354	1568	27.03.20..

Position	Artikelnummer	Artikelbezeichnung	Menge	ME	Einzelpreis in €	Rabatt in %	Gesamtpreis in €
1	3125	Damenpullover	3	Stck.	24,30 €	3	72,90
2	3691	Damenpullover	8	Stck.	18,65 €	3	149,20
3	0268	Damenpullover	11	Stck.	21,65 €	3	238,15
4	1456	Damenpullover	16	Stck.	17,85 €	3	285,60
5	2369	Damenpullover	4	Stck.	34,35 €	3	137,40
6	12698	Damenstrickjacke	7	Stck.	46,85 €	3	327,95
7	3126	Damenpullover	4	Stck.	22,95 €	3	91,80
8	239852	Damenweste	6	Stck.	16,85 €	3	101,10
9	861	Damenstrickkleid	8	Stck.	37,85 €	3	302,80
10	863	Damenstrickkleid	8	Stck.	51,65 €	3	413,20
Zwischensumme							2.120,10

Verpackungskosten in €			Frachtkosten in €		
-			44,55		
Gesamtrabatt %	Gesamtrabatt	Nettopreis	USt %	USt EUR	Bruttopreis EUR
3	63,60	2.101,05	19	399,20	2.500,25
Zahlbar bis zum 20.04.20.. oder innerhalb von 10 Tagen mit 2 % Skonto.					

FA

Modewelt KG
Fünftelgasse 4
80333 München
Steuer-Nr.: 14/222/63077
USt.-IdNr.: DE 14572195

Geschäftsführer:
Dr. Ingo Malsch
HRA 47251
Amtsgericht München

Telefon: 089 744-210
Fax: 089 744-21044
Internet: www.modewelt-fünftel-kg.de
E-Mail: info@modeweltfünftel.de

Bankverbindung:
Inbank München
BIC: INBANK24501
IBAN: DE36 1701 1010 4444 0122 34

Aufgabe 4

Situation: Als Mitarbeiter/-in der Abteilung Auftragsnachbereitung der Großhandel Spatenstich OHG sind Sie mit der Auftragsnachbereitung beauftragt und für Kundenreklamationen zuständig. Seit geraumer Zeit häufen sich die Reklamationen im Bereich Gartengeräte. Beantworten Sie in diesem Zusammenhang folgende Fragen.

a) Letzte Woche haben Sie eine Reklamation eines Kunden entgegengenommen. Der Kunde hat bereits zum dritten Mal einen Sachmangel an einem Gärtnerspaten anzuzeigen. Er hat Ihnen sein Anliegen am Telefon vorgetragen. Er war sehr verärgert und äußerte sich erbost über die Qualität der Ware aus Ihrem Haus. Wie haben Sie sich in diesem Fall am Telefon rhetorisch und fachlich richtigerweise verhalten? Nennen sie drei rhetorische und drei fachliche Argumente.

- Gesprächspartner aktiv zuhören
- freundliches und entschuldigendes Auftreten
- Entschuldigung seitens der Firma
- Grund für die mögliche Reklamation erläutern
- sachliche Argumentation
- neues Gerät + Sofortrabatt für Unannehmlichkeiten
- Angebot eines Gerätes anderer Marke
- Angebot Rücktritt vom Kaufvertrag und Kaufpreiserstattung
- Einkaufsgutschein für Unannehmlichkeiten

b) Erläutern Sie die rechtlichen Ansprüche des Kunden im Falle eines Sachmangels.

Nacherfüllung:

- Beseitigung des Mangels (Nachbesserung)
- Lieferung einer mangelfreien Sache (Neulieferung)

Nach erfolgloser Nachfristsetzung:

- Minderung des Kaufpreises
- Rücktritt vom Kaufvertrag
- Schadenersatz statt Leistung
- Ersatz vergeblicher Aufwendungen

c) Was werden Sie tun, um in Zukunft die Reklamationsquote zu senken? Erläutern Sie mindestens vier Möglichkeiten.

- *Mitarbeiterschulung, um die Qualität der zu beschaffenden Waren zu verbessern.*
- *Anforderungsmerkmale für die zu beschaffenden Waren festlegen.*
- *Überprüfung der Lieferanten mit Hilfe eines qualitativen Angebotsvergleiches.*
- *Stetige Informationen und Kommunikation mit den Lieferanten über die Qualität der Erzeugnisse.*
- *Den Lieferanten genaue Qualitätsmerkmale vorgeben.*
- *Beim Einkauf neuer Produkte vorher Referenzen einholen.*
- *Bessere Qualitätskontrollen im Wareneingang einführen.*

d) Notieren Sie in Stichworten, welche Möglichkeiten Sie sehen, trotz der Ärgernisse für den Kunden, seine Kundenzufriedenheit in Zukunft zu erhalten und den Kunden an das Unternehmen zu binden.

- *stetige Kommunikation, um die Kundenzufriedenheit zu erfragen.*
- *Angebote von Rabatten*
- *Bonuszahlungen*
- *Rahmenvertrag mit günstigen Konditionen*
- *Verbesserung des Serviceniveaus*
- *individuelle Serviceangebote*
- *intensive Kundenbetreuung*
- *Kunden über Produktneuheiten unterrichten*

Aufgabe 5

Situation: Sie sind seit fünf Monaten in der Abteilung Auftragsbearbeitung in der Großhandel Spatenstich OHG tätig und haben einem Neukunden ein Angebot unterbreitet. Der Kunde möchte gern zu Ihren genannten Konditionen ein Vertragsverhältnis mit Ihnen eingehen. Es ist Ihre Aufgabe, die Bonität des Neukunden zu überprüfen.

a) Was verstehen Sie unter dem Begriff Bonität?

Bonität bedeutet die Zahlungsfähigkeit eines Kunden.

b) Warum ist es notwendig, die Bonität eines Neukunden zu überprüfen?

Bei ausbleibender Zahlung des Kunden ist die Liquidität der Großhandel Spatenstich OHG gefährdet und sie kann selbst keine Verbindlichkeiten begleichen.

c) Welche Möglichkeiten bestehen, die Bonität des Kunden zu überprüfen?

Die Spatenstich OHG hat die Möglichkeit, die Bonität des Kunden zu überprüfen,
indem Sie eine Schufa-Auskunft einholt, einen Geschäftspartner des Neukunden um
Informationen bittet oder dem Kunden eine Bankauskunft abverlangt.

d) Der Kunde ist mit einer Bankauskunft einverstanden und lässt diese von seiner Bank erstellen. Allerdings sind die Zahlungsgewohnheiten nicht im oberen Bereich einzustufen, jedoch hat der Kunde seine Verbindlichkeiten stets ausgeglichen. Würden Sie dem Neukunden den Auftrag über 20.000 € zusagen und welche Bedingungen würden Sie verlangen?

Der Kunde erhält den Auftrag unter folgenden möglichen Bedingungen:

- Vorauszahlung vor Lieferung
- Anzahlung vor Lieferung
- Teilzahlungen bei Teillieferungen
- Einzugsermächtigung nach Lieferung
- Vereinbarungen über Verzugszinsen bei verspäteter Zahlung

e) Erläutern sie zwei Möglichkeiten für die Zahlungsüberwachung des Neukunden.

- durch ein Warenwirtschaftssystem (Warenausgang, Rechnungslegung, Zahlungseingang)
- durch eine entsprechende Softwarelösung im Unternehmen

f) Die Großhandel Spatenstich OHG möchte in Zukunft die Anfragebearbeitung und Angebotserstellung zügiger gestalten. Welche Gründe sprechen für eine schnelle Angebots-erstellung? Erläutern Sie vier Kriterien.


- Die Kunden sind zufriedener und schätzen die Zuverlässigkeit der Großhandel Spatenstich OHG.
- Das Image (schnell und zuverlässig) der Großhandel Spatenstich OHG wächst.
- Die Kunden binden sich an das Unternehmen und es werden Folgeaufträge zu verzeichnen sein.
- Die Spatenstich OHG hat einen Vorteil gegenüber Mitbewerbern und kann sich von der Konkurrenz abheben.

2. Kaufmännische Steuerung und Kontrolle

Aufgabe 1

Situation: Als Mitarbeiter/-in des Rechnungswesens der Büroutensilie Simone e.K. sind Sie für die Kontierung von Belegen sowie die Überprüfung von Zahlungseingängen zuständig. Erledigen Sie die folgenden Aufgaben bzw. beantworten Sie anstehende Fragen.

a) Kontieren Sie die folgende Rechnung.



Büroutensilie Simone e. K.

Büroutensilie Simone e.K. Tiggerstraße 51 87435 Kempten
 Hallermann und Söhne
 Spatenweg 8
 30159 Hannover

Büroutensilie Simone e.K.
 Tiggerstraße 51
 87435 Kempten
 +49 (0) 831 446623
 info@simonebueroutensilie.de
 www.simonebueroutensilie.de

Rechnung

Rechnung Nr.: M160	Rechnungsdatum: 28.03.20..
Auftrag Nr.: 1234	Lieferdatum: 04.04.20..
Kommission: Bestellung Müller	Bearbeiter: Sabine Sander
Kunden-Nr.: 1068	Telefon: 0831 446623
Bestell-Nr.: 369852	E-Mail: info@simonebueroutensilie.de

Pos.	Art-Nr.	Bezeichnung	Menge	Einheit	Preis/Einh. (€)	Gesamt (€)
1	B-3025-078	3 D-Drucker	1	Stk.	7.200,00	7.200,00
		Versand und Verpackung				0,00
Summe Netto						7,200,00
19 % USt.						1,368,00
Endsumme						8.568,00

Lieferbedingungen: Postversand
 Die Zahlung hat bis spätestens 20.4.20.. ohne Abzug zu erfolgen.

Konten	Soll	Haben
2400	8.568,00	
an 5000		7.200,00
an 4800		1.368,00

b) Am 21.04.20.. kann die Büroutensilie Simone e.K noch keinen Zahlungseingang verzeichnen. Prüfen Sie, ob die Voraussetzungen für einen Zahlungsverzug gegeben sind.

Voraussetzungen:

- Nichtzahlung trotz Fälligkeit
- Mahnung: Eine Mahnung ist nicht erforderlich, wenn der Zahlungstermin kalendermäßig bestimmt ist.
- Verschulden

Prüfungsergebnis: Der Schuldner ist in Verzug.

c) Zeigen Sie die Rechte der Büroutensilie Simone e.K. bei einem Zahlungsverzug auf.

Die Büroutensilie hat folgende Möglichkeiten:

- Erfüllung des Vertrages: Die Büroutensilie Simone e. K. kann sofort die Zahlung des vollständigen Kaufpreises verlangen.
- Erfüllung des Vertrages und Schadensersatz wegen Verzögerung: Sie kann die Zahlung des vollständigen Kaufpreises und zusätzliche Verzugszinsen verlangen.

Nach einer angemessenen Nachfrist kann sie verlangen:

- Rücktritt vom Vertrag: Die Büroutensilie Simone e. K. nimmt die Ware zurück, wenn die Zahlung durch den Gläubiger Hallermann und Söhne nicht mehr zu erwarten ist.

und /oder

- Schadensersatz wegen Nichterfüllung: Sie nimmt die Ware zurück und verlangt die Rücknahmekosten sowie die Verzugszinsen.

d) Die Büroutensilie Simone e.K. möchte das außergerichtliche Mahnverfahren anwenden, um den Schuldner zur Erfüllung seiner Leistung zu veranlassen. Zeigen Sie kurz die möglichen Schritte des Vorgehens auf.

- 14 Tage nach Überschreiten des Fälligkeitstages Zusendung einer freundlichen Zahlungserinnerung in Form einer Rechnungsabschrift.
- Einen Mahnbrief schicken, wenn die Rechnung nach weiteren 14 Tagen nicht beglichen wurde. Ausdrücklicher Hinweis auf die Fälligkeit, den zu zahlenden Betrag sowie eine nochmalige Aufforderung zur Zahlung.
- Nach weiterer Nichtbeachtung der Zahlungsaufforderung folgt die Ankündigung des Einzugs durch Nachnahme oder Abtretung an ein Inkassoinstitut.
- Zusendung der Nachnahme oder Abtretung an ein Inkassoinstitut.
- Kommt der Schuldner weiterhin seinen Zahlungsverpflichtungen nicht nach, erfolgt eine letzte Mahnung mit einem letzten Zahlungstermin unter Androhung des gerichtlichen Mahnverfahrens (Mahnbescheid).

- e) **Trotz diverser Mahnungen hat der Schuldner seine Rechnung nicht beglichen. Die Inhaberin der Büroutensilie Simone e.K., Frau Simone Erger, möchte von Ihnen über die Bedeutung eines Mahnbescheides informiert werden.**

Reagiert ein Schuldner nicht auf das außergerichtliche Mahnverfahren, kann der Gläubiger bei einem Amtsgericht einen Antrag auf Erlass eines Mahnbescheides stellen. Damit wird das gerichtliche Mahnverfahren eingeleitet. Der Mahnbescheid wird dann von Amts wegen dem Schuldner zugestellt.

- f) **Frau Erger möchte gerne gleich in die Zwangsvollstreckung gehen. Erklären Sie ihr den Sachverhalt.**

Der erste Schritt im gerichtlichen Mahnverfahren ist die Zustellung des Mahnbescheides durch das zuständige Amtsgericht. Wenn der Schuldner nach einer 14-tägigen Frist auch hier nicht zahlt oder anderweitig reagiert, hat die Büroutensilie Simone e.K. die Möglichkeit, nach einer gesetzlich vorgeschriebenen Frist, einen Antrag auf Erlass eines Vollstreckungsbescheides zu stellen. Dieser Bescheid ist ein vollstreckbarer Titel, mit dem sie gegen den säumigen Schuldner die Zwangsvollstreckung betreiben darf.

3. Kaufmännische Abläufe in kleinen und mittleren Unternehmen

Aufgabe 1

Situation: Sie sind Mitarbeiter/-in der Großhandel Spatenstich OHG und in der Finanzbuchhaltung tätig. Die Beschaffungsabteilung übergibt Ihnen folgende Beschaffungssituation zur Kontierung sowie zum Rechnungsausgleich:

Es wurde von der Beschaffungsabteilung der Großhandel Spatenstich OHG am 28.04.20.. 40 Mähroboter zu 800,00 € netto pro Stück + USt. beim Hersteller Karenus bestellt.

Am **3. Mai** erhält der Großhandel die Lieferung und die dazugehörige Rechnung.

Am **4. Mai** geht die Rechnung der Spedition über die Frachtkosten von 450,00 € zuzüglich 19 % Umsatzsteuer ein, die sofort bar beglichen wird.

Beim Wareneingang am **5. Mai** fällt sofort auf, dass drei Mähautomaten einen Transportschaden aufweisen und diese an den Hersteller zurückgeschickt werden müssen. Vom Hersteller erhält der Großhandel Spatenstich OHG eine Gutschrift zur Verrechnung.

Bei genauer Überprüfung am **6. Mai** wird festgestellt, dass mehrere Roboter Lackschäden aufweisen. Da diese an der Unterseite der Roboter zu finden sind, beschließt der Großhandel diese trotzdem zu behalten und vereinbart einen pauschalen Preisnachlass von 10 % auf die gesamte Restware.

Konten	Soll	Haben
3. Mai:		
6080	32.000,00	
2600	6.080,00	
an 4400		38.080,00
4. Mai:		
6081	450,00	
2600	85,50	
an 2880		535,50
5. Mai:		
4400	2.856,00	
an 6080		2.400,00
2600		456,00
6. Mai:		
4400	3.522,40	
an 6082		2.960,00
2600		562,40
Zahlungsausgleich:		
4400 an 2800	31.701,60	31.701,60

Aufgabe 2

Situation: Am 1. April 2016 wurde das Einkaufen teurer. Viele Einzelhändler wollen für Einwegtüten aus Plastik Geld nehmen. Hintergrund ist eine EU-Richtlinie zum Verbrauch von Plastiktüten: Danach sind die Mitgliedsstaaten verpflichtet, den Verbrauch ab 2020 auf 90 Tüten pro Einwohner und Jahr zu verringern, ab 2026 auf 40 Stück.

Die Gesellschafter der Candy Sweets GmbH sehen sich auch in der Pflicht und wollen für ihren Werksverkauf Leinenbeutel mit Werbeaufdruck herstellen und verkaufen.

Berechnen Sie, ab welcher herzustellenden und abzusetzenden Stückzahl, sich das Projekt lohnt. Berücksichtigen Sie dabei folgende Informationen:

Die variablen Kosten pro Beutel betragen 0,05 €, die zusätzlichen fixen Kosten belaufen sich auf 28.000,00 €. Die Beutel sollen zu einem Preis pro Stück von 1,80 € an die Kunden verkauft werden.

Rechenweg:

$$1,80 \text{ €/Stück} \cdot x = (0,05 \text{ €/St.} \cdot x) + 28.000,00 \text{ €} \quad | - (0,05 \text{ €} \cdot x)$$

$$1,75 \text{ €/St.} \cdot x = 28.000,00 \text{ €} \quad | : 1,75 \text{ €/St.}$$

$$x = 28.000,00 \text{ €} : 1,75 \text{ €/St.}$$

$$x = 16.000 \text{ Stück}$$

Die Candy Sweets GmbH muss 16.000 Beutel herstellen und absetzen, damit die Kosten gedeckt sind und sich somit das Projekt lohnt.

4. Einkauf und Logistik

Aufgabe 1

Situation: Als Mitarbeiter/-in der Abteilung Einkauf der Stahlbau Settler GmbH in Düsseldorf sind Sie für die Disposition der Betriebsstoffe verantwortlich. Sie haben derzeit Lieferprobleme mit dem größten Lieferanten. Die Produkte, speziell die Reinigungsmittel, die täglich in der Produktion benötigt werden, haben Sie wöchentlich erhalten und jetzt steht bereits die zweite Lieferung aus. Es ist an der Zeit, zu reagieren und neue Lieferanten zu finden. Beantworten sie in diesem Zusammenhang folgende Fragen.

a) Welche Möglichkeiten bieten sich Ihnen, neue Lieferanten zu finden? Nennen Sie mindestens sechs Bezugsquellen.

Bezugsquellenermittlung durch:

• Lieferantendatei

• zuständige Kammern

• Handelsregister

• Messen

• Fachzeitschriften

• Internet

• Handelsvertreter

b) Welche Gründe sprechen für mehrere Lieferanten der Stahlbau Settler GmbH? Erläutern Sie drei Kriterien.

Bei Lieferschwierigkeiten eines Lieferanten kann auf andere Lieferanten zugegriffen werden und die Produktion ist nicht gefährdet.

Die Lieferanten bieten unterschiedliche Konditionen; es kann für einzelne Güter und Rohstoffe der Lieferant mit den günstigsten Bedingungen ausgewählt werden.

Die Lieferanten unterbreiten zu verschiedenen Zeitpunkten neue Angebote, Neuigkeiten und Markttrends. Die Stahlbau Settler GmbH erhält mehr Informationen.

- c) Die Stahlbau Settler GmbH möchte im nächsten Monat ein neues Warenwirtschaftsprogramm im Lagerbereich einführen. Sie haben letzte Woche einige Anfragen an verschiedene Lieferanten versendet und die Angebote liegen Ihnen vor. Preislich unterscheiden sich die Angebote nur wenig, aber sie haben auch Prioritäten bezüglich des Service, des Liefertermins und der Schulung von Mitarbeitern. Sie entscheiden sich zur Durchführung einer Nutzwertanalyse. Führen Sie diese Analyse anhand der folgenden Daten durch und erläutern Sie Ihre Entscheidung.

Kriterien	Lieferant 1	Lieferant 2	Lieferant 3
Preis	8.240 €	7.920 €	8.100 €
Liefertermin	innerhalb 5 Tagen	innerhalb 2 Wochen	innerhalb 30 Tagen
Installation durch einen Mitarbeiter des Lieferanten	ja	nein	ja
Lieferservice	ja	nein	ja
Schulung der Mitarbeiter	nein	ja	ja
Nähe zum Lieferanten	160 km	110 km	70 km
Wartung des Systems	ja	ja	ja

Die auszuwertenden Kriterien sind nach folgender Gewichtung festzulegen.

Preis	3
Liefertermin	10
Installation durch einen Mitarbeiter des Lieferanten	8
Lieferservice	2
Schulung der Mitarbeiter/-innen	7
Nähe zum Lieferanten	4
Wartung des Systems	5

Nehmen Sie die Nutzwertanalyse nach einer Notenskala von 1 – 6 mithilfe der Vorlage auf der folgenden Seite vor und ermitteln Sie den für Sie in Frage kommenden Anbieter.

Anbieter 1 ist nicht der preisgünstigste Anbieter, aber aufgrund der niedrigsten (!)

Gesamtpunktzahl überwiegen die übrigen Faktoren.

Hinweis: Die Benotung (Gewichtung mal Schulnote) führt dazu, dass hohe Punktzahlen

negativ zu sehen sind.

Kriterien	Gewichtung	Lieferant 1	Punkte	gesamt	Lieferant 2	Punkte	gesamt	Lieferant 3	Punkte	gesamt
Preis	3	8.240 €	3	9	7.920 €	1	3	8.100 €	2	6
Liefertermin	10	innerhalb 5 Tagen	1	10	innerhalb 2 Wochen	2	20	innerhalb 30 Tagen	6	60
Installation durch Lieferanten	8	ja	1	8	nein	6	48	ja	1	8
Lieferservice	2	ja	1	2	nein	6	12	ja	1	2
Schulung der MA	7	nein	6	42	ja	1	7	ja	1	7
Nähe zum Lieferanten	4	160 km	4	16	110 km	3	12	70 km	2	8
Wartung des Systems	5	ja	1	5	ja	1	5	ja	1	5
Gesamtpunkte				92			107			96

Aufgabe 2

Situation: Nach Ihrer Ausbildung zum Kaufmann/zur Kauffrau für Büromanagement in der Modewelt KG in München sind Sie in der Abteilung Einkauf/Logistik beschäftigt und für die Disposition der Warengruppe Hosen und Jeans verantwortlich. Im letzten Monat waren Sie mit dem Abteilungsleiter auf der Modemesse in Düsseldorf und haben einige neue Lieferanten kennengelernt. Deshalb müssen aus dem bisherigen Sortiment einige Artikel gestrichen werden und Sie führen aus diesem Grund eine ABC-Analyse durch. Beantworten Sie in diesem Zusammenhang folgende Fragen.

a) Was verstehen Sie in der Einkaufsdisposition unter einer ABC-Analyse?

Die ABC-Analyse ist eine Untersuchung zur wirtschaftlichen Bewertung der zu beschaffenden Güter. Nach erfolgter ABC-Analyse ist erkennbar, welchen Gütern eine besondere Aufmerksamkeit geschenkt werden muss.

b) Wie gehen Sie bei der ABC-Analyse vor? Erläutern Sie in schlüssiger Reihenfolge Ihre Arbeitsschritte.

- Reihenfolge in der ABC-Analyse:
- Datenerfassung der zu prüfenden Artikel
 - Ermittlung der prozentualen Anteile der Artikel
 - Sortieren der Artikel nach prozentualen Anteilen
 - Einteilung nach A-, B- und C-Gütern
 - Auswertung der Daten

c) Führen Sie eine ABC-Analyse für folgende Waren nach folgender Einteilung durch:

- A-Güter 65 % des Wertanteiles
- B-Güter 30 % des Wertanteiles
- C-Güter 5 % des Wertanteiles

Artikel	Umsatz im letzten Halbjahr
Damen Jeans „Pergamon“	46.013,00 €
Damen Jeans „Edelweiß“	68.020,90 €
Damen Jeans „Rijo“	22.010,60 €
Damen Jeans „Rose“	8.205,00 €
Damen Jeans „Tulpe“	32.550,30 €



Artikel	Umsatz im letzten Halbjahr	%-tualer Anteil	Kummulierung	Rangfolge
Damen Jeans „Edelweiß“	68.020,90 €	38,5	38,5	A
Damen Jeans „Pergamon“	46.013,00 €	26,0	64,5	A
Damen Jeans „Tulpe“	32.550,30 €	18,4	18,4	B
Damen Jeans „Rijo“	22.010,60 €	12,4	30,8	B
Damen Jeans „Rose“	8.205,00 €	4,6	4,6	C

d) Interpretieren Sie Ihr Ergebnis und schlagen Sie zwei Maßnahmen zur Verbesserung der Disposition der Warengruppe Damen Jeans vor.

Nach erfolgter ABC-Analyse kann festgestellt werden, dass die Artikel Damen Jeans „Edelweiß“ und Damen Jeans „Pergamon“ zu den A-Artikeln gehören. Diese Artikel sollten unbedingt im Sortiment verbleiben, sie sollten weiter bekannt gemacht werden (Maßnahme).

Die Artikel Damen Jeans „Tulpe“ und Damen Jeans „Rijo“ sind in die Kategorie „B“ einzuordnen. Die Damen Jeans „Tulpe“ sollte mit einem prozentualen Anteil von 18,4% ebenso im Sortiment verbleiben, sie müsste stärker beworben werden (Maßnahme).

Die Artikel Damen Jeans „Rijo“ und „Rose“ müssen verändert werden, diese sind beispielsweise durch andere Artikel neuer Lieferanten zu ersetzen (Maßnahme).

Aufgabe 3

Situation: Sie sind Mitarbeiter/-in der Abteilung Beschaffung in der Modewelt KG in München und haben Angebote über Herrengürtel eingeholt. Nach Erhalt der Angebote stellen Sie fest, dass zwei Lieferanten in der Vergangenheit noch keine vertraglichen Bindungen mit der Modewelt KG eingegangen sind. Beantworten sie in diesem Zusammenhang folgende Fragen.

a) Welche Auswirkungen könnten das Eingehen vertraglicher Bindungen mit neuen Lieferanten haben?

Vertragliche Bindungen mit neuen Lieferanten können positive sowie negative Folgen für die Modewelt KG bedeuten.

Sollte der Lieferant sich als zuverlässiger Lieferant erweisen, sind Kundenzufriedenheit, Kundenneugewinnung und Umsatzzuwächse die Folgen.

Negative Auswirkungen könnten allerdings Kundenunzufriedenheit, Kundenverluste sowie Umsatzrückgänge und Imageverluste bei qualitativer und quantitativer Schlechtleistung des Lieferanten sein.

b) Die Modewelt KG arbeitet mit dem Bestellpunktverfahren. Erläutern Sie das Verfahren.

Das Bestellpunktverfahren ist ein Verfahren in der Beschaffung, bei dem die Bestellung beim Erreichen eines Meldebestandes erfolgt. Der Meldebestand wird berechnet, im Warenwirtschaftssystem oder beim Einkäufer hinterlegt und bei Erreichung wird die Bestellung ausgelöst. Dies kann manuell sowie automatisch durch ein Warenwirtschaftssystem erfolgen.

c) Welche Bestellverfahren kennen Sie neben dem Bestellpunktverfahren? Erläutern Sie ein Verfahren Ihrer Wahl.

Bestellrhythmusverfahren: Beim Bestellrhythmusverfahren erfolgt die Bestellung in gleichmäßigen Zeitabständen und gleichbleibender Menge. Voraussetzung ist ein gleichmäßiger Verbrauch oder Verkauf der Güter.

Vorratsbeschaffung: Die Vorratsbeschaffung findet meist bei Gütern statt, die nicht das gesamte Jahr über gekauft werden können, beispielsweise Erntegüter. Es werden Vorräte angelegt, um das gesamte Jahr oder einen längeren Zeitraum versorgen zu können.

Vorratsbeschaffung erfolgt mitunter auch aus spekulativen Gründen, wenn zum Beispiel eine Ware im Preis steigt.

d) Welches Bestellverfahren sollte ein Hersteller mit unregelmäßigen Abverkäufen wählen? Begründen Sie Ihre Aussage.

Ein Hersteller mit unregelmäßigem Abverkauf sollte das Bestellpunktverfahren anwenden, um die Kapitalbindung möglichst gering zu halten. Das Risiko eines anderen Verfahrens besteht in unnötiger Kapitalbindung, Verderb, Bruch und Schwund der Ware sowie einer Verringerung der Liquidität.

e) Ein Lieferant, der bisher nicht zu den Geschäftspartnern der Modewelt KG zählte, möchte gern mit Ihnen eine Vertragsbindung eingehen. Allerdings fordert er von Ihnen die Lieferbedingung „frei Bahnhof dort“. Was verstehen Sie unter dieser Lieferbedingung? Erläutern Sie drei weitere mögliche Lieferbedingungen.

Lieferbedingung „frei Bahnhof dort“: Kunde übernimmt ab Bestimmungsbahnhof die Ware auf eigene Gefahr und Kosten.

Lieferbedingung „frei Bahnhof hier“: Kunde übernimmt die Ware am Versendungsbahnhof auf eigene Gefahr und seine Kosten.

Lieferbedingung „frei Waggon“: Verkäufer übernimmt die Warenanlieferung und Verladung auf den Waggon, der Kunde transportiert die Ware auf seine Kosten und Gefahr weiter.

Lieferbedingung „ab Werk“: Der Verkäufer stellt die Ware zur Abholung bereit, der Kunde muss die Ware auf seine Kosten und Gefahr abholen.

Lieferbedingung „frei Haus“: Verkäufer liefert die Ware auf seine Kosten und Gefahr zum Käufer.

Aufgabe 4

Situation: Als Mitarbeiter/-in der Abteilung Beschaffung in der Großhandel Spatenstich OHG sind Sie monatlich anhaltend mit Bestellungen beschäftigt, da die Artikel eines Herstellers besondere Attraktivität gefunden haben. Ihre Vorgesetzte beauftragt Sie, den letzten Jahresverkauf zu ermitteln und zu prüfen, ob es nicht effektiver wäre, in Zukunft mit der optimalen Bestellmenge zu arbeiten. Ihnen stehen nach Ihren ersten Recherchen folgende Daten zur Verfügung: Jahresbedarf an Stahlbesen 22.000 Stück á 12,90 €.

Für einen Bestellvorgang haben Sie bisher 60 € zahlen müssen und die Lagerhaltungskosten belaufen sich in der Großhandel Spatenstich OHG auf 6 %.

Beantworten Sie in diesem Zusammenhang die folgenden Fragen.

a) Erläutern Sie, was die optimale Bestellmenge darstellt.

Die optimale Bestellmenge ist das Minimum der Kosten der Beschaffung und der Lagerhaltung.

b) Ermitteln Sie die optimale Bestellmenge mit einer Häufigkeit von 1 - 12 Bestellungen.

Anzahl Bestellungen	Bestellmenge je Bestellung	Einstandspreis in €	Bestellkosten in €	Lagerbestand/ Menge	Lagerbestand/ Wert in €	Lagerkosten in €	Gesamtkosten in €
1	22000	12,90	60,00	11000	141900,00	7095,00	7155,00
2	11000	12,90	120,00	5500	70950,00	3547,50	3667,50
3	7333	12,90	180,00	3667	47300,00	2365,00	2545,00
4	5500	12,90	240,00	2750	35475,00	1773,75	2013,75
5	4400	12,90	300,00	2200	28380,00	1419,00	1719,00
6	3667	12,90	360,00	1833	23650,00	1182,50	1542,50
7	3143	12,90	420,00	1571	20271,43	1013,57	1433,57
8	2750	12,90	480,00	1375	17737,50	886,88	1366,88
9	2444	12,90	540,00	1222	15766,67	788,33	1328,33
10	2200	12,90	600,00	1100	14190,00	709,50	1309,50
11	2000	12,90	660,00	1000	12900,00	645,00	1305,00
12	1833	12,90	720,00	917	11825,00	591,25	1311,25

c) Interpretieren Sie Ihr ermitteltes Ergebnis.

Die optimale Bestellmenge liegt bei 11 Bestellungen á 2.000 Stück. Bei dieser Bestellmenge ist die Summe der Beschaffungskosten und der Lagerhaltungskosten am geringsten.

d) Welche Möglichkeit kennen Sie außerdem zur Ermittlung der optimalen Bestellmenge?

Eine andere Möglichkeit zur Ermittlung der optimalen Bestellmenge ist die Berechnung nach der Andlerschen Formel

$$\sqrt{\frac{200 \cdot \text{Jahresverbrauch} \cdot \text{Bestellkosten}}{\text{Einstandspreis} \cdot \text{Lagerhaltungskostensatz}}}$$

oder die grafische Ermittlung durch ein Liniendiagramm.

e) Welche Auswirkungen haben zu große oder zu kleine Bestellmengen für die Großhandel Spatenstich OHG? Erläutern Sie je drei Folgen für das Unternehmen.

Auswirkungen zu kleiner Bestellmengen: Engpässe in der Versorgung, Kundenunzufriedenheit, Kundenverluste, Umsatzrückgänge, Gewinnverluste, Fehlmengenkosten, Imageverlust

Auswirkungen zu großer Bestellmengen: hohe Kapitalbindungskosten, Risiko der gelagerten Waren (Verderb, Bruch, Schwund), Veralterung der Ware, Liquiditätsverlust

Aufgabe 5

Situation: Die Sportkicks KG in Bremen ist seit vielen Jahren im Vertrieb von Sportartikeln aktiv und möchte ihr Sortiment bereinigen und erweitern. Es konnte festgestellt werden, dass einige Artikel nicht mehr dem Trend entsprechen und es wird erwogen, diese aus dem Sortiment zu nehmen. Die Sortimentsbereinigung soll vor allem im Bereich Ballsportarten erfolgen, da hier die Warentiefe überaus groß ist.

Eine Sortimentserweiterung soll im Outdoor-Bereich vorgenommen werden, die Nachfrage hat sich in den letzten Monaten unerwartet gesteigert. Bevor eine endgültige Entscheidung getroffen wird, sollen Sie dem Teamleiter der Beschaffung die Absatzmengen sowie die Lagerbestände aufbereiten. Sie beginnen mit der Zusammenstellung der Absatzmengen und der Lagerbestände. Beantworten sie in diesem Zusammenhang folgende Fragen.

a) Welche Möglichkeiten bieten sich Ihnen, die Absatzmengen zu ermitteln?

Die Ermittlung der Absatzmengen einzelner Artikel kann durch ein vorhandenes Warenwirtschaftssystem ermittelt werden. Statistiken der Umsätze sind ebenso hierfür geeignet.

b) Zur Ermittlung der Lagerbestände und deren Aussagekraft stehen Ihnen verschiedene Lagerkennzahlen zur Verfügung. Welche Lagerkennzahlen ermitteln Sie im obigen Fall der Sportkicks KG?

- durchschnittlicher Lagerbestand
- durchschnittliche Lagerdauer
- Umschlagshäufigkeit
- Lagerzinsen

c) Erläutern Sie zwei der von Ihnen genannten Lagerkennzahlen.

- Der durchschnittliche Lagerbestand ist der Bestand eines Produkts, der sich durchschnittlich während einer Periode im Lager befindet.
- Die durchschnittliche Lagerdauer eines Produkts bezeichnet den Zeitraum in Tagen, an denen sich die Ware im Lager befindet.
- Die Umschlagshäufigkeit ist eine Kennziffer zur Ermittlung des Warenumschlages oder Warenverbrauches in einem bestimmten Zeitraum.
- Die Lagerzinsen bezeichnen die Kosten für die Lagerung der Ware in einem bestimmten Zeitraum.

d) Ermitteln Sie die zwei Lagerkennzahlen für das zweite Halbjahr unter Beachtung folgender Daten für den Volleyball „Filo“:

Einkaufspreis 14,20 €, im zweiten Halbjahr wurden nochmals 250 Stück eingekauft.

Anfangsbestand	01.01.20..	760 Stück
Bestand	31.03.20..	1.045 Stück
Bestand	30.06.20..	1.785 Stück
Bestand	30.09.20..	925 Stück
Bestand	31.12.20..	705 Stück

Durchschnittlicher Lagerbestand 2. Halbjahr

$$= (\text{Anfangsbestand} + \text{Endbestand}) / 2$$

$$= (1.785 \text{ Stück} + 705 \text{ Stück}) / 2$$

$$= 1.245 \text{ Stück}$$

Wareneinsatz = Anfangsbestand + Zugänge - Endbestand

$$= 1.785 \text{ Stück} + 250 \text{ Stück} - 705 \text{ Stück} = 1.330 \text{ Stück}$$

Durchschnittliche Lagerdauer

$$= (360 \cdot \text{durchschnittlichen Lagerbestand}) / \text{Wareneinsatz}$$

$$= (180 \cdot 1.245 \text{ Stück}) / 1.330 \text{ Stück}$$

$$= 168 \text{ Tage}$$

Umschlagshäufigkeit

= 360 Tage / durchschnittliche Lagerdauer

= 180 Tage (für das zweite Halbjahr) / 168 Tage = 1,1

e) Entscheiden Sie mithilfe Ihrer Berechnungen, ob sich die Sportkicks KG für oder gegen eine Sortimentsbereinigung des Produktes Volleyball „Filo“ entscheiden soll.

Nach Berechnung der Lagerkennzahlen ist zu erkennen, dass für den Artikel Volleyball

„Filo“ eine Sortimentsbereinigung von Vorteil ist, da die Lagerdauer viel zu hoch ist und

die Umschlagshäufigkeit sehr gering ist.

5. Marketing und Vertrieb

Aufgabe 1

Situation: Sie sind in der Abteilung Marketing und Vertrieb der Bremer Sportkicks KG beschäftigt. Seit letzter Woche ist die Auszubildende Yasmin Bekar erstmals in Ihrer Abteilung eingesetzt. Yasmin möchte von Ihnen wissen, was Marketing bedeutet und welche Aufgaben das Marketing hat.

a) Erläutern Sie kurz den Begriff Marketing und seine beiden übergreifenden Aufgaben.

Marketing bedeutet, dass Unternehmen den Marktbedingungen und den Kundenbedürfnissen anzupassen. Das Marketing umfasst die Beeinflussung des Kunden zur Kaufentscheidung sowie die Präsentation des Unternehmens in der Öffentlichkeit.

b) Im weiteren Gespräch erwähnen Sie den Begriff Corporate Identity. Yasmin fragt: Corporate Identity?“ – Erklären Sie den Begriff Corporate Identity.

C.I. bedeutet, dass sich das Unternehmen in der Öffentlichkeit (Kunden, Geschäftspartner) einheitlich präsentiert. Die Unternehmenspolitik ist z.B. gekennzeichnet durch einheitliche Beschriftungen und Logos, einheitliche Kommunikation und Schriftverkehr und Arbeitskleidung etc. Damit steigt der Wiedererkennungswert des Unternehmens.

c) Yasmin erzählt Ihnen, dass sie in der Berufsschule im Unterricht mit der Kommunikationspolitik begonnen haben. Welche drei Maßnahmen gehören zur Kommunikationspolitik? Erläutern Sie Ihre genannten Maßnahmen anhand je eines Beispiels.

Zur Kommunikationspolitik gehören die drei wichtigen Maßnahmen: Werbung, Verkaufsförderung und Public Relation.

Werbung wird eingesetzt, um den Kunden zu einer Kaufentscheidung positiv zu beeinflussen, z.B. durch Anzeigen in der Presse.

Verkaufsförderung bezeichnet Maßnahmen, die durchgeführt werden, um den Absatz des

Unternehmers zu erhöhen (Umsatzprämien für Vertriebsmitarbeiter, Produktvorführungen oder Verkostungen für Kunden). Public Relation sind Maßnahmen in der Öffentlichkeit, um das Image des Unternehmens zu erhöhen; beispielsweise durch Spenden oder einen Tag der „offenen Tür“.

d) Im Rahmen der Bearbeitung Ihrer Aufgaben verwenden Sie die Begriffe Public Relations und Image. Erläutern Sie den Unterschied zwischen diesen Begrifflichkeiten.

Public Relation bezeichnet Maßnahmen, die zur Verbesserung des Images eines Unternehmens eingesetzt werden.

Aufgabe 2

Situation: Als Mitarbeiter/-in der Modewelt KG in München sind Sie in der Abteilung Marketing für alle Werbemaßnahmen zuständig. Ihr Kollege hat Ihnen einen ersten Entwurf für die Neueröffnung einer Filiale auf den Schreibtisch gelegt.

MODEWELT KG MÜNCHEN Entdecke deine Mode!

In der Münchner City, unmittelbar am chinesischen Garten, eröffnen wir für Sie eine Filiale mit modischen Highlights. Unser erfahrenes Team präsentiert Ihnen angesagte Styles und neue Must-haves.

Was erwartet Sie?

- modern ausgestattete Verkaufsräume auf 1.800 m²
- modische, hochwertige Bekleidung
- ausgewählte Markensortimente
- Accessoires passend zum Outfit
- Eröffnungsrabatte für jeden Einkauf
- stilistische Beratungen
- Änderungsservice direkt vor Ort
- und vieles mehr ...

10%
20%
25%

Telefon 089 744-210 · Fax 089 744-21044 · Internet www.modewelt-fünftel-kg.de · E-Mail info@modeweltfünftel.de

a) Ihre Aufgabe ist es, die Anzeige zu sichten, auszuwerten und dem Kollegen ein entsprechendes Feedback zu geben. Welche Meinung haben Sie zu der Anzeige, welche Inhalte sind unvollständig oder könnten eingespart werden?

Mögliche Antworten:

- kein Corporate Identity (kein Firmenlogo vorhanden)
- fehlendes Datum und Uhrzeit der Neueröffnung
- genaue Anschrift der neuen Filiale ist nicht vorhanden
- keine Angaben zu Geschlecht und Altersgruppen für das Sortiment Bekleidung
- die äußerliche Form der Anzeige ist nicht sehr ansprechend
- Eyecatcher und/oder präzise Aussagen zu den angebotenen Waren fehlen

b) Die Anzeige der Neueröffnung soll in der regionalen Tagespresse erfolgen. Um welches Werbemittel und welchen Werbeträger handelt es sich hierbei? Erläutern Sie die Unterschiede der beiden Möglichkeiten zur Übertragung von Werbebotschaften.

Bei der Anzeige handelt es sich um ein Werbemittel. Die regionale Tagespresse ist der Werbeträger. Die Werbebotschaften werden auf Werbemitteln dem Kunden präsentiert, beispielsweise Anzeigen und Werbespots. Die Werbebotschaften werden durch Werbeträger dem Kunden übermittelt, z.B. durch Tageszeitungen, Kataloge und Plakatsäulen.

c) Angenommen, die Modewelt KG in München wird in der neuen Filiale jugendliche, sportive Bekleidung anbieten. Welche Werbeträger empfehlen Sie der Modewelt KG?

Jugendliche Kunden werden heute eher weniger über Tageszeitungen erreicht. In diesem Fall sind moderne Kommunikationsmittel wesentlich effektiver. Es bieten sich Auftritte auf der Webseite des Unternehmens an sowie Anzeigen in sozialen Netzwerken.

d) Zur Vorbereitung der Neueröffnung der Filiale haben Sie einen Werbeplan erstellt. Welche Bestandteile gehören in einen Werbeplan und wie ist dabei Ihre Vorgehensweise?

Erstellung eines Werbeplanes mit folgenden Bestandteilen:

- Ermittlung des Werbeetats
- Erörterung der Werbebotschaft
- Ermittlung und Festlegung des Streukreises
- Ermittlung und Festlegung der Streuzeit
- Ermittlung und Festlegung des Streugebietes
- Festlegung von Werbeträgern und Werbemitteln
- Festlegung der Werbeintensität

e) Die Modewelt KG hat bis zur Entscheidung der Neueröffnung einer Filiale einige Marktanalysen durchgeführt. Für welche Methoden der Marktforschung würden Sie sich in diesem Fall entscheiden? Begründen Sie Ihre Aussage.

Grundsätzlich werden in der Marktforschung Primär- und Sekundärforschung unterschieden. In dem Fall der Modewelt KG ist eine Primärforschung angebracht, da neue aktuelle Daten benötigt werden. Durch Beobachtungen und Befragungen können diese Daten erhoben werden. Außerdem müssen Standortanalysen durchgeführt werden, um die Lage, die Konkurrenz und die Kundenfrequenz zu analysieren.

Aufgabe 3

Situation: Sie sind Vertriebsverantwortliche/r in der Großhandel Spatenstich OHG und wollen in einer Teambesprechung den Vorschlag unterbreiten, einen Internetauftritt mit Onlineshop gestalten zu lassen. Im Onlineshop soll neben dem Verkauf an Gewerbetreibende auch ein Verkauf an Endverbraucher ermöglicht werden.

a) Begründen Sie Ihre Entscheidung für einen Internetauftritt und erläutern Sie die Chancen, die sich für das Unternehmen daraus ergeben?

Mögliche Begründung: In der heutigen Zeit ist es unumgänglich am Markt präsent zu sein, dazu gehört auch ein Internetauftritt. Das Image des Unternehmens kann verbessert und der Bekanntheitsgrad erhöht werden. Den Kunden sollen die technische Entwicklung und der Fortschritt des eigenen Unternehmens aufgezeigt werden.

Chancen für das Unternehmen:

- In Zukunft soll ein Onlineeinkauf in der Großhandel Spatenstich OHG möglich sein und damit einen direkten Kontakt zum Kunden bei Beschwerden ermöglichen.
- Einrichtung eines neuen Vertriebskanals.
- Über den Internetauftritt und den Onlineshop soll der Kundenkreis erweitert werden.
- Die Höhe der Umsätze des Unternehmens wird positiv verändert.

b) Welche Zielgruppen möchten Sie mit dem Internetauftritt erreichen?

Kleine und mittelständige Unternehmen, Gärtnereien, Privathaushalte und Hobbygärtner

c) Zur Vorbereitung des Internetauftritts machen Sie sich Gedanken darüber, welche Erwartungen die Kunden an eine Webseite haben. Nennen Sie aus der Sicht der Kunden Stichpunkte zu einer übersichtlichen und informationsreichen Webseite.

kurzer aussagekräftiger Überblick der Firma, Wiedererkennungseffekt (Corporate Identity), Übersichtlichkeit/schnelles Auffinden von Informationen, gezielte Suchfunktionen, einfaches Bestellverfahren, Bedienerfreundlichkeit, verlässliche Informationen über das Produkt, genaue Preisangaben und eventuell zu erzielende Rabatte, Lieferkosten, AGB.

d) Welche Maßnahmen aus dem Marketing schlagen Sie der Großhandel Spatenstich OHG außerdem vor, um die Absatzzahlen und Marktanteile des Unternehmens zu erhöhen?

Maßnahmen im Rahmen des Marketings: verkaufsfördernde Maßnahmen, z.B. Verkaufsaaktionen, Rabattierungen auf auslaufende Artikel, Sonderaktionen saisontypischer Artikel, Präsentation von Gartengeräte bei Gartenausstellungen, Einsatz weiterer Vertriebswege, z.B. durch Handlungsreisende und Handelsvertreter, Aufnahme neuer Produkte ins Sortiment.

6. Personalwirtschaft

Aufgabe 1

Situation: Als Mitarbeiter/-in der Personalabteilung in der Modewelt KG in München sind Sie mit der Personalbeschaffung beauftragt. In der Modewelt KG wird die Personalabteilung durch den Betriebsrat unterstützt. Ihr Vorgesetzter hat Ihnen mitgeteilt, dass zum Jahresende fünf Mitarbeiter in den Altersruhestand ausscheiden und eine Mitarbeiterin wird nach langanhaltender Krankheit aus gesundheitlichen Gründen ihren Arbeitsvertrag auflösen. Sie führen die Stellenakquise durch; es sind folgende Arbeitsstellen zu besetzen:

- Fachgebietsleiter/-in Marketing – erwünschte Fachwirtausbildung
- Teamleiter/-in Vertrieb – kaufmännische Ausbildung mit dem Schwerpunkt Absatz
- Mitarbeiter/-in Rechnungswesen – kaufmännische Ausbildung/Schwerpunkt Controlling
- Mitarbeiter/-in Vertrieb – kaufmännische Ausbildung
- Leiter/-in IT-Abteilung – Fachhochschulstudium Informatik
- Mitarbeiter/-in Veranstaltungsmanagement – kaufmännische Ausbildung

Beantworten sie in diesem Zusammenhang folgende Fragen:

a) Welche Möglichkeiten können Sie nutzen, um neue Mitarbeiter/-innen zu finden?

- *interne Stellenausschreibung*
- *Stellenangebot bei der Bundesagentur für Arbeit*
- *Stellenangebot bei Onlinejobbörsen*
- *Stellenausschreibungen an Fach- und Fachhochschulen*
- *Stellenausschreibung auf der Webseite des Unternehmens*
- *Stellenanzeigen in Zeitungen/Zeitschriften*
- *Zeitarbeitsunternehmen, Personalberater, Headhunter*

b) Erläutern Sie die Vorgehensweise bei einer der von Ihnen genannten Möglichkeiten zur Personalbeschaffung.

- 1) *Unterrichtung des Betriebsrates gemäß Stellenplanung und Stellenausschreibung*
- 2) *interne Stellenausschreibung – falls dabei kein Erfolg*
- 3) *externe Stellenausschreibung auf der Webseite*
- 4) *Eingang von Bewerbungen*
- 5) *Sichtung der Unterlagen*
- 6) *Vorauswahl von Bewerbern*
- 7) *Rücksendung von Bewerbungsunterlagen*
- 8) *Einladung zum Vorstellungsgespräch / Assessmentcenter*
- 9) *Durchführung von Vorstellungsgesprächen / Tests*
- 10) *Feinauswahl / Rücksendung von Bewerbungsunterlagen*
- 11) *Information an den ausgewählten Bewerber mit Terminabsprache zum Vertragsabschluss*

b) Welche Unterlagen muss eine Bewerbung enthalten?

Anschreiben, Lebenslauf, Lichtbild, Zeugnisse der Schul- und Berufsbildung, Arbeitszeugnisse

Aufgabe 3

Situation: Die Büroutensilie Simone e.K. in Kempten hat in letzten Monaten starke Umsatzzuwächse zu verzeichnen. Deshalb wurden zwei neue Mitarbeiterinnen eingestellt. Am Ende des Monats ist es stets sehr stressig. Neben der Berechnung von Löhnen müssen diesen Monat auch zwei Kolleginnen eingearbeitet werden. Frau Simone Erger, die Inhaberin der Büroutensilie Simone e.K., bittet Sie, einer Kollegin die Berechnung des Lohnes zu erläutern.

a) Welche grundlegenden Informationen müssen Ihnen für die Lohnabrechnung eines Arbeitnehmers zur Verfügung stehen?

Steuerklasse, Kinderfreibeträge, Konfession des Arbeitnehmers, Arbeitsstunden, Zuschläge, sonstige Leistungen (z.B. VL)

b) Beschreiben Sie Ihre Vorgehensweise bei der Lohnberechnung und skizzieren Sie entsprechendes Schema.

Zuerst wird das Bruttoentgelt des jeweiligen Monats berechnet, die entsprechenden Abzüge (Lohnsteuer, ggf. Kirchensteuer, Solidaritätszuschlag) ermittelt und vom Brutto-Lohn subtrahiert.

Anschließend werden die Beiträge zur gesetzlichen Kranken-, Pflege-, Renten- und Sozialversicherung berechnet und ebenso vom Bruttolohn abgezogen. Sollte der Arbeitnehmer vermögenswirksame Leistungen oder sonstige geldwerte Vorteile erhalten, werden diese nach Abzug aller Beträge ebenso subtrahiert, um den Auszahlungsbetrag zu erhalten. Die Lohnberechnung erfolgt nach folgendem Schema:

Bruttoentgelt	
+	vermögenswirksame Leistungen des Arbeitgebers
+	sonstige Bezüge
=	steuer- und sozialpflichtiges Bruttoentgelt
-	Lohnsteuer
-	Kirchensteuer
-	Solidaritätszuschlag
-	Krankenversicherung
-	Rentenversicherung
-	Arbeitslosenversicherung
-	Pflegeversicherung
=	Nettoentgelt
-	vermögenswirksame Leistungen (AG- und AN-Anteil)
-	Vorschuss
-	Sachbezug
=	Auszahlungsbetrag

c) Bei der Berechnung von Lohn und Gehalt müssen Sie Beitragsbemessungsgrenzen beachten. Was verstehen Sie unter diesen Grenzen?

Beitragsbemessungsgrenzen sind festgelegte Höchstbeträge, die zur Berechnung der gesetzlichen Versicherungen (Kranken-, Pflege-, Renten- und Arbeitslosenversicherung) beachtet werden müssen. Wenn ein Lohn- oder Gehaltsempfänger diese Grenze erreicht, steigen die Beiträge zu den Versicherungen nicht mehr an. Der Beitrag bleibt konstant.

d) Neben den Beiträgen der gesetzlichen Krankenversicherung muss der Arbeitgeber eine zusätzliche Versicherung alleine tragen. Um welche Versicherung handelt es sich und welche Institution ist der Empfänger?

Es handelt sich um den Beitrag zur gesetzlichen Unfallversicherung. Empfänger ist die zuständige Berufsgenossenschaft.

Aufgabe 4

Situation: In der Stahlbau Settler GmbH in Düsseldorf wird in Kürze der Leiter der Personalabteilung in Altersrente gehen. Außerdem werden zum Jahresende zwei Mitarbeiter im produktiven Bereich ebenso in den Ruhestand gehen. Außerdem soll im neuen Jahr im Verwaltungsbereich die Gleitzeit eingeführt werden. Beantworten Sie mithilfe dieser Informationen die folgenden Fragen.

a) Welche finanzielle Absicherung haben die in Altersrente gehenden Mitarbeiter zu erwarten. Erläutern Sie in diesem Zusammenhang den Begriff Generationenvertrag.

Die beiden ausscheidenden Mitarbeiter erhalten eine Grundsicherung durch die gesetzliche Rentenversicherung, in die sie während ihrer Arbeitsjahre eingezahlt haben.

Der Generationenvertrag bedeutet, dass die jeweils arbeitende Generation den Altersruhestand der vorhergehenden finanziert und in die gesetzliche Rentenversicherung einzahlt.

Geht diese Generation in den Altersruhestand, tritt die nächste Generation an deren Stelle. Es ist also ein fortlaufender Solidarvertrag zwischen zwei gesellschaftlichen Generationen. Es ist aber kein juristischer Vertrag zwischen den Generationen, sondern stellt diesen nur sinnbildlich dar.

b) Die Stahlbau Settler GmbH bietet ab Januar kommenden Jahres ihren Mitarbeitern im Verwaltungsbereich das Arbeitsmodell Gleitzeit an. Erläutern Sie dieses Modell und nennen Sie je zwei Vorteile und Nachteile für den Arbeitgeber und die Arbeitnehmer.

Gleitzeit bedeutet die freie Arbeitszeiteinteilung in einem vorgegebenen Zeitrahmen.

	Vorteile der Gleitzeit	Nachteile der Gleitzeit
Arbeitnehmer	<ul style="list-style-type: none"> • individuelle Arbeitszeiteinteilung möglich • Stressminderung (z.B. Umgehen des Berufsverkehrs) 	<ul style="list-style-type: none"> • kein fester Arbeitsrhythmus • Termineinhaltung ist eine ungewohnte Bedingung
Arbeitgeber	<ul style="list-style-type: none"> • Verringerung der Unpünktlichkeit • Mitarbeiter teilt Arbeitszeit nach seinem Tagesrhythmus ein und ist damit in der leistungsfähigeren Zeit am Arbeitsplatz 	<ul style="list-style-type: none"> • Arbeitgeber kann nur während der Rahmenzeit auf den Arbeitnehmer zugreifen • evtl. höheres Zeitaufkommen bei der Zeiterfassung der Mitarbeiter

c) In der Stahlbau Settler GmbH wird in Gesprächen der Mitarbeiter in den letzten Wochen oft der Begriff Job-Sharing verwandt. Erläutern Sie diese Form der Arbeit an einem Beispiel Ihrer Wahl.

Job-Sharing ist eine Form der Teilzeitarbeit. Hierbei arbeiten zwei oder mehrere Mitarbeiter an einem Arbeitsplatz zu unterschiedlichen Arbeitszeiten. Sie teilen sich die Aufgaben.

Beispielsweise arbeiten zwei Mitarbeiter im Einkauf je 20 Stunden wöchentlich. Ein Mitarbeiter übernimmt die Aufgaben bis zum Mittag, danach wird der andere Mitarbeiter die Aufgaben fortführen bzw. neue beginnen. Der Wechsel findet täglich statt.

7. Assistenz und Sekretariat

Aufgabe 1

Situation: Sie sind in der Sportkicks KG in Bremen beschäftigt und unter anderem für die Aufbewahrung und Archivierung des gesamten Schriftgutes verantwortlich. Am Montagmorgen finden Sie auf Ihrem Schreibtisch wieder eine Menge Schriftstücke, die Sie ablegen müssen.

a) Erläutern Sie die Notwendigkeit der Schriftgutaufbewahrung.

Die Schriftgutaufbewahrung erfolgt aus verschiedenen Gründen. Neben den gesetzlichen Gründen spielen betriebliche Gründe eine außerordentliche Rolle.

Gesetzliche Gründe: Laut HGB und Abgabenordnung müssen bestimmte Unterlagen eine vorgeschriebene Zeit aufbewahrt werden.

Betriebliche Gründe: Unterlagen dienen als Informations- und Beweismaterial.

b) Schriftstücke werden in unterschiedliche Wertstufen eingeteilt. Nennen und erläutern Sie die entsprechenden Wertstufen anhand je eines Beispiels.

Tageswert: Schriftgut, das eine einmalige Information vermittelt; sie hat keinen bleibenden Wert, z.B. die Tageszeitung.

Prüfwert: Schriftgut, das über einen bestimmten Zeitraum Informationen vermittelt; aus dem Prüfwert kann ggf. Gesetzeswert werden, z.B. ein unbestelltes Angebot, das nach Prüfung in Anspruch genommen wird.

Gesetzeswert: Schriftgut mit gesetzlicher Aufbewahrungsfrist nach HGB und AO; unterschiedliche Fristen von 6 oder 10 Jahren

Dauerwert: Schriftgut, das für das Unternehmen eine dauerhafte Bedeutung hat; die Aufbewahrung erfolgt solange das Unternehmen besteht, beispielsweise Gesellschafterverträge oder Patente.

c) Folgende Schriftstücke befinden sich auf Ihrem Schreibtisch. Entscheiden Sie, wie lange die Aufbewahrungsfrist je Schriftstück geregelt ist. Neben der Aufbewahrungszeit ordnen Sie bitte die entsprechenden Wertstufen jedem Schriftstück zu.

Schriftgut	Fristen	Wertstufen
Gesellschaftsvertrag	solange das Unternehmen besteht	Dauerwert
Kontoauszüge	10 Jahre	Gesetzeswert
Angebote mit Auftragsfolge	6 Jahre	Gesetzeswert
Inventare	10 Jahre	Gesetzeswert
Tageszeitung	keine Aufbewahrungsfrist	Tageswert
Bestellungen	6 Jahre	Gesetzeswert
Quittung	10 Jahre	Gesetzeswert
Patent	solange das Unternehmen besteht	Dauerwert
Rechnung	10 Jahre	Gesetzeswert
Lieferschein	6 Jahre	Gesetzeswert
Angebot ohne Auftragsfolge	kann nach Prüfung vernichtet werden	Prüfwert
Kassenbeleg	10 Jahre	Gesetzeswert

d) Die folgenden Schriftstücke haben unterschiedliche Eingangsdaten. Stellen Sie die Aufbewahrungsfristen der jeweiligen Schriftstücke fest und begründen Sie Ihre Aussagen.

Angebot mit Auftragsfolge – Ausstellungsdatum des Angebotes: 01.04.2016

Aufbewahrungsfrist = 31.12.2026, 24:00 Uhr

Rechnung – Ausstellungsdatum der Rechnung: 25.08.2016

Aufbewahrungsfrist = 31.12.2022, 24:00 Uhr

Lieferschein – Ausstellungsdatum des Lieferscheines: 13.03.2015

Aufbewahrungsfrist = 31.12.2021, 24:00 Uhr

Angebot ohne Auftragsfolge – Ausstellungsdatum des Angebotes: 17.07.2015

kann nach Prüfung vernichtet werden

Die Aufbewahrungsfrist beginnt mit dem Ende des Kalenderjahres, in dem das

Schriftstück empfangen wurde.

FA

Aufgabe 2

Situation: Als Mitarbeiterin der Modelwelt KG in München planen Sie den kommenden Messebesuch Ihrer Kollegen der Abteilung Vertrieb auf der internationalen Modemesse in Düsseldorf. Die Modelwelt KG ist seit einigen Jahren auf dieser Messe mit einem eigenen Ausstellungsstand vertreten und wird von den Mitarbeitern des Vertriebs repräsentiert. Ihre Planung erstreckt sich über alle wichtigen Kriterien, die eine Dienstreise mit sich bringt.

a) Welche wesentlichen Informationen benötigen Sie, um die Reise planen zu können?

- Wann findet die Messe statt? (Messetermin)
- Wie lange wird die Messe dauern? (Dauer)
- Wo findet die Messe genau statt? (Veranstaltungsort)
- Wann müssen die Mitarbeiter spätestens anreisen? (Einsatz- und Reisezeiten der Mitarbeiter)
- Wie viele Mitarbeiter werden die Modewelt KG auf der Messe repräsentieren? (Anzahl der Mitarbeiter)
- Wird vor Ort ein Mietwagen benötigt? (Sonstige Anforderungen)

b) Planen Sie unter Ausnutzung technischer Hilfsmittel die Reise und erläutern Sie Ihre Vorgehensweise.

- Herausfinden des günstigsten Verkehrsmittels mithilfe des Internets
- Auswahl des Verkehrsmittels (Bahn, Flugzeug, Fernbus, Firmenwagen) und Buchung
- Suche und Buchung eines Hotels in der Nähe der Messe
- Ggf. Beschaffung eines Mietwagens
- Beschaffung Messeplan und Stadtplan
- Organisieren von Laptops und Mobiltelefonen
- Bereitstellung von Giveaways, Proben, Mustern, Katalogen, Preislisten, Werbematerialien, Visitenkarten, Geschäftsbriefen, Schreibmaterialien und anderen erforderlichen Unterlagen

c) Welche Medien nutzen Sie zur Planung der Dienstreise?

Internet, Fahrpläne der Bahn AG, Reisepläne von Fernbusgesellschaften, Flugpläne verschiedener Fluggesellschaften, Telefonnummern der Reisebüros (Firmenservice),
Hotelführer, Stadtplan

d) Zur Terminierung aller gebuchten Daten verwenden Sie unterschiedliche Organisationsmittel. Welche Möglichkeiten bieten sich Ihnen, die Termine zu koordinieren?

Terminkalender, Terminmappe, Terminplaner, Metaplanwand, elektronischer Kalender
(Outlook)

e) Nach erfolgter Dienstreise Ihrer Kollegen nehmen Sie die Abrechnung der Reise vor. Welche Unterlagen benötigen Sie von den Mitarbeitern?

- Hotelrechnungen
- Belege der Fahrten (Bahnticket, Flugticket etc.)
- Weitere Reisenebenkosten (z.B. Belege Parkgebühren)

8. Öffentlichkeitsarbeit und Veranstaltungsmanagement

Aufgabe 1

Situation: Die Sportkicks KG in Bremen führt regelmäßig Mitarbeiterschulungen zu den unterschiedlichsten Themen durch. Sie als Mitarbeiter/-in der Personalabteilung sind für die Planung und Durchführung dieser Seminare verantwortlich. Das kommende Seminar zum Thema Datenschutz und Datensicherheit ist für den nächsten Monat geplant. Die Auswahl der betreffenden Mitarbeiter/-innen wird durch Ihre Person sowie die verantwortlichen Abteilungsleiter durchgeführt.

a) Erläutern Sie Ihre Vorgehensweise bei der Teilnehmerauswahl zu dem Seminar Datenschutz und Datensicherheit in der Sportkicks KG.

- Termin zur Absprache mit den Abteilungsleitern festlegen.
- Abteilungsleiter zur Besprechung per Mailing einladen.
- Die Besprechung mit den Abteilungsleitern durchführen.
- Die Mitarbeiter für das kommende Seminar festlegen.
- Absprache über Seminardaten (Datum und Uhrzeit festlegen, um den Betriebsablauf nicht zu gefährden)

b) Welche Mitarbeiter/-innen sind bei Ihrer Planung der Teilnehmer des Seminars mit dem Thema Datenschutz und Datensicherheit besonders zu beachten?

Alle Mitarbeiter, die vor allem mit personenbezogenen Daten im Unternehmen betraut sind und damit arbeiten, sollten unbedingt an dem Seminar Datenschutz und Datensicherheit teilnehmen, z.B. Mitarbeiter der Personalabteilung.

c) Sie haben die Teilnehmerzahl für das Seminar ermittelt und werden in den nächsten Tagen das Seminar vorbereiten. Erstellen Sie eine Checkliste, in der alle notwendigen Vorbereitungsmaßnahmen enthalten sind.

- Einen Raum organisieren und buchen.
- Den Referenten auswählen und eine Anfrage stellen.
- Ankündigung (Einladung) verfassen und an die ausgewählten Mitarbeiter per Mail senden.
- Nach positiver Rückantwort des Referenten Einladung zustellen mit erforderlichen Informationen und Anfahrtsskizze.
- Das Schreibmaterial für das Seminar organisieren.
- Bestellung und Buchung notwendiger Technik, Flipchart, Pinnwand, Moderatorenkoffer etc durchführen.

• Seminarunterlagen zusammenstellen und drucken, falls dies vom Referenten gewünscht wird.

• Eine Teilnehmerliste erstellen.

• Den Raum ausstatten und für das Seminar vorbereiten.

• Die Versorgung/Verpflegung der Teilnehmer organisieren.

• Feedbackbögen vorbereiten und im Seminarraum hinterlegen.

d) Nach dem das Seminar stattgefunden hat, müssen Sie dieses nachbereiten. Welche Aufgaben müssen Sie nun erledigen?

• Raum aufräumen und ggf. reinigen lassen

• Technik ordnungsgemäß zurückbringen

• Teilnehmerlisten auf Vollständigkeit prüfen

• Auswertung Feedbackbögen

• Rücksprache mit Referenten

• Abrechnung des Verzehrs und Begleichung offener Rechnungen

• Referentenhonorar zur Zahlung anweisen

• positives oder negatives Feedback an Abteilungsleiter

e) Öffentlichkeitsarbeit als ein Instrument des Marketings trägt zu einem wesentlichen Teil zum positiven Unternehmensimage bei. Inwiefern kann das von Ihnen geplante Seminar einen Beitrag zur Entwicklung der Öffentlichkeitsarbeit sowie zu einem positiven Image der Bremer Sportkicks KG beitragen?

Die Mitarbeiter werden geschult und das Betriebsklima wird verbessert: Zufriedene

Mitarbeiter verbreiten gute Stimmung.

Das Unternehmen sorgt für bessere Qualifizierung der Mitarbeiter, was sich herumspricht (Mundpropaganda).

Der Referent ist ein externer Dienstleister und wird positiv über das Unternehmen in der Öffentlichkeit sprechen.

Über das Seminar wird in der Mitarbeiterzeitschrift des Unternehmens berichtet.

Nach dem Seminar könnte die Veranstaltung durch einen Zeitungsartikel oder durch soziale Netzwerke publik gemacht werden.

9. Verwaltung und Recht (ÖD)

Aufgabe 1

Situation: Sie sind beschäftigt beim Amtsgericht Musterdorf, Abteilung Grundbuchamt, und für die Einträge in die Grundbücher verantwortlich. Die Sportkicks KG Bremen, ein nord-deutsches Unternehmen, wird im neuen Jahr expandieren und im niederbayrischen Raum eine Zweigniederlassung eröffnen. Deshalb hat sie im Landkreis Musterdorf ein Grundstück mit Immobilie erworben. Die Eintragung des Erwerbes wurde bei Ihnen im Grundbuchamt eingetragen. Gestern erhielten Sie folgendes Schreiben der Sportkicks KG.

Sportkicks KG Köner Straße 5 28195 Bremen

Amtsgericht Musterdorf
 Grundbuchamt
 94469 Musterdorf

Ihr Zeichen, Ihre Nachricht vom
 be, 13.05.20..

Unser Zeichen, unsere Nachricht vom
 mi, 19.05.20..

Telefon, Name
 -001, Frau Miller

Datum
 19.05.20..

Eintragungsbekanntmachung gemäß §55 Grundbuchordnung

Sehr geehrte Damen und Herren,

Ihre Mitteilung vom 13.05.20.. haben wir erhalten, müssen Ihnen aber mitteilen, dass die Grundbucheintragung nicht der Richtigkeit entspricht.

Es handelt sich bei dem Erwerb des Grundstücks nicht um das Flurstück 46, sondern um das Flurstück 33. Außerdem haben Sie uns einen weiteren Grundbuchauszug gesandt, der aber nicht zu unseren Unterlagen gehört. Hierbei handelt es sich um einen anderen Grundbuchbezirk und ein Bestandsverzeichnis.

Bitte teilen Sie uns die weitere Verfahrensweise mit. Wir bitten um rasche Erledigung unseres Anliegens.

a) Sie haben gestern oben stehendes Schreiben erhalten und werden heute Morgen diesen Fall zuerst bearbeiten. Erläutern Sie Ihre Vorgehensweise.

• Prüfung der ausgegangenen Post (Wann ist das Schreiben versendet worden?)

Wer hat das Schreiben verfasst und wer hat die Post versandfertig gemacht?)

• Gegebenenfalls Rücksprache mit dem verantwortlichen Mitarbeiter und Klärung des Sachverhalts.

• Prüfung der Eintragung im Grundbuch, gegebenenfalls Berichtigung vornehmen.

• Anruf bei der Sportkicks KG bei Frau Müller; ggf. den Fehler einräumen bzw. Sachverhalt klären.

• Entschuldigung für das Versehen und Bitte vortragen, den Schriftverkehr ordnungsgemäß zu vernichten oder zurückzusenden (Porto wird erstattet).

- Einen neuen Grundbucheintrag erstellen.
- Erstellen eines Anschreibens an die Sportkicks KG mit Richtigstellung und Versand mit der neuen Grundbucheintragung.

b) Der Umgang mit personenbezogenen Daten ist eine sensible Aufgabe. Welche Folgen kann eine falsche Zustellung einer Grundbucheintragung mit sich bringen?

- verärgerte Kunden
- schlechtes Image des öffentlichen Verwaltungsamtes
- zusätzlicher Arbeitsaufwand
- erhöhte Kosten, zum Beispiel Personalkosten, Portokosten
- negative Auswirkung auf die Stimmung im Team
- arbeitsrechtliche Konsequenzen

c) In Ihrer täglichen Arbeit spielen der Datenschutz und die Datensicherheit eine sehr wichtige Rolle. Erläutern Sie die Unterschiede zwischen Datenschutz und Datensicherheit an einem Beispiel in Ihrem Ausbildungsunternehmen.

Datenschutz ist der sensible Umgang mit personenbezogenen Daten. Er umfasst alle Maßnahmen einer Behörde oder Einrichtung zum Schutz personenbezogener Daten vor Missbrauch durch unberechtigten Zugriff, Weitergabe oder Verwendung. Beispiel: Belehrung der Mitarbeiter zur Schweigepflicht, Zugriffsberechtigungen auf Daten, Passwortschutz, Zugangsberechtigungen in Räume.

Datensicherheit umfasst alle Maßnahmen von Behörden oder Einrichtungen zum Schutz der Daten vor Verlust, Beschädigung, unberechtigtem Zugriff und Verwendung.

Beispiele: regelmäßige Datensicherung, Zugriffsberechtigungen, Überschreibschutz von Datenträgern, Prüfziffernverfahren, Aufbewahren von Daten in feuergeschützten Räumen.

d) Die Sportkicks KG hat Ihnen mitgeteilt, dass die von Ihnen herausgegebenen Daten nicht der Richtigkeit entsprechen. Welche Rechte kann die Sportkicks KG grundsätzlich in Anspruch nehmen, wenn Daten gespeichert werden? Erläutern Sie Ihre Aussage. Welche Gesetzmäßigkeit findet dabei Anwendung?

Anwendung findet das Bundesdatenschutzgesetz. Die Sportkicks KG kann folgende Rechte in Anspruch nehmen: Einsicht und Kenntnisnahme, Sperrung, Berichtigung, Löschung.

Aufgabe 2

Situation: Kommunikationsstörungen sind oftmals der Grund für Unannehmlichkeiten mit Kunden. Um eine Kommunikationsstörung oder einen Konflikt zu lösen, müssen zuerst die Ursachen gefunden werden. Sie haben heute Morgen einen Anruf eines Kunden erhalten, der über einen Kostenbescheid verärgert ist. Sie sind tätig im Landratsamt, Fachdienst Abfall und Altlasten, und haben die Aufgabe, die Bescheide für Abfallentsorgungsgebühren für den Wohnbezirk IV zu erstellen und zu versenden.

Sie haben dem Bürger Herrn Demir den Bescheid für Abfallentsorgungsgebühren für das Jahr 20.. zukommen lassen. In dem genannten Haushalt wohnten bis zum Oktober letzten Jahres vier Personen. Im November erhielten Sie von Herr Demir eine Mitteilung, dass seine älteste Tochter ein Studium begonnen hat und aus dem Haushalt ausgezogen sei. Damit haben Sie für das neue Jahr einen Bescheid erstellt, der eine Grundgebühr von drei Personen im Haushalt vorsieht, da die Ummeldung nur zum Jahresende erfolgen kann.

Bei dem Anruf am gestrigen Morgen war Herr Demir sehr ungehalten und erklärte Ihnen diesen Sachverhalt nochmals. Er ist der Meinung, dass die Gebühren rückwirkend für die letzten beiden Monate des letzten Jahres erstattet werden müssen.

a) Um welchen Konflikt handelt es sich in dem beschriebenen Fall?

Sachkonflikt: Es besteht eine Unstimmigkeit in einer Sache.

b) Wie verhalten Sie sich in einem Konfliktgespräch gegenüber Ihrem Kunden?

- Ich höre aufmerksam zu und lasse ihn aussprechen.*
- Ich frage gegebenenfalls nach, um die Situation besser zu verstehen und einschätzen zu können.*
- Ich bleibe ruhig und sachlich und erhebe keine Vorwürfe.*
- Ich versuche Herrn Demir zu beruhigen und erkläre ihm, dass wir eine Lösung finden.*
- Ich erkläre Herrn Demir die gesetzliche Regelung und erläutere ihm meine Berechnungsgrundlage.*
- Ich frage nach, ob er den Verwaltungsakt soweit nachvollziehen kann.*
- Ich verabschiede mich höflich und bedanke mich für das Gespräch.*

c) Weshalb ist es unbedingt erforderlich, Verwaltungsakte transparent zu gestalten?

- Verwaltungsakte sollen transparent gestaltet sein, damit sie für die Bürger eindeutig sind.*
- Abläufe, Sachverhalte und Entscheidungen sollen für die Bürger nachvollziehbar und rechnerisch nachprüfbar sein.*
- Die Anwendung von Formularen sichert den einheitlichen Informationsfluss und verringert den Arbeitsaufwand.*
- Verwaltungsakte werden für Bürger durchgeführt und müssen im Sinne der Bürger verständlich sein.*

10. Öffentliche Finanzwirtschaft (ÖD)

Aufgabe 1

Situation: Im Juni dieses Jahres beenden Sie Ihre Ausbildung zur Kauffrau/zum Kaufmann für Büromanagement und werden anschließend in der Stadtkämmerei tätig werden. Ihr Aufgabengebiet umfasst unter anderem auch die Bearbeitung der Grundsteuerbescheide.

- a) Welche rechtlichen Grundlagen sind der Öffentlichen Finanzwirtschaft in der Bundesrepublik Deutschland zugrunde gelegt? Nennen Sie fünf Gesetzmäßigkeiten und erläutern Sie kurz deren Inhalt.

Grundgesetz (GG): regelt die Zuständigkeiten der Ausübung der staatlichen Befugnisse und die Erfüllung der staatl. Aufgaben.

Haushaltsgrundsätze-gesetz (HGrG): verpflichtet Bund und Länder, das jeweilige Haushaltsrecht nach einheitlichen Grundsätzen auszurichten.

Bundeshaushaltsordnung (BHO): grundlegende Vorschriften über die Aufstellung und Ausführung des Bundeshaushaltsplans, des Kassenwesens, der Rechnungslegung und der Rechnungsprüfung.

Haushaltsgesetz: Festlegung von Vorschriften zu Einnahmen und Ausgaben des Bundes für einen bestimmten Zeitraum.

Haushaltsplan: gegliederte Zusammenstellung mit den für das jeweilige Haushaltsjahr veranschlagten Ausgaben und den notwendigen vorgesehenen Einnahmen (Einnahmen müssen Ausgaben decken, sonst Schuldenhaushalt)

Verwaltungsvorschriften: auf Bundesebene erlassene allgemeine Verwaltungsvorschriften zur Bundeshaushaltsordnung.

- b) Die Bewältigung Ihrer täglichen Aufgaben in der öffentlichen Verwaltung unterliegt den allgemeinen Grundsätzen des Verwaltungshandelns. Nennen Sie fünf Beispiele zu diesen Grundsätzen.

- Gesetzmäßigkeit (Artikel 20 GG)
- Verhältnismäßigkeit (Willkürverbot)
- Gleichheitsgrundsatz (Artikel 3 Abs. 1 GG)
- pflichtgemäßes Ermessen (Ermessensfehler)
- Wirtschaftlichkeit und Sparsamkeit
- Treu und Glauben
- bürgerfreundliches Verhalten
- Grundsätze des Verwaltungsverfahrens (Verfahrensarten)

c) Bei der Erarbeitung eines Haushaltsplanes sind die Steuern eine wesentliche Einnahmeart des öffentlichen Haushaltes. In der Bundesrepublik Deutschland werden ca. 50 verschiedene Arten von Steuern erhoben. In welchen gesetzlichen Regelungen sind Vorschriften zur Erhebung von Steuern zu finden? Nennen Sie mindestens drei Gesetze.

Grundgesetz, Abgabenordnung, Bewertungsgesetz, Einkommenssteuergesetz, Umsatzsteuergesetz, Körperschaftsteuergesetz

d) Die Einteilung der Steuern erfolgt nach direkten und indirekten Steuern. Definieren Sie die Unterschiede dieser Einteilung und nennen Sie je ein Beispiel.

Direkte Steuern	Indirekte Steuern
<ul style="list-style-type: none"> • werden vom Steuerschuldner getragen • Steuerschuldner und Steuerträger sind identisch. • Derjenige, der die Steuer schuldet, muss sie auch an das Finanzamt überweisen. • Beispiele: Einkommen-/Lohnsteuer, Gewerbesteuer, Grundsteuer 	<ul style="list-style-type: none"> • Steuerschuldner und Steuerträger sind unterschiedliche Personen. • Der Steuerschuldner wälzt seine Steuerschuld auf den Steuerträger ab. • In der Regel ist der Steuerträger bei indirekten Steuern (z.B. Umsatzsteuer) der Endverbraucher und der Steuerschuldner ein Unternehmen, das die Umsatzsteuer an das Finanzamt überweist.

Aufgabe 2

Situation: Als Mitarbeiter/-in der Öffentlichen Finanzwirtschaft in einem Landesverwaltungsamt sind Sie an der Erstellung des Haushaltsplanes beteiligt.

a) Bei der Planung und Erstellung von Haushaltsplänen müssen die Allgemeinen Haushaltsgrundsätze zwingend beachtet werden. Nennen Sie diese Grundsätze.

Vorherigkeit, Jährlichkeit und Jährigkeit, Wirtschaftlichkeit und Sparsamkeit, stetige Aufgabenerfüllung (konjunkturgerechtes Verhalten), Vertiefung Handlungsbereich, gesamtwirtschaftliches Gleichgewicht, Haushaltsausgleich

b) In der Öffentlichen Finanzwirtschaft existieren Abteilungen, die mit der Durchführung des Haushaltsvollzuges betraut sind. Erläutern Sie, was Sie unter Haushaltsvollzug verstehen.

Die Abwicklung und Durchführung des Haushaltsplanes wird als Haushaltsvollzug bezeichnet. Er gliedert sich in verschiedene Phasen. Der Haushaltsvollzug ist gleichzusetzen mit der Abteilung des Finanzcontrollings (in größeren Wirtschaftsunternehmen).

c) Zu den Aufgaben des Öffentlichen Finanzwesens gehören die Phasen des Haushaltsvollzuges. Welche Phasen kennen Sie? Erläutern Sie diese Phasen anhand je eines Beispiels.

Phasen des Haushaltsvollzuges: Sachentscheidungen treffen – Bewirtschaftung – Feststellung – Anordnung. Beispiele durch schülerindividuelle Antworten.

FA