

IHK Büromanagement Prüfung 2022 Praktisch – Lösungen

Teil A: Geschäftsprozesse organisieren

A1 Prozessablaufdiagramm (10 Punkte)

- a) Ein ideales Flussdiagramm sollte folgende Schritte enthalten: Antragstellung, Überprüfung durch Vorgesetzten, Rückmeldung an Mitarbeiter, Genehmigung durch Personalabteilung, Benachrichtigung des Mitarbeiters, Aktualisierung im System, Archivierung des Antrags, und Abschluss des Prozesses. (6 P)
- b) Zwei Vorteile: 1. Schnellere Bearbeitung und Rückmeldung. 2. Reduzierung von Papierverbrauch und Archivierungskosten. (je 2 P)

A2 Personalbedarfsplanung (8 Punkte)

- a) Berechnung: Aktueller Umsatz = 6 Mitarbeiter * 100 TEUR = 600 TEUR. Geplanter Umsatz = 600 TEUR * 1,15 = 690 TEUR. Produktivität pro Mitarbeiter künftig = 115 TEUR. Benötigte Mitarbeiter = 690 TEUR / 115 TEUR = 6. (5 P)
- b) Zwei Kriterien: 1. Fachliche Qualifikation und Erfahrung. 2. Teamfähigkeit und soziale Kompetenzen. (je 1,5 P)

A3 Auswahl von Kommunikationsmitteln (7 Punkte)

- a) Schnelligkeit: 1. Kurznachricht (sofortige Benachrichtigung), 2. E-Mail (schnelle Verbreitung), 3. Intranet-News (abhängig von Zugriff), 4. Aushang (physische Präsenz erforderlich). (4 P)
- b) E-Mail-Vorteile: Schnelle Verbreitung, Dokumentation. Nachteile: Überflutung des Postfachs, mögliche Ignoranz. (je 1,5 P)

Teil B: Einsatz von IT-Systemen

B1 Excel-Auswertung (10 Punkte)

- a) Formel in E2: =C2*D2 (2 P)
- b) Pivot-Tabelle: Zeilen = Abteilung, Werte = Summe von Lohn (C*D). (4 P)
- c) Schritte: 1. Datei als PDF speichern. 2. Zeitstempel hinzufügen. 3. Revisionssicheres Archivierungssystem verwenden. (je 1,33 P)

B2 Netzwerktopologie skizzieren (5 Punkte)

- a) Skizze: Zentraler Switch, Firewall zwischen Internet und Switch, 8 Endgeräte und Drucker am Switch. (3 P)
- b) Sicherheitsmaßnahmen: 1. Regelmäßige Updates der Firewall. 2. Zugangskontrollen und Authentifizierung. (je 1 P)

B3 Datensicherungskonzept (5 Punkte)

- a) Art: Inkrementell, Zeitfenster: Nachts 22:00–02:00. (2 P)
- b) Aufbewahrungsdauer: 30 Tage, Speicherort: Externer Server. (1 P)
- c) Wiederanlaufplan: 1. Notfallkontakte, 2. Wiederherstellungsprozeduren, 3. Testpläne. (2 P)

Teil C: Kaufmännisches Rechnen

C1 Skontoberechnung (6 Punkte)

- a) Bruttorechnung: 12.500 € + 19 % = 14.875 €. (2 P)
- b) Zahlbetrag: 14.875 € - 2 % = 14.577,50 €. (2 P)
- c) Ersparnis: 2 % von 12.500 € = 250 €, Ersparnis = 250 € / 12.500 € * 100 = 2 %. (2 P)

C2 Zinsrechnung (7 Punkte)

- a) Zinsen: 8.000 € * 5 % * (45/360) = 50 €. (4 P)
- b) Folgen: 1. Verschlechterung der Kreditwürdigkeit. 2. Zusätzliche Zinskosten. (je 1,5 P)

C3 Abschreibungen (7 Punkte)

- a) Jährliche Abschreibung: 1.200 € / 4 Jahre = 300 €. (2 P)
- b) Abschreibungsplan: Jahr 1: 300 €, Jahr 2: 300 €, Jahr 3: 300 €, Jahr 4: 300 €, Buchwert am Ende: 0 €. (5 P)

C4 Währungsrechnung (5 Punkte)

- a) Betrag in Euro: 7.500 USD / 1,18 = 6.355,93 €. (3 P)
- b) Risiken: 1. Wechselkursverluste. 2. Unsicherheit bei Preisgestaltung. (je 1 P)

Teil D: Wirtschafts- und Sozialkunde

D1 Arbeitsrechtlicher Fall (8 Punkte)

- a) Abmahnstufen: 1. Mündliche Abmahnung, 2. Schriftliche Abmahnung, 3. Letzte Abmahnung, 4. Kündigung. (4 P)
- b) Abmahnung: "Sehr geehrter Herr M, wir haben festgestellt, dass Sie in den letzten drei Wochen regelmäßig zu spät zur Arbeit erschienen sind. Dies beeinträchtigt den Arbeitsablauf erheblich. Wir fordern Sie hiermit auf, Ihre Arbeitszeiten einzuhalten. Bei weiteren Verstößen behalten wir uns arbeitsrechtliche Schritte vor. Mit freundlichen Grüßen, [Name]." (4 P)

D2 Sozialversicherung (6 Punkte)

- a) KV: 3.200 € * 15,9 % / 2 = 254,40 € (je AG/AN), RV: 3.200 € * 18,6 % / 2 = 297,60 €, AV: 3.200 € * 2,4 % / 2 = 38,40 €, PV: 3.200 € * 3,05 % / 2 = 48,80 €. (5 P)
- b) Leistungen: 1. Unfallverhütung. 2. Heilbehandlungskosten. (1 P)

D3 Betriebsverfassung (6 Punkte)

- a) Aufgaben: 1. Mitbestimmung bei sozialen Angelegenheiten. 2. Überwachung der Einhaltung von Gesetzen. 3. Förderung der Gleichstellung. (3 P)
- b) Wahlen: Alle 4 Jahre, Wahlvorstand einberufen, Wahlordnung beachten. (3 P)

Teil E: Geschäftskommunikation

E1 E-Mail an Lieferanten (5 Punkte)

"Sehr geehrte Damen und Herren, am [Datum] haben wir eine Lieferung von [Produkt] erhalten. Leider mussten wir feststellen, dass [Fehlerbeschreibung]. Wir bitten Sie, uns innerhalb von 7 Tagen Ersatz zu liefern. Vielen Dank für Ihre schnelle Bearbeitung. Mit freundlichen Grüßen, [Ihr Name]." (Formale Anrede/Schluss 1 P, Sachverhalt 2 P, Fristsetzung 2 P)

E2 Besprechungsprotokoll (5 Punkte)

TOP 1: Einführung, Beschluss: Software X wird eingeführt, Verantwortlich: Herr Y, Frist: 01.12.

TOP 2: Schulung, Beschluss: Schulung am 15.11., Verantwortlich: Frau Z, Frist: 15.11.

TOP 3: Feedback, Beschluss: Feedbackrunde am 20.11., Verantwortlich: Herr X, Frist: 20.11. (je TOP 1 P, Tabelle 2 P)