

IHK Büromanagement Prüfung 2022 Praktisch

Teil A: Geschäftsprozesse organisieren (25 Punkte)

A1 Prozessablaufdiagramm (10 Punkte)

Einführung eines digitalen Urlaubsantrags.

- Zeichnen Sie ein Flussdiagramm (Standard-Symbole) mit mindestens 8 Schritten vom Antrag bis zur Genehmigung. (6 P)
- Nennen Sie zwei Vorteile dieses digitalen Prozesses gegenüber Papieranträgen. (je 2 P)

A2 Personalbedarfsplanung (8 Punkte)

Die Abteilung Vertrieb plant für das nächste Quartal eine Umsatzsteigerung von 15 %. Der aktuelle Personalbestand beträgt 6 Vollzeitkräfte.

- Ermitteln Sie anhand folgender Annahme die Anzahl zusätzlicher Mitarbeiter: Produktivität pro Mitarbeiter heute 100 TEUR Umsatz, künftig 115 TEUR. (5 P)
- Beschreiben Sie zwei Kriterien, die bei der Auswahl neuer Mitarbeiter zu berücksichtigen sind. (je 1,5 P)

A3 Auswahl von Kommunikationsmitteln (7 Punkte)

Für die interne Information über eine dringende Systemwartung stehen E-Mail, Intranet-News, Kurznachricht und Aushang bereit.

- Ordnen Sie jedes Medium nach Schnelligkeit der Information (1 = schnellstes, 4 = langsamstes). Begründen Sie jeweils kurz. (4 P)
- Ergänzen Sie eine Tabelle, in der Sie Vor- und Nachteile für E-Mail-Ankündigungen auflisten (je 1,5 P).

Teil B: Einsatz von IT-Systemen (20 Punkte)

B1 Excel-Auswertung (10 Punkte)

Gegeben ist eine Tabelle (Spalten A–D): Mitarbeiter, Abteilung, Arbeitsstunden, Stundensatz.

- Formulieren Sie in Zelle E2 eine Formel, die den Lohn (Arbeitsstunden × Stundensatz) berechnet. (2 P)
- Erstellen Sie im selben Blatt eine Pivot-Tabelle, die die Gesamtlohnkosten je Abteilung ausweist. Beschreiben Sie in Stichworten, welche Felder Sie platzieren. (4 P)
- Welche drei Schritte sind erforderlich, um die Datei revisionssicher als PDF mit Zeitstempel zu speichern? (je 1,33 P)

B2 Netzwerktopologie skizzieren (5 Punkte)

Ein kleines Büro mit 8 Arbeitsplätzen benötigt ein kabelgebundenes LAN mit zentraler Firewall und Netzwerkdrucker.

- Skizzieren Sie die Topologie (Switch, Firewall, Endgeräte, Drucker). (3 P)
- Erläutern Sie zwei Sicherheitsmaßnahmen für dieses LAN. (je 1 P)

B3 Datensicherungskonzept (5 Punkte)

Formulieren Sie einen Täglichen-Sicherung-Plan ("Daily Backup") für Kunden- und Finanzdaten. Nennen Sie:

- Art der Sicherung (Voll-/Inkrementell) und Zeitfenster (2 P)
- Aufbewahrungsdauer und Speicherort (1 P)
- Drei Bestandteile eines Wiederanlaufplans (2 P)

Teil C: Kaufmännisches Rechnen (25 Punkte)

C1 Skontoberechnung (6 Punkte)

Rechnung über 12 500 € zzgl. 19 % USt, Skonto 2 % bei Zahlung binnen 10 Tagen.

- Bruttorechnung (inkl. USt). (2 P)
- Zahlbetrag bei 2 % Skonto. (2 P)
- Prozentuale Ersparnis bezogen auf Nettobetrag. (2 P)

C2 Zinsrechnung (7 Punkte)

Ein Lieferant gewährt einen Lieferantenkredit von 8 000 € über 45 Tage. Sollzinssatz 5 % p.a.

- Berechnen Sie die Zinsen. (4 P)
- Erläutern Sie zwei Folgen verspäteter Zahlung für das Unternehmen. (je 1,5 P)

C3 Abschreibungen (7 Punkte)

Anschaffungskosten eines PCs 1 200 €, Nutzungsdauer 4 Jahre, Restwert 0.

- Jährliche lineare Abschreibung. (2 P)
- Abschreibungsplan in Tabellenform für 4 Jahre (Spalten: Jahr, AfA-Betrag, Buchwert). (5 P)

C4 Währungsrechnung (5 Punkte)

Importrechnung über USD 7 500, Wechselkurs 1 € = 1,18 USD.

- Betrag in Euro. (3 P)
- Erläutern Sie zwei Risiken von Fremdwährungsgeschäften. (je 1 P)

Teil D: Wirtschafts- und Sozialkunde (20 Punkte)

D1 Arbeitsrechtlicher Fall (8 Punkte)

Mitarbeiter M kommt seit 3 Wochen regelmäßig zu spät (jeweils 30 Minuten).

- Welche Abmahnstufen sind gesetzlich vorgesehen, bevor eine Kündigung ausgesprochen werden kann? (4 P)
- Formulieren Sie den Wortlaut einer ersten Abmahnung in 5–6 Sätzen. (4 P)

D2 Sozialversicherung (6 Punkte)

Ein Brutto-Monatsgehalt beträgt 3 200 €.

- Berechnen Sie Arbeitgeber- und Arbeitnehmerbeitrag zur Krankenversicherung (KV-Satz 14,6 %, Zusatzbeitrag 1,3 %), Rentenversicherung 18,6 %, Arbeitslosenversicherung 2,4 %, Pflegeversicherung 3,05 % (jeweils hälftig geteilt). (5 P)
- Nennen Sie zwei Leistungen der gesetzlichen Unfallversicherung. (1 P)

D3 Betriebsverfassung (6 Punkte)

- Aufgaben drei- bis vierköpfiger Betriebsrats gremium in mittelständischem Unternehmen. (3 P)
- Wahlen: Fristen und Vorschriften für Betriebsratswahlen beschreiben. (3 P)

Teil E: Geschäftskommunikation (10 Punkte)

E1 E-Mail an Lieferanten (5 Punkte)

Formulieren Sie eine formale E-Mail in 12–14 Zeilen, in der Sie eine fehlerhafte Lieferung reklamieren und um Ersatz binnen 7 Tagen bitten. Punkteverteilung: Formale Anrede/Schluss (1 P), Sachverhalt und Fehlerbeschreibung (2 P), Fristsetzung und Höflichkeit (2 P).

E2 Besprechungsprotokoll (5 Punkte)

Ausgangssituation: Meeting zur Einführung neuer Bürosoftware, Teilnehmer 5 Personen, Dauer 45 Min.

Erstellen Sie in tabellarischer Form ein Protokoll mit folgenden Spalten: TOP, Beschluss, Verantwortlich, Frist. Füllen Sie drei TOPs realistisch aus. (je TOP 1 P; Tabelle und Aufbau 2 P)