

IHK Büromanagement Prüfung 2023 Praktisch – Lösungen

Teil A: Geschäftsprozesse und Büroorganisation

Aufgabe A1 (5 P)

Erwartete Antwort:

- Schritt: Eingang Bestellung per E-Mail
Verantwortlich: Vertriebsmitarbeiter
Dauer: 1 Stunde
Schnittstellen: E-Mail-System
- Schritt: Prüfung Verfügbarkeit
Verantwortlich: Lagerverwaltung
Dauer: 2 Stunden
Schnittstellen: Lagerverwaltungssystem
- Schritt: Freigabe Einkauf
Verantwortlich: Einkaufsleiter
Dauer: 1 Stunde
Schnittstellen: Einkaufssystem
- Schritt: Versandauftragsanlage
Verantwortlich: Versandabteilung
Dauer: 1 Stunde
Schnittstellen: Versandsoftware

Aufgabe A2 (7 P)

Erwartete Antwort:

Schwachstellenanalyse:

- Verzögerungen durch manuelle Prozesse
- Kommunikationsprobleme zwischen Abteilungen
- Fehlende Automatisierung

Verbesserungsmaßnahmen:

- Ziel: Automatisierung des Bestelleingangs
Erwarteter Nutzen: Schnellere Bearbeitung, weniger Fehler
Aufwand: Implementierung eines E-Mail-Parsing-Tools
- Ziel: Einführung eines ERP-Systems
Erwarteter Nutzen: Bessere Integration der Abteilungen
Aufwand: Hohe Implementierungskosten, Schulung
- Ziel: Schulung der Mitarbeiter in Prozessoptimierung
Erwarteter Nutzen: Effizientere Arbeitsabläufe
Aufwand: Zeit und Kosten für Schulungen

Aufgabe A3 (8 P)

Erwartete Antwort:

Ein Ablaufdiagramm mit folgenden Elementen:

- Start: Eingang Bestellung
- Entscheidungspunkt: Verfügbarkeit prüfen
- Aktivität: Bestellung freigeben
- Aktivität: Versandauftrag anlegen
- Endpunkt: Bestellung abgeschlossen

Teil B: Kaufmännische Steuerung und Kontrolle

Aufgabe B1 (10 P)

Erwartete Antwort:

Materialkosten: 12 €

Fertigungslöhne: 8 €

Gemeinkosten: $8 \text{ €} \cdot 150\% = 12 \text{ €}$

Selbstkostenpreis: $12 \text{ €} + 8 \text{ €} + 12 \text{ €} = 32 \text{ €}$

Gewinnaufschlag: $32 \text{ €} \cdot 20\% = 6,40 \text{ €}$

Listenverkaufspreis: $32 \text{ €} + 6,40 \text{ €} = 38,40 \text{ €}$

Aufgabe B2 (8 P)

Erwartete Antwort:

Fertigung: Abweichung absolut: 1.000 €, prozentual: 4,17%

Verwaltung: Abweichung absolut: -500 €, prozentual: -8,33%

Vertrieb: Abweichung absolut: -500 €, prozentual: -11,11%

Kommentar: Die Fertigungskosten sind höher als geplant, während Verwaltung und Vertrieb unter den Erwartungen liegen.

Aufgabe B3 (7 P)

Erwartete Antwort:

Kapitalwert = Einnahmenüberschüsse * Kapitalwertfaktor - Anschaffungskosten

Kapitalwertfaktor für 6 Jahre bei 5%: 5,0757

Kapitalwert = $4.000 \text{ €} \cdot 5,0757 - 15.000 \text{ €} = 5.302,80 \text{ €}$

Teil C: Personalwirtschaftliche Prozesse

Aufgabe C1 (5 P)

Erwartete Antwort:

Arbeitszeit: 40 Stunden pro Woche

Vergütung: 3.000 € brutto monatlich

Probezeit: 6 Monate

Urlaub: 30 Tage pro Jahr

Aufgabe C2 (8 P)

Erwartete Antwort:

Bruttogehalt: 2.800 €

Krankenversicherung: $2.800 \text{ €} \cdot 7,3\% = 204,40 \text{ €}$

Pflegeversicherung: $2.800 \text{ €} \cdot 3,05\% = 85,40 \text{ €}$

Rentenversicherung: $2.800 \text{ €} \cdot 9,3\% = 260,40 \text{ €}$

Arbeitslosenversicherung: $2.800 \text{ €} \cdot 1,25\% = 35 \text{ €}$

Nettogehalt: $2.800 \text{ €} - 204,40 \text{ €} - 85,40 \text{ €} - 260,40 \text{ €} - 35 \text{ €} = 2.214,80 \text{ €}$

Aufgabe C3 (7 P)

Erwartete Antwort:

Ziele: Schnelle Integration, hohe Produktivität

Methoden: Coaching, Workshops, Mentoring

Zeitplanung: 3 Monate Einarbeitungszeit

Evaluationskriterien: Feedback, Leistungsbeurteilungen

Teil D: Geschäfts- und Leistungsprozesse

Aufgabe D1 (10 P)

Erwartete Antwort:

Sehr geehrter Herr/Frau [Name],

wir bestätigen Ihre Bestellung von 500 Einheiten Produkt X zum Preis von [Preis] pro Einheit. Die Lieferung erfolgt innerhalb von 10 Werktagen. Unsere Zahlungsbedingungen sind [Bedingungen].

Mit freundlichen Grüßen,

[Ihr Name]

Aufgabe D2 (5 P)

Erwartete Antwort:

- Annahme: Kundenreklamation entgegennehmen
- Analyse: Problem identifizieren
- Lösung: Maßnahmen zur Behebung ergreifen
- Rückmeldung: Kunde über Lösung informieren

Aufgabe D3 (5 P)

Erwartete Antwort:

Layout:

- Einlagerzone: Eingang

- Kommissionierzone: Mittig

- Verpackungsplatz: Ausgang

Legende: Einlagerung, Kommissionierung, Verpackung

Teil E: Kommunikation und Informationsmanagement

Aufgabe E1 (5 P)

Erwartete Antwort:

Datum: [Datum]

Teilnehmer: [Ihr Name], Herr/Frau Müller

Gesprächsverlauf: Diskussion über Lieferverzug

Vereinbarungen: Neue Liefertermine festgelegt

Nächste Schritte: Bestätigung per E-Mail

Aufgabe E2 (5 P)

Erwartete Antwort:

Sehr geehrte Frau [Name],

vielen Dank für Ihre Anfrage. Der Preis beträgt [Preis]. Unsere Zahlungsbedingungen sind [Bedingungen]. Das Angebot ist gültig bis [Datum].

Mit freundlichen Grüßen,

[Ihr Name]

Aufgabe E3 (5 P)

Erwartete Antwort:

Verwendung von SVERWEIS zur Vermeidung von Dubletten. Datenüberprüfung zur Sicherstellung der Datenqualität. Regelmäßige Aktualisierung und Bereinigung der Daten.