

IHK Büromanagement Prüfung 2023 Praktisch

Teil A: Geschäftsprozesse und Büroorganisation (20 P)

Aufgabe A1 (5 P)

Ein mittelständisches Handelsunternehmen möchte seinen Bestellprozess optimieren. Erstellen Sie eine tabellarische Prozessübersicht mit folgenden Spalten: Schritt, Verantwortlich, Dauer, Schnittstellen. Nutzen Sie die Daten aus folgendem Fall: Eingang Bestellung per E-Mail, Prüfung Verfügbarkeit, Freigabe Einkauf, Versandauftragsanlage.

Aufgabe A2 (7 P)

Analysieren Sie im obigen Fall Schwachstellen und schlagen Sie drei konkrete Verbesserungsmaßnahmen vor. Beschreiben Sie je Maßnahme: Ziel, erwarteter Nutzen, Aufwand.

Aufgabe A3 (8 P)

Zeichnen Sie ein Ablaufdiagramm (Prozesschart) zum optimierten Bestellprozess mit Start/Ereignis, Entscheidungspunkten, Aktivitäten und Endpunkt. Verwenden Sie Symbole nach DIN 66001.

Teil B: Kaufmännische Steuerung und Kontrolle (25 P)

Aufgabe B1 (10 P) Kalkulation

Ein Produkt hat folgende Kosten: Material 12 €, Fertigungslöhne 8 €, Gemeinkosten Zuschlagsatz 150 % auf Fertigungslöhne. Listen Sie die Zuschlagskalkulation auf und ermitteln Sie den Selbstkostenpreis. Fügen Sie 20 % Gewinnaufschlag hinzu und geben Sie den Listenverkaufspreis an.

Aufgabe B2 (8 P) Kosten- und Leistungsrechnung

In der Kostenstellenrechnung fallen folgende Ist-Kosten an: Fertigung 24 000 €, Verwaltung 6 000 €, Vertrieb 4 000 €. Die verrechneten Gemeinkosten betragen: Fertigung 25 000 €, Verwaltung 5 500 €, Vertrieb 4 500 €. Ermitteln Sie je Kostenstelle: Kostenabweichung absolut und prozentual. Kommentieren Sie Ihre Ergebnisse kurz.

Aufgabe B3 (7 P) Investitionsrechnung

Ein Bürogerät kostet 15 000 €. Es erzielt jährliche Einnahmenüberschüsse von 4 000 € (gleichbleibend) über 6 Jahre. Kalkulationszinsfuß 5 %. Berechnen Sie den Kapitalwert. Verwenden Sie Tabellenwert Kapitalwertfaktor für 6 Jahre.

Teil C: Personalwirtschaftliche Prozesse (20 P)

Aufgabe C1 (5 P) Arbeitsvertrag

Formulieren Sie die wesentlichen Vertragsbestandteile für die Einstellung eines Kaufmanns für Büromanagement (Arbeitszeit, Vergütung, Probezeit, Urlaub). Nutzen Sie juristisch korrekte Formulierungen.

Aufgabe C2 (8 P) Lohnabrechnung

Ein Mitarbeiter verdient brutto 2 800 € monatlich. Berechnen Sie Nettogehalt unter folgenden Annahmen: Steuerklasse I, Krankenversicherung 14,6 %/häufig AG & AN, Pflegeversicherung 3,05 % (AN allein), Rentenversicherung 18,6 %/häufig, Arbeitslosenversicherung 2,5 %/häufig. Solidaritätszuschlag und Kirchensteuer vernachlässigen.

Aufgabe C3 (7 P) Personalentwicklung

Entwerfen Sie ein Konzept zur Einarbeitung neuer Mitarbeiter im Fachbereich Einkauf. Beschreiben Sie: Ziele, Methoden (z. B. Coaching, Workshops), Zeitplanung, Evaluationskriterien.

Teil D: Geschäfts- und Leistungsprozesse (20 P)

Aufgabe D1 (10 P) Auftragsbearbeitung

Fall: Kunde bestellt 500 Einheiten Produkt X. Lieferzeit 10 Werktage. Erstellen Sie einen standardisierten Auftrags bestätigungsbrief inkl. Datumsangaben, Artikel- und Preisangaben, Liefer- und Zahlungsbedingungen. Achten Sie auf DIN 5008.

Aufgabe D2 (5 P) Reklamationsmanagement

Beschreiben Sie anhand eines realen Beispiels aus Ihrem Betrieb den Prozess zur Bearbeitung einer Kundenreklamation. Gliedern Sie in Schritte: Annahme, Analyse, Lösung, Rückmeldung.

Aufgabe D3 (5 P) Versand- und Logistikprozess

Skizzieren Sie ein Layout für das Lager mit Ein- und Auslagerzone, Kommissionierzone und Verpackungsplatz. Ergänzen Sie kurze Legende zu den Funktionalitäten.

Teil E: Kommunikation und Informationsmanagement (15 P)

Aufgabe E1 (5 P) Telefonprotokoll

Erfassen Sie ein Telefonat mit Lieferant Müller GmbH (Thema: Lieferverzug). Protokollieren Sie Datum, Teilnehmer, Gesprächsverlauf, Vereinbarungen, nächste Schritte.

Aufgabe E2 (5 P) E-Mail-Korrespondenz

Formulieren Sie eine professionelle Antwort-E-Mail an eine Kundin, die eine Preisanfrage gestellt hat. Beziehen Sie sich auf deren Anliegen, nennen Sie Preise, Zahlungsbedingungen und Angebot gültig bis.

Aufgabe E3 (5 P) Datenverwaltung

Ein Unternehmen nutzt Excel für Kundenstammdaten. Beschreiben Sie, wie Sie Datenbankfunktionen (z. B. SVERWEIS, Datenüberprüfung) einsetzen, um Dubletten zu vermeiden und die Datenqualität zu sichern.