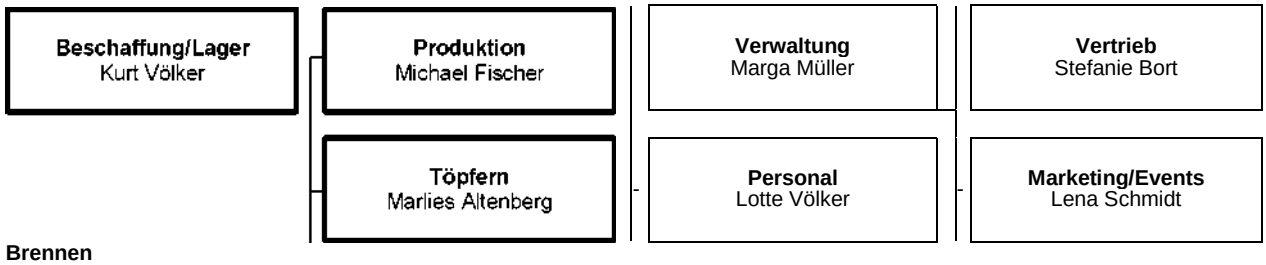

Brennen
Sina Carle

Rechnungswesen
Elena Romanova

Ladengeschäft
Birgit Schultz

8

Geschäftsführerin
Petra Gruber

LÖSUNGSVORSCHLAG **NUR FÜR DIE HAND DES PRÜFERS!**

Schriftliche Abschlussprüfung Sommer 2016 der Berufsschulen und zuständigen Stelle(n)

Ausbildungsberuf Kaufmann/Kauffrau für Büromanagement (23/2)

Prüfungsfach/-bereich Kundenbeziehungsprozesse

Lösungsvorschläge sind im Wortlaut nicht bindend. Anderslautende, aber zutreffende Antworten sind ebenfalls als richtig zu werten.

Punkte

Aufgabe 1

1.1.1

Handbemalung
Uwe Huber

Endkontrolle
Eva Scholz

Bewertungsvorschlag: Abteilung/Zuständigkeiten je *(0,5 6,5),* Weisungslinien *(1,5)*
Allgemeiner Hinweis: Die Schülerin/der Schüler übernimmt als Sachbearbeiterin/Sachbearbeiter im Büro der Geschäftsführerin die Sekretariatsaufgaben; die Darstellung der eigenen Position als Stabsstelle kommt daher nicht in Betracht.

1.1.1 Allgemeiner Hinweis: 4

Die Keramikmanufaktur e. K. ist nach dem Einliniensystem aufgebaut. Wie aus dem Organigramm ersichtlich wird, erhält eine Stelle nur von einer einzigen übergeordneten Stelle (Instanz) Anweisungen und ist nur dieser verantwortlich. Die vertikale Linie ist der einzig zulässige Kommunikationsweg (Befehls- und Meldeweg).

Schwachstellen des Einliniensystems bei der Keramikmanufaktur e. K.:
Überlastung der Geschäftsführerin Frau Gruber; ggf. Gefahr von Fehlentscheidungen aufgrund fehlender Detailkenntnisse/Spezialisierung
Informationsverluste aufgrund langer
Kommunikationswege/Instanzenwege Gefahr der Bürokratisierung bspw.
Betonung des hierarchischen Denkens

Optimierungsvorschlag:
Einführung verkürzter Kommunikationswege, zumindest in einigen Bereichen des Unternehmens. Sinnvoll wäre bspw. die Abteilung Vertrieb direkt mit der Abteilung Beschaffung/Lager zu verbinden, damit bei einem Auftragseingang direkt die Verfügbarkeit der Artikel überprüft werden kann, ohne, dass Frau Gruber informiert werden muss. Dies erhöht die Flexibilität bei Entscheidungen und entlastet Frau Gruber.

Weitere sinnvolle Verknüpfungen: Vertrieb - Produktion, Vertrieb - Rechnungswesen

Alternativ:
Übergang zu einer prozessorientierten Organisation. Hierbei orientiert sich das Leitungssystem an den Geschäftsabläufen, die Grenzen zwischen Abteilungen werden aufgehoben und die Verantwortung geteilt. Bspw. könnte ein Team für den Prozess Abwicklung eines Auftrags gebildet werden.

Personaleinsatzplan für den Tag der offenen Tür der Porzellanmanufaktur am 22.05.2016			
Zeit	Rundgang	Jung und Alt töpfert	Ladengeschäft
10:00 Uhr 12:00 Uhr	Markus Fechner Paul Melcher	Marlies Altenberg Michael Fischer	Isabell Schönwald Christine Voss
12:00 Uhr 14:00 Uhr	Markus Fechner Paul Melcher	Marlies Altenberg Michael Fischer Thilo Weber	Isabell Schönwald Birgit Schultz Christine Voss
14:00 Uhr 16:00 Uhr	Kurt Völker *Schülername*	Sina Carle Uwe Huber Thilo Weber	Stefanie Bort Birgit Schultz Ingo Winter
16:00 Uhr 18:00 Uhr	Kurt Völker *Schülername*	Sina Carle Uwe Huber	Stefanie Bort Beatrice Mertens
18:00 Uhr 20:00 Uhr	Marga Müller Lotte Völker	Lena Schmidt Eva Scholz	Beatrice Mertens Elena Romanova

Im Rahmen der Personaleinsatzplanung (PEP) planen die Schülerinnen und Schüler das Personal für die zu erfüllenden Aufgaben (Aktivitäten am Tag der offenen Tür) in quantitativer, zeitlicher und örtlicher Hinsicht ein. Bei der Zuordnung berücksichtigen sie die Vorgaben des Protokolls (Anlage 2 - TOP 1) und weiteren Informationen (Anlage 3 - 5).

Bewertungsvorschlag:
Strukturierte Darstellung *(1,5),* Zeitraster *(1)* und Aktivitäten *(je 0,5 -> 1,5)*
Vorgaben aus dem Protokoll (vgl. Anlage **2**): 4 Stunden pro MA; drei MA von 12:00 Uhr - 16:00 Uhr bei der Mitmachaktion und im Ladengeschäft, Nichteinplanung von Frau Gruber (3)
Vorgaben aus den Unterlagen von Frau Gruber (vgl. Anlage 3): „Ehemalige“ einplanen, Urlaubsantrag von Frau Meyer, Einträge des Aushangs *(3)*

Um eine optimale Besetzung der vorhandenen Mitarbeiterinnen/Mitarbeiter zu erreichen, begründen die Schülerinnen und Schüler vier der folgenden entscheidungsrelevanten Beispiele:

Bei der Belegschaft gibt es den Nachnamen Völker doppelt. Beim PEP muss daher der Einsatz von Lotte und Kurt Völker eindeutig ausgewiesen werden, damit erkennbar ist wer zu welcher Zeit welche Aktivität betreut.

Die Schülerin/der Schüler zählt ebenfalls zu den Mitarbeitern der Keramikmanufaktur e. K.; daher muss der Schülername bei der PEP eingetragen werden.

Irina Seger kann nicht eingeteilt werden, da ihre wöchentliche Arbeitszeit bereits erfüllt ist und Überstunden vermieden werden sollen (vgl. Protokoll).

Lotte Völker, Ingo Winter und Elena Romanova können jeweils nur mit 2 Stunden eingeplant werden, da ihre wöchentlichen Arbeitszeiten sonst überschritten werden und Überstunden vermieden werden sollen (vgl. Protokoll).

Je nach PEP ist es möglich, dass Mitarbeiter statt 4 Stunden nur mit 2 Stunden eingesetzt werden (im Lösungsvorschlag Frau Mertens, Frau Müller, Frau Schmidt und Frau Scholz).

Bewertungsvorschlag:
Je entscheidungsrelevantem Beispiel *(1 -> 4)*

Punkte

1.2.2 Zusätzlicher Gewinn: 250 • 6 € = 1.500,00 € 2

- Werbekosten: 450,00 €
= Werbeerfolg: 1.050,00 € *(1)*

Die durchgeführte Social Media Werbung für den Springtime-Design-Kaffeebechers war erfolgreich; sie erwirtschaftete einen zusätzlichen Gewinn von 1.050,00 €. *(1)*

1.2.3 In der heutigen Informationsgesellschaft gewinnen aktuelle Kommunikationswege immer mehr an 2 Bedeutung:

- Social Media Werbung ermöglicht der Keramikmanufaktur e. K. einen kostengünstigen, direkten und individuellen Kontakt zum Kunden.
- Viele Soziale Netzwerke sammeln über die Profile ihrer Nutzer Daten und Informationen, die entsprechend für Marketingzwecke genutzt werden können.
- Das Image als modern-vernetztes Unternehmen durch Social Media Werbung spricht die jüngere Zielgruppe an.

Aufgabe 2

2.1 Für die Umwandlung in eine KG sprechen: 4

Vertretung und Geschäftsführung: Herr Harrenberg verfügt als Kommanditist über das benötigte Eigenkapital, Frau Schneider kann das Unternehmen jedoch weiterhin alleine führen. Herr Harrenberg hat aufgrund seiner Ausbildung und bisherigen Tätigkeit nicht die benötigte Fachkompetenz zur Führung eines Großhandelsunternehmens.
Gewinnverteilung: Anteil am Gewinn für Komplementärin i. d. R. höher als beim Kommanditist.

Für die Umwandlung in eine GmbH sprechen:

Haftung: Die Gesellschafter haften nicht mehr persönlich und unmittelbar.

Geschäftsführung: Frau Schneider könnte als Geschäftsführerin weiterhin die alleinige Geschäftsführung übernehmen.
Stimmrechte: Aufgrund der jeweiligen Geschäftsanteile Frau Schneiders und Herrn Harrenbergs verfügt Frau Schneider bei Gesellschafterbeschlüssen über mehr Stimmen (1 Euro = 1 Stimme) als Herr Harrenberg. Da Gesellschafterbeschlüsse i. d. R. lediglich der einfachen Mehrheit bedürfen, hat Frau Schneider Entscheidungsmacht. Frau Schneider erhält ein Gehalt als Geschäftsführerin.

2.2 Gewinn 2015 + 25 % = Gewinn 2016 ^79.486 EUR + 19.871,50 EUR = 99.357,50 EUR 8

Gesellschafter	Kapital einlage	Verzinsung 4 %	Restgewinn (4:1)	Gesamtgewinn
Petra Schneider	708.482,00	28.339,28	37.614,58	65.953,86
Hans Harrenberg	600.000,00	24.000,00	9.403,64	33.403,64
Alle Angaben in EUR		52.339,28	47.018,22	99.357,50

Punkte

2.3 Als Komplementärin ist Frau Schneider zum Abschluss von allen gewöhnlichen und außergewöhnlichen Rechtsgeschäften berechtigt. Bei außergewöhnlichen Rechtsgeschäfte hat Herr Harrenberg als Kommanditist ein Widerspruchsrecht. 3

Der Kauf einer Kommissionieranlage im Wert von ca. 10.000 EUR stellt jedoch eine gewöhnliche Handlung in einem Großhandelsunternehmen dar. Frau Schneider als Komplementärin darf die Anlage somit kaufen und Herr Harrenberg hat keine Möglichkeit, dem Kauf zu widersprechen.

2.4.1 Sachliche und rechnerische Prüfung: 5
Bei Artikel 10-567 „Session 4“ stimmt die Bestellmenge mit 80 Stück nicht mit der Liefermenge von 60 Stück überein. Die 20 zu wenig gelieferten Artikel sind jedoch in der Rechnung ausgewiesen.

In der Rechnung ist bei Artikel 10-447 „Max mini“ der Rabatt im Gesamtpreis nicht berücksichtigt.

Bei Artikel 10-487 „Tripple X“ wurde zum Preis von 6,25 EUR bestellt, in der Rechnung der Preis zum Einzelpreis von 6,45 EUR ausgewiesen und berechnet.

Weiteres Vorgehen: Prüfen, ob die fehlenden Artikel nachgeliefert wurden. Kontakt mit Lieferant aufnehmen und bei fehlender Lieferung um Nachlieferung bitten. Lieferant um sachlich richtige Rechnung bitten.

2.4.2 0830 Lager- u. Transporteinr. 10.868,50 an 4400 Verb. LuL 12.933,51 3
2600 Vorsteuer 2.065,01

2.5 Anschaffungskosten: 10.868,50 EUR abzgl. 2 % Skonto = 10.651,13 EUR 7
Jahresabschreibung: 10.651,13 EUR/8 Jahre = 1.331,39 EUR, zeitanteilig für 8 Monate: 1.331,39 EUR*8 Monate/12 Monate = 887,59 EUR. *(3)*

6500 Abschreib. auf Sachanl. 887,59 an 0830 Lager- u. Transporteinr. 887,59

Die Abschreibung mindert das Ergebnis, dadurch sinkt das Eigenkapital. Das Unternehmensergebnis verringert sich und dadurch wird der abzuführende Steuerbetrag geringer. Je höher die Abschreibungsbeträge desto geringer die Steuern auf den Gewinn. Darum ist das Unternehmen bestrebt einen möglichst geringen Gewinn auszuweisen. *(2)*

Aufgabe 3

3.1.1 Sachziel: Festlegen des Projektinhaltes, z. B. Erhöhung des Bekanntheitsgrades der Dekorationsprodukte bei Privatkunden 4
Qualitätsziel: Optimierung des Werbeplans, z. B. Minimierung der Streuverluste bei der Werbung
Kostenziel: Festlegen des Budgets, z. B. 5 % des bisherigen Werbeetats Terminziel: Festlegen des Projektzeitraumes, z. B. dreimonatige Pilotphase

3.1.2 Mögliche Aspekte bei der Zielformulierung z. B. SMART-Methode 3

S = spezifisch; eindeutige Zielformulierung
M = messbar; überprüfbare Zielerreichung anhand von Kriterien
A = akzeptiert; sinnvolles Projektziel
R = realistisch; Rahmenbedingungen berücksichtigen
T = terminiert; Zeitpunkt (auch für Zwischenziele) für Zielerreichung festlegen

3.1.3 Intuitive Methoden: in kurzer Zeit viele Ideen, fördern Gedankenassoziationen, helfen neue Ideen zu finden, aktivieren die ganze Gruppe, z. B. Brainstorming, ABC-Liste 2
Diskursive Methoden: in kurzer Zeit einige Ideen, Hilfe bei der Suche nach Lösungen, fördern systematische Denkweise, Aufgabe/Problem kann in kleine Einheiten aufgeteilt werden, z. B. Relevanzbaumanalyse, Morphologischer Kasten
Kombimethoden: verbinden intuitive und diskursive Vorgehensweisen, z. B. Zukunftswerkstatt,

Punkte

World-Cafe

oder

Ruhige Techniken: z. B. 6-3-5-Methode, ABC-Liste Laute Techniken: z. B. Brainstorming, Kopfstandtechnik Bewegte Techniken: z. B. Kartenabfrage, Pinnwandmoderation

3.2 Einladung zur Heilbronner Herbstmesse 11

Sehr geehrte Damen und Herren,

Sie planen eine private Feier und haben noch keine Idee für die passende Dekoration? Wir haben für jeden Geschmack die passende Dekoration, ob modern, klassisch, elegant oder schlicht. Unsere große Auswahl an Dekorationsideen und Stilen verleiht Ihrer Feier einen persönlichen und individuellen Glanz. Hinterlassen Sie bei Ihren Gästen eine beeindruckende Wirkung.

Besuchen Sie uns auf der Heilbronner Herbstmesse. Diese findet vom 15. bis 16. Oktober 2016 statt und hat an beiden Tagen von 09:00 Uhr bis 18:00 Uhr die Pforten geöffnet. Sie finden unseren 20 m^2 großen Stand mit der Nummer 73 in Halle C. Lassen Sie sich an unserem Messestand inspirieren.

Mit unseren Gestaltungsideen, kreativen und neuesten Dekorationstrends unterstützen wir Sie bei der Dekoration Ihrer Feier. Gerne beraten wir Sie persönlich und erstellen ein individuelles Dekorationskonzept. An beiden Tagen gewähren wir Ihnen 10 % Messerabatt auf alle Dekorationsartikel und -aufträge. Nutzen Sie dieses Angebot und nehmen Sie an unserem Gewinnspiel auf der Messe teil. Das erste Los schenken wir Ihnen.

Wir freuen uns auf Ihren Besuch.

Freundliche Grüße

Dekorationswerkstatt Panucci GmbH

i. A.

Schülername

Anlage
Flyer

Hinweis: Bewertet werden Rechtschreibung (2), Ausdruck (2) und Mindestinhalte (7):
- Betreff
- Anrede
- Einleitungssatz
- Daten zur Messe (Name, Termin, Uhrzeit)
- Informationen zum Messestand
- 10 % Rabatt
- Gewinnspiel mit Losen
- Schlusssatz
- Briefschluss mit Grußformel, Vollmacht und Anlage