



Thomas Kurz

Industriekaufmann Industriekauffrau

Geschäftsprozesse



Best.-Nr. 2205
14. Auflage 2023

14. Auflage 2023 · ISBN 978-3-95532-205-2

Alle Rechte liegen beim Verlag bzw. sind der Verwertungsgesellschaft Wort, Untere Weidenstr. 5, 81543 München, Telefon 089 514120, zur treuhänderischen Wahrnehmung überlassen. Damit ist jegliche Verbreitung und Vervielfältigung dieses Werkes – durch welches Medium auch immer – untersagt.



© u-form Verlag | Hermann Ullrich GmbH & Co. KG
Cronenberger Straße 58 | 42651 Solingen
Telefon: 0212 22207-0 | Telefax: 0212 22207-63
Internet: www.u-form.de | E-Mail: uform@u-form.de





ACHTUNG!

Sollte es für diese Auflage der Lernkarten Aktualisierungen oder Änderungen geben, können Sie diese unter

www.u-form.de/addons/2205-2023.pdf

herunterladen. Ist die Seite nicht verfügbar, so sind keine Änderungen eingestellt!

Das Prüfungsfach **Geschäftsprozesse (GP)** untergliedert sich in der Abschlussprüfung in die folgenden Gebiete:

- Marketing und Absatz
- Beschaffung und Bevorratung
- Personal
- Leistungserstellung

Frage

Was ist ein Gütezeichen?

Antwort

Garantieausweis für eine bestimmte Warengüte, entweder aufgrund freiwilliger Vereinbarung oder gesetzlicher Festlegung (z. B. Bioland, Blauer Engel, Geprüfte Sicherheit, Fairtrade, Trusted Shops etc.)

Frage

Welche Kommunikationsregeln sind bei „kritischen“ Gesprächen wie z. B. Kundenbeschwerden, Mitarbeiterbeurteilungen etc. besonders zu beachten?

Antwort

- Auf positiven Einstieg achten
- Auf positiven Gesprächsabschluss achten
- Vermeidung von Störungen
- Ausreden lassen
- Aktives Zuhören
- Kritik akzeptieren und/oder sachlich begegnen
- Nicht ausfallend werden

Frage

Was versteht man unter Benchmarking?

Antwort

Es handelt sich um ein Instrument der Wettbewerbsanalyse. Eigene Produkte, Dienstleistungen, Prozesse und Methoden werden mit denen anderer Unternehmen verglichen, um Unterschiede und insbesondere Verbesserungspotential zu erkennen. Damit soll die Leistungslücke zum sog. Klassenbesten – „best of class“ – geschlossen und die Wettbewerbssituation verbessert werden.

Frage

Was versteht man unter einer SWOT-Analyse?

Eine **SWOT**-Analyse ist ein Instrument zur Analyse der eigenen Stärken (**S**trength) und Schwächen (**W**eaknesses) – interne Betrachtung – und den bestehenden Chancen (**O**pportunities) und Risiken (**T**hreats) – externe Betrachtung. Sie wird z. B. bei Einführung eines neuen Produktes gemacht. Bei der Analyse werden zuerst die jeweiligen Punkte in einer Matrix gegenübergestellt, sodann werden diese Punkte ausführlich erklärt und anschließend hieraus verschiedene Strategien abgeleitet. Schließlich folgt meistens die Empfehlung einer dieser Strategien.

Frage

Unterscheiden Sie zentrale und dezentrale Beschaffung.

Antwort

Bei der **zentralen** Beschaffung werden die Beschaffungsvorgänge zentral von einer Einkaufsabteilung für das gesamte Unternehmen durchgeführt.

Bei der **dezentralen** Beschaffung können regionale Einheiten selbstständig einkaufen.

In Großunternehmen gibt es häufig Mischformen. Rahmenverträge werden zentral ausgehandelt, der eigentliche Beschaffungsvorgang wird dezentral abgewickelt.

Frage

Was berechnet man mit der folgenden Formel?

$$\frac{360}{\text{Umschlagshäufigkeit}}$$

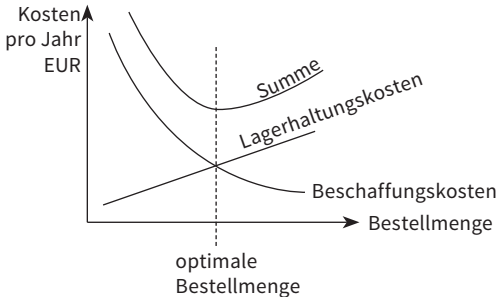
Antwort

Es handelt sich um die **durchschnittliche Lagerdauer** in Tagen und drückt aus, wie viele Tage Materialien oder Erzeugnisse im Durchschnitt im Unternehmen verbleiben. Je kürzer sie ist, desto geringer sind Kapitalbindung und Risiken für das Unternehmen.

Frage

Was ist die optimale Bestellmenge?

Antwort



Bei der optimalen Bestellmenge ist die Summe aus Beschaffungs- und Lagerhaltungskosten am geringsten.

Frage

Nennen Sie vier wesentliche Punkte, die bei der Einarbeitung eines neuen Mitarbeiters zu beachten sind.

Antwort

- Benennung eines Betreuers
- Vorstellung des neuen Mitarbeiters
- Einweisung am Arbeitsplatz
- Schulungen
- Besichtigung des Betriebes
- Planung von Informationsgesprächen mit anderen Abteilungen

Frage

Nennen Sie vier wichtige Arbeitsrechtsgesetze.

Antwort

- Jugendarbeitsschutzgesetz (JArbschG)
- Berufsbildungsgesetz (BBiG)
- Arbeitszeitgesetz (ArbZG)
- Bundesurlaubsgesetz (BUrlG)
- Entgeltfortzahlungsgesetz (EntgFG)
- Mutterschutzgesetz (MuSchG)
- Sozialgesetzbuch (SGB)
- Arbeitssicherheitsgesetz (ASiG)
- Kündigungsschutzgesetz (KSchG)
- Betriebsverfassungsgesetz (BetrVG)
- Allgemeines Gleichbehandlungsgesetz (AGG)

Frage

Was versteht man unter einem Server?

Antwort

Es handelt sich um eine Hardwarekomponente im Netz, die allen Nutzern zur Verfügung steht und für diese Dienste erbringt.

Frage

Unterscheiden Sie Werkstatt- und Werkstättenfertigung.

Werkstattfertigung: Alle Arbeitsgänge werden in einer Werkstatt, in der sich alle notwendigen maschinellen Einrichtungen befinden, durchgeführt. Diese Fertigungsart findet man überwiegend im Handwerk.

Werkstättenfertigung: Gleichartige Maschinen sind in Werkstätten zusammengefasst (Fräserei, Dreherei, Schlosserei etc.). Die einzelnen Werkstücke durchlaufen mehrere Werkstätten.

Frage

Unterscheiden Sie Zeit-, Leistungs- und Prämienlohn.

Antwort

Beim **Zeitlohn** ist die im Betrieb zugebrachte Zeit maßgeblich für die Bezahlung (Stunden-, Wochen-, Monatslöhne und Gehälter).

Beim **Leistungslohn** sind die erbrachten Mengeneinheiten maßgeblich für die Bezahlung. Dabei spricht man vom **Stückgeldakkord**, wenn ein bestimmter Geldbetrag je Einheit bezahlt wird und vom **Stückzeitakkord**, wenn eine bestimmte zu bezahlende Auftragszeit je Einheit festgelegt wird.

Beim **Prämienlohn** werden bei Erreichen bestimmter Zielvorgaben Prämien gezahlt. So z. B. beim Unterschreiten einer vorgegebenen Verschnittmenge oder Ausschussquote.

Frage

Unterscheiden Sie Sorten- und Serienfertigung.

Bei der **Serienfertigung** werden die Erzeugnisse in begrenzten Stückzahlen hergestellt. Die Fertigung verläuft mehr oder weniger ähnlich. Die Produkte unterscheiden sich insbesondere hinsichtlich ihrer Ausstattung und ihrer Eigenschaften (z. B. Fertigung in der Automobilindustrie).

Von **Sortenfertigung** spricht man, wenn aus gleichen Grundstoffen verschiedene Ausführungen des gleichen Erzeugnisses hergestellt werden. Die Erzeugnisse unterscheiden sich insbesondere in Farbe, Form und Größe (z. B. Hemdenfertigung in der Textilindustrie).

Frage

Was wird in einem Arbeitsplan im Einzelnen festgelegt? Nennen Sie vier Punkte.

Antwort

In einem Arbeitsplan wird festgelegt, was, wann, von wem, wo und womit hergestellt wird.

Frage

Was versteht man unter einer Ereignisgesteuerten Prozesskette (EPK)?

Antwort

Bei der Ereignisgesteuerten Prozesskette handelt es sich um eine grafische Beschreibungstechnik zur Darstellung von Geschäftsprozessen. Dadurch werden komplexe betriebliche Prozesse übersichtlicher dargestellt, sowie Abläufe, Tätigkeiten und Zuständigkeiten transparenter. Das erleichtert insbesondere die Einarbeitung neuer Mitarbeiter.

Frage

Nennen Sie Gründe, die für die Fertigung im eigenen Unternehmen sprechen.

Antwort

- Evtl. Kostenersparnis
- Verbesserte Kapazitätsauslastung
- Sicherung von Arbeitsplätzen im eigenen Unternehmen
- Wahrung von Betriebsgeheimnissen
- Reduzierung von Abhängigkeiten von Lieferanten
- Bessere Qualitätskontrolle
- Know-how bleibt in der Firma
- Leichtere und schnellere Anpassung an sich ändernde Marktverhältnisse