



Patricia Müller · Robert Schneider

## **Kaufmann/Kauffrau für Büromanagement**



Best.-Nr. 2300  
4. Auflage 2022

## 4. Auflage 2022




Best.-Nr. 2300 · ISBN 978-3-95532-300-4

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](http://www.u-form.de) | E-Mail: [uform@u-form.de](mailto:uform@u-form.de)



	<b>Informationstechnisches Büromanagement</b>	
	Informationsprozesse	1 – 48
	Bürowirtschaftliche Organisation	49 – 96
	Geschäftsprozesse	97 – 130
	<b>Kundenbeziehungsprozesse</b>	
	Kundenorientierte Auftragsabwicklung	131 – 201
	Personalbezogene Aufgaben	202 – 282
	Kaufmännische Steuerung – FiBu	283 – 342
	Kaufmännische Steuerung – KLR	343 – 372
	Kommunikation und Kooperation	373 – 404
	<b>Wirtschafts- und Sozialkunde</b>	
	Stellung, Rechtsform, Organisation	405 – 461
	Produkt- und Dienstleistungsangebot	462 – 472
	Berufsbildung	473 – 506
	Sicherheit und Gesundheitsschutz	507 – 518
	Umweltschutz	519 – 527



# Frage

Welche **4** der Aussagen zum **Intranet** sind richtig?

- a) Es ist öffentlich zugänglich.
- b) Es ist unabhängig vom Internet.
- c) Die einzelnen Nutzer sind bekannt.
- d) Es ist ein Netzwerk, das weltweit Rechner-netzwerke verbindet.
- e) Der Informationsaustausch kann direkt erfolgen.
- f) Der Informationsaustausch kann indirekt erfolgen.

Richtig sind: **b), c), e), f)**

Das Intranet ist ein geschlossenes Netzwerk, z. B. innerhalb eines Unternehmens. Die Nutzer sind bekannt. Der Informationsaustausch erfolgt **direkt** zwischen Nutzern. Daten können auch **indirekt** mithilfe einer Datenbank ausgetauscht werden. Es ist unabhängig vom öffentlichen Internet.



# Frage

Was versteht man unter Datenpflege?  
Nennen Sie **3** Maßnahmen.

Datenpflege soll sicherstellen, dass im Unternehmen immer aktuelle und richtige Daten vorliegen, z. B. damit Ware bei der richtigen Adresse ankommt oder automatisierte Prozesse reibungslos ablaufen.

Maßnahmen:

- Daten aktualisieren
- Entfernen/Berichtigen fehlerhafter Daten
- Entfernen von doppelten Datensätzen (Doubletten)



# Frage

Welche Präsentationsformen bzw.  
-techniken kennen Sie?

Nennen Sie **3**.



- Rein mündliche Präsentation ohne Visualisierung (Vortrag)
- Rollenspiel, Erzählen einer Geschichte (z. B. als Einleitung), Stellen von Fragen an das Publikum
- Mündliche Präsentation unter Zuhilfenahme von Medien (z. B. Flipchart, Notebook & Beamer, ...)
- Rein elektronische Präsentation (z. B. Video zur Produktpräsentationen auf Messen)



# Frage

Was versteht man unter Software-Ergonomie?

Die Software sollte benutzerorientiert gestaltet und an die Art der Tätigkeit angepasst sein. Sie sollte leicht verständlich und möglichst intuitiv zu bedienen sein. Fehler bei der Handhabung sollte die Software erkennen und die Beseitigung mit begrenztem Arbeitsaufwand erlauben.

Über die Hilfe-Funktion kann bei Bürosoftware i. d. R. eine Art Handbuch mit den wichtigsten Funktionen aufgerufen werden.



# Frage

Ihnen liegen die Angebote mehrerer Lieferanten für eine Handelsware vor.

Welchen Wert können Sie für einen aussagekräftigen Vergleich heranziehen?

- a) Lieferrabatt
- b) Lieferskonto
- c) Bezugspreis pro Stück
- d) Listeneinkaufspreis pro Stück
- e) Bareinkaufspreis pro Stück

Richtige Antwort: **c)**

Mithilfe der Bezugskalkulation ermitteln Sie den Bezugspreis, der bereits alle individuellen Nachlässe und Bezugskosten der Lieferanten berücksichtigt und somit einen allgemeingültigen Vergleichswert darstellt.



# Frage

Ordnen Sie die Vertragsarten den Definitionen zu.

1. Werkvertrag    2. Mietvertrag    3. Dienstvertrag

- a) Entgeltliche Überlassung einer Sache zum Gebrauch. Rückgabe derselben Sache bei Vertragsende.
- b) Entgeltliche Herstellung einer Sache oder Erbringung einer Leistung mit Erfolgsverpflichtung.
- c) Entgeltliche Erbringung einer Leistung ohne Erfolgsverpflichtung.

- a) Entgeltliche Überlassung einer Sache zum Gebrauch. Rückgabe derselben Sache bei Vertragsende = **Mietvertrag (2.)**
- b) Entgeltliche Herstellung einer Sache oder Erbringung einer Leistung mit Erfolgsverpflichtung = **Werkvertrag (1.)**
- c) Entgeltliche Erbringung einer Leistung, ohne Erfolgsverpflichtung = **Dienstvertrag (3.)**



# Frage

In welchem Gesetz ist der Urlaubsanspruch für jugendliche Arbeitnehmer geregelt?

- a) Bundesurlaubsgesetz
- b) Jugendschutzgesetz
- c) Arbeitszeitgesetz
- d) Jugendarbeitsschutzgesetz



Richtige Antwort: **d)**

Jugendarbeitsschutzgesetz (JArbSchG)



# Frage

Nennen Sie für jeden Sozialversicherungszweig eine Leistung.

**Krankenversicherung:** Heilbehandlung, Krankengeld, Mutterschaftshilfe

**Pflegeversicherung:** Pflegesachleistungen, Pflegehilfsmittel

**Rentenversicherung:** Altersrente, Erwerbsminderungsrente, Umschulungsmaßnahmen

**Arbeitslosenversicherung:** Arbeitslosengeld, Kurzarbeitergeld, Fortbildung, Arbeitsvermittlung

**Unfallversicherung:** Heilbehandlung bei Arbeitsunfällen, Verletztengeld, Unfallrente



# Frage

Wo werden die Geschäftsfälle in zeitlicher Reihenfolge erfasst?

- a) Grundbuch
- b) Hauptbuch
- c) Kassenbuch
- d) Inventar
- e) Bilanz

Richtig ist: **a)**

Grundbuch, auch Journal genannt



# Frage

Bei der Inventur wird festgestellt, dass der Buchbestand einer Handelsware höher ist als der Istbestand.

Nennen Sie **2** Möglichkeiten, die zu dieser Inventurdifferenz geführt haben können.

- unterlassene Ausgangsbuchung
- fehlerhafte Eingangsbuchung (mehr eingebucht als erhalten)
- Diebstahl



Frage

Ergänzen Sie das folgende Bezugs-  
kalkulationsschema.

	Listeneinkaufspreis
-	
=	Zieleinkaufspreis
-	Liefererskonto
=	
+	
=	Bezugspreis



	Listeneinkaufspreis
-	Lieferrabatt
=	Zieleinkaufspreis
-	Liefererskonto
=	Bareinkaufspreis
+	Bezugskosten (z. B. Fracht, Rollgeld)
=	Bezugspreis



# Frage

Welche Rollen gibt es bei Projekten?

- **Projektleiter:** Zentraler Ansprechpartner, der das Projekt plant, Milestones festlegt und das Team koordiniert
- **Projektcontroller:** Übernimmt die Projektsteuerung und gibt bei Abweichungen Meldung an den Projektleiter
- **Auftraggeber:** Legt die Ziele fest und stellt die finanziellen Mittel, er nimmt das Projekt ab und steht in engem Kontakt zum Projektleiter
- **Projektteam:** Erledigt Aufgaben, um festgelegte Ziele zu erreichen, gibt Rückmeldungen über Fortschritte und Abweichungen



# Frage

Welche Punkte muss eine Projektskizze beinhalten?

Eine Projektskizze sollte folgendes beinhalten:

- Projekttitle
- Ansprechpartner/Projektleiter/Stakeholder
- Kurze Beschreibung des Projekts
- Ziele und Nutzen des Projekts
- Angaben zur Umsetzung
- Dauer des Projekts
- Benötigte Ressourcen (hat Einfluss auf die Kosteneinschätzung)



# Frage

Nennen Sie **2** Beispiele für soziale Ziele eines Unternehmens.

## **Soziale Ziele:**

- Gerechte Entlohnung
- Alterssicherung
- Soziale Einrichtungen für die Mitarbeiter
- Ergonomie am Arbeitsplatz
- Angebote zur Gesundheitsförderung
- Förderung der Work-Life-Balance



# Frage

In welchem Fall findet das Maximalprinzip Anwendung?

- a) Eine neue Produktionsmaschine soll möglichst kostengünstig angeschafft werden.
- b) Es soll der günstigste Lieferant für die benötigten Rohstoffe ermittelt werden.
- c) Die produzierten Teile sollen mit größtmöglichem Gewinn weiterverkauft werden.



**Maximalprinzip** = mit gegebenen Mitteln soll der größtmögliche Erfolg erzielt werden

Richtig ist also Antwort: **c)**

Die produzierten Teile sollen mit größtmöglichem Gewinn weiterverkauft werden.



# Frage

Nennen Sie die **4** betriebswirtschaftlichen Produktionsfaktoren.

## Produktionsfaktoren:

- **Ausführende Arbeit** (Tätigkeiten der Arbeitnehmer)
- **Betriebsmittel** (Gegenstände und Anlagen, die dem Produktionsprozess dienen, z. B. Maschinen)
- **Werkstoffe** (Roh-, Hilfs- und Betriebsstoffe)
- **Dispositiver Faktor** (Unternehmensleitung, Planung, Organisation)



# Frage

Was passiert mit der Organisationsform,  
wenn ein Projekt ansteht?

Es gibt zwei Möglichkeiten:

- Das Projektteam wird im Rahmen der hierarchischen Vorgaben zusammengestellt und die Mitarbeiter müssen Projektarbeit und Abteilungsarbeit planen.
- Die Mitglieder des Projektteams werden zur Effizienzsteigerung von den normalen hierarchischen Strukturen freigesprochen.



# Frage

Um Prozesse im Unternehmen verbessern zu können, ist zuerst eine Ist-Aufnahme erforderlich.

Welche Maßnahmen können Sie dazu anwenden?

Die Ist-Aufnahme erfolgt klassisch über Beobachtung, Befragung oder Selbstauskunft. Der Vorteil der Befragung oder Selbstauskunft ist, dass sie mithilfe eines Fragebogens kostengünstig durchgeführt werden können. Beobachtung hat hingegen den Vorteil, dass (wenn sie z. B. durch unternehmensfremde Personen durchgeführt wird) weniger Möglichkeiten zum Verfälschen der Ergebnisse gegeben sind.

Die so gesammelten Daten werden genutzt, um die Aufgaben eines Prozesses in Teilaufgaben zu zerlegen. Diese können dann leichter auf Verbesserungspotenzial geprüft werden.



# Frage

Nennen Sie **2** Möglichkeiten, um Prozesse visuell darzustellen.



## Beispiele:

- Ablaufdiagramm (Abfolge von Entscheidungen und Anweisungen)
- Ereignisgesteuerte Prozesskette (zeitlich logische Abfolge der Tätigkeiten)



Ermitteln Sie den Gleichgewichtspreis.

Frage

Preis (Euro)	Angebot (Stück)	Nachfrage (Stück)
5,00	10	100
10,00	25	75
15,00	50	50
20,00	75	25
25,00	100	10

Der Gleichgewichtspreis bildet sich, wenn angebotene und nachgefragte Menge gleich sind, hier also bei **15,00 Euro**.



Welche Situation herrscht bei einem Preis von 25,00 Euro?

Preis (Euro)	Angebot (Stück)	Nachfrage (Stück)
5,00	10	100
10,00	25	75
15,00	50	50
20,00	75	25
25,00	100	10

- a) Angebotsüberhang
- b) Nachfrageüberhang
- c) Käufermarkt
- d) Verkäufermarkt

Richtige Antworten: **a) und c)**

**Angebotsüberhang** = das Angebot ist größer als die Nachfrage

**Käufermarkt** = die Käufer (Nachfrager) befinden sich gegenüber den Verkäufern in der besseren Position und können den Marktpreis durch ihr Nachfrageverhalten absenken



Frage

Welche **5** Inhalte sind in der Ausbildungsverordnung festgelegt?

- a) Prüfungsanforderungen
- b) Bezeichnung des Ausbildungsberufs
- c) Prüfungsinhalte
- d) Höhe der Vergütung
- e) Dauer der Ausbildung
- f) Fertigkeiten, Kenntnisse und Fähigkeiten, die zum Ausbildungsberufsbild gehören
- g) Zahl der Urlaubstage
- h) Ausbildungsrahmenplan

Richtige Antworten: **a), b), e), f), h)**



## Frage

Was ist der Unterschied zwischen einer Verkürzung der Ausbildung (1) und einer vorzeitigen Zulassung zur Prüfung (2)? Ordnen Sie richtig zu!

a)	Berufliche Vorbildung	
b)	Gute Leistung im Betrieb und der Berufsschule	
c)	Änderung muss im Ausbildungsvertrag vermerkt werden	
d)	Keine Vertragsänderung notwendig	



## Richtige Antwort:

a)	Berufliche Vorbildung	1
b)	Gute Leistung im Betrieb und der Berufsschule	2
c)	Änderung muss im Ausbildungsvertrag vermerkt werden	1
d)	Keine Vertragsänderung notwendig	2



# Frage

Welche Funktion hat die Jugend- und Auszubildendenvertretung (JAV)?

Die JAV arbeitet eng mit dem Betriebsrat zusammen. Sie kümmert sich um die Belange der Auszubildenden und jugendlichen Arbeitnehmer. Es geht um die Themen Ausbildung, Übernahme, Gleichstellung, Überwachung von Gesetzen und Tarifverträgen.



# Frage

Welche **3** Aussagen zu Ruhezeiten von jugendlichen Arbeitnehmern sind richtig?

- a) Bei einer Arbeitszeit von 4,5 bis 6 Stunden muss die Ruhepause min. 30 Minuten betragen.
- b) Bei mehr als 6 Stunden Arbeitszeit muss die Ruhepause min. 60 Minuten betragen.
- c) Ruhepausen sind stets zusammenhängend zu gewähren.
- d) Ruhepausen dürfen frühestens eine Stunde nach Beginn gewährt werden.
- e) Ruhepausen dürfen spätestens zwei Stunden vor Ende der Arbeitszeit gewährt werden.
- f) Eine Beschäftigung, die länger als 3 Stunden ohne Ruhepause ist, ist nicht gestattet.

Richtige Antworten: **a), b), d)**

Zu c)

Ruhepausen müssen mindestens **15 Minuten** betragen.

Zu e)

Ruhepausen dürfen spätestens **eine** Stunde vor Ende der Arbeitszeit gewährt werden.

Zu f)

Jugendliche dürfen nicht länger als **4,5 Stunden** ohne Ruhepause am Stück beschäftigt werden.