

Kaufmann/Kauffrau für Büromanagement, Teil 2, Wirtschafts- und Sozialkunde**Situation**

Bei der Jana Loft KG beschwerten sich Kunden vermehrt über fehlerhafte Aktenschränke, die geliefert wurden. Ihre Reklamationen wurden nicht zeitnah bearbeitet. Der Geschäftsprozess bei der Bearbeitung von Reklamationen soll verbessert werden. Sie werden in diese Arbeit eingebunden.

1. Aufgabe

Der Verbesserungsprozess innerhalb der Jana Loft KG erfordert ein systematisches Vorgehen. Planen Sie Ihr Vorgehen und bringen Sie dazu die Schritte dieses Prozesses in die richtige Reihenfolge, indem Sie die Ziffern 1 bis 5 in die Kästchen neben den Prozessschritten eintragen. Übertragen Sie anschließend Ihre senkrecht angeordneten Lösungsziffern in dieser Reihenfolge von links nach rechts in den Lösungsbogen.

Erstellung eines Soll-Vorschlages zur Bearbeitung von Warenreklamationen	3
Kontrolle des neuen Arbeitsablaufes	5
Ist-Aufnahme der Bearbeitung von Warenreklamationen	1
Einführung des neuen Arbeitsablaufes nach einer Testphase	4
Analyse der Bearbeitung von Warenreklamationen	2

2. Aufgabe

Die Reklamationen werden in einer Abteilung mit vier Mitarbeitern bearbeitet. Zur Ist-Analyse des jetzigen Bearbeitungsprozesses werden verschiedene Methoden diskutiert. Welche Methode ist am besten geeignet, um auch die Erfahrungen und Verbesserungsvorschläge dieser Mitarbeiter zu berücksichtigen?

1. Multimomentaufnahme
2. Interviewmethode
3. Dauerbeobachtung
4. Strichliste
5. Kundenbefragung

3. Aufgabe

Der Vorschlag zum verbesserten Ablauf der Reklamationsbearbeitung soll mit einer Ereignisprozesskette (EPK) dargestellt werden. Geben Sie die richtige Erklärung zur EPK an.

1. Die EPK dient dazu, dass die Beteiligten am Geschäftsprozess mithilfe ihrer Computer untereinander kommunizieren können.
2. Nur mithilfe der EPK kann ein Geschäftsprozess am Computer grafisch dargestellt werden.
3. Mithilfe der EPK sollen Arbeitsprozesse grafisch dargestellt werden, wobei sie den Geschäftsprozess als zeitlich-logische Abfolge von betrieblichen Aufgaben beschreibt.
4. Die grafische Darstellung von Arbeitsprozessen mit der EPK erfolgt über einen Zeitstrahl, der Anfang und Ende der Tätigkeiten linear verbindet.
5. Das Organigramm ist die häufigste Darstellungsweise der EPK.

3

Situation

Sie sind Mitarbeiter/-in im Bereich Personal der Jana Loft KG und müssen unter anderem arbeitsrechtliche Fragen und Ausbildungsfragen beantworten. Am 1. August des Jahres hat Frau Roth (20 Jahre) ihre Ausbildung zur Kauffrau für Büromanagement begonnen.

4. Aufgabe

Sie sollen ihren Ausbildungsvertrag überprüfen. Welchen Vertragsinhalt müssen Sie korrigieren?

1. Die jetzt gültigen Ausbildungsvergütungen sind für alle Ausbildungsjahre eingetragen.
2. Die Angaben zu den Eltern fehlen.
3. Die Kündigungsvoraussetzungen sind aufgeführt.
4. Die Probezeit beträgt sechs Monate.
5. Die Ausbildung dauert 36 Monate.

4

5. Aufgabe

Welche **zwei** Texte sind Bestimmungen aus dem Berufsbildungsgesetz, die für das Ausbildungsverhältnis maßgebend sind?

1. Eine Kündigung des Berufsausbildungsverhältnisses durch Frau Roth nach der Probezeit ist möglich, wenn sie eine Ausbildung in einem anderen Beruf beginnen will.
2. Während der Probezeit kann das Berufsausbildungsverhältnis nur mit einer Kündigungsfrist von vier Wochen gekündigt werden.
3. Vereinbarungen über die Tätigkeit nach der Ausbildung können bereits im Berufsausbildungsvertrag festgelegt werden.
4. Das Ausbildungsverhältnis endet erst mit Ablauf der Ausbildungszeit, auch wenn Frau Roth die IHK-Abschlussprüfung vorher besteht.
5. Die Jana Loft KG muss Frau Roth bei Beendigung des Berufsausbildungsverhältnisses ein Zeugnis ausstellen.
6. Die Jana Loft KG muss Frau Roth nach dem Bestehen der Abschlussprüfung einen Tag Sonderurlaub gewähren.

1 5

6. Aufgabe

Was ist gemäß den Vorschriften des Berufsbildungsgesetzes Teil des Berufsausbildungsvertrages von Frau Roth?

1. Der fachlich gegliederte Stoffplan der Berufsschule
2. Der gemeinsame Ausbildungsplan der Berufsschule und des Ausbildungsbetriebes
3. Der Ausbildungsplan des Ausbildungsbetriebes
4. Der Rahmenlehrplan der Berufsschule
5. Die Dauer der täglichen Ruhepausen

3

Situation

Die Jana Loft KG benötigt für die Herstellung der Büromöbel drei neue automatische CNC-gesteuerte Bandsägen im Wert von insgesamt 57.000,00 €. Im Unternehmen wird über mögliche Finanzierungsarten diskutiert.

7. Aufgabe

Welche Finanzierungsart würde den bereits hohen Fremdkapitalanteil in der Bilanz weiter erhöhen?

1. Darlehen
2. Beteiligungsfinanzierung
3. Selbstfinanzierung
4. Leasing
5. Factoring

1

8. Aufgabe

Der Kommanditist Lukas Voss bietet an, eine Bandsäge aus seinem Privatvermögen zu finanzieren. Um welche Finanzierungsart handelt es sich?

1. Fremdfinanzierung
2. Rückflussfinanzierung
3. Selbstfinanzierung
4. Beteiligungsfinanzierung
5. Finanzierung aus Rückstellungen

4

9. Aufgabe

Welchen Vorteil hat die Jana Loft KG, wenn sie sich anstelle eines Kaufs für Leasing entscheidet?

1. Keine monatlichen Kosten
2. Erwerb des Eigentums an der Bandsäge
3. Erhöhung der Bilanzsumme
4. Schonung der Liquidität
5. Uneingeschränkte Verfügungsgewalt

4