



Hankofer

# **Prüfungsklassiker Bürowirtschaft für Büroberufe**

## **125 Typische Prüfungsaufgaben und Lösungen**

## Vorwort

Mit den Prüfungsklassikern erhalten angehende Bürokaufleute und Kaufleute für Bürokommunikation Übungsaufgaben, die eine gezielte Vorbereitung auf die Abschlussprüfung ermöglichen.

Die Prüfung im Fach Bürowirtschaft setzt sich aus verschiedenen Lerngebieten zusammen, nach denen die Kapitel strukturiert sind. So kann während der Prüfungsvorbereitung ein Themengebiet einzeln gewählt und umfassend erarbeitet werden. Durch die in sich geschlossenen Aufgabenstellungen ist es möglich, einzelne Aufgaben auszuwählen und zu vertiefen. Hierdurch kann die Prüfungsvorbereitung den individuellen Lernbedürfnissen angepasst werden.

Die Fragen und dargestellten Situationen orientieren sich in ihrem Aufbau an echten Prüfungsfragen. Durch Aufgaben, in denen für die Prüfung notwendiges Wissen abgefragt wird, werden die Grundlagen der Bürowirtschaft verdeutlicht. Die praxisbezogenen Aufgaben vertiefen das vorhandene Wissen. Anhand der Musterlösungen wird ersichtlich, worauf ein Prüfling bei Fragestellungen und deren Beantwortung besonders achten sollte. Ergänzt werden die Musterlösungen durch viele nützliche Tipps und Erklärungen, die das Behalten schwierigerer Sachverhalte erleichtern.

Abschließend gibt Ihnen dieses Buch noch einige Ratschläge für den Tag der Prüfung mit auf den Weg.

Ich wünsche eine erfolgreiche Prüfungsvorbereitung und gutes Gelingen für die Prüfung!

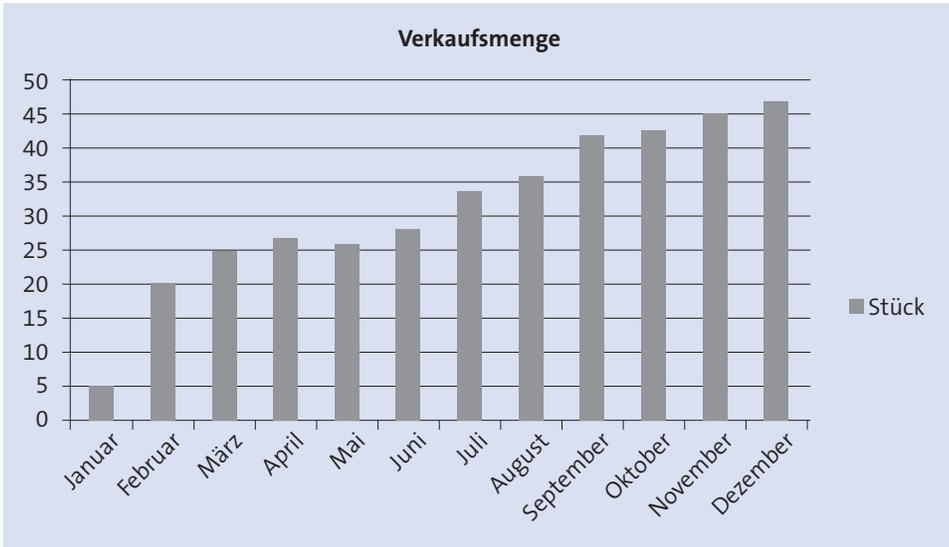
*Sina HANKOFER*

Meppen, im November 2014

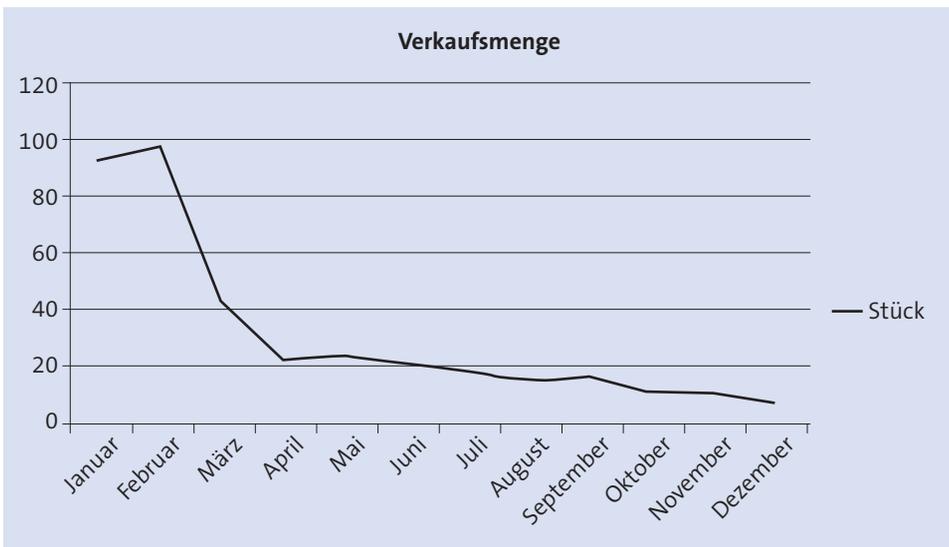
### Aufgabe 8: Absatzstatistik

Die Spielend Lernen GmbH hat im vergangenen Jahr einen neuen Lerncomputer ins Sortiment aufgenommen. Der Geschäftsführer Fabian Fröhlich möchte wissen, ob sich diese Aufnahme als sinnvoll erwiesen hat.

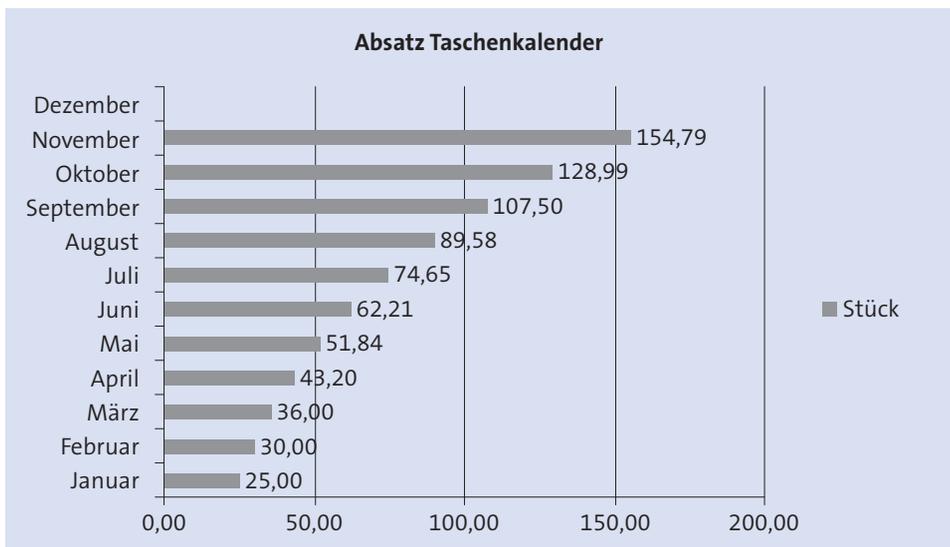
- a) Nehmen Sie Stellung und begründen Sie Ihre Meinung anhand der folgenden Absatzstatistik.



Herr Fröhlich erzählt Ihnen, dass die vorherige Einführung eines neuen Produkts leider nicht geglückt war. Er zeigt Ihnen die Statistik von damals, das Produkt wurde wieder aus dem Sortiment genommen.



- b) Nennen Sie zwei mögliche Fehler, die die Spielend Lernen GmbH bei der Einführung des neuen Produkts gemacht haben könnte, sodass die Etablierung am Markt missglückte.
- c) Die Absatzmenge eines Taschenkalenders lag im Januar bei 25 Stück. Der Taschenkalender ist qualitativ hochwertig und bei den Kunden der Spielend Lernen GmbH sehr beliebt. Die Nachfrage stieg im vergangenen Jahr jeden Monat um 20 % zur Absatzmenge des Vormonats. Aufgrund eines Druckerfehlers ist die Absatzmenge für Dezember in der vorliegenden Statistik nicht mehr zu erkennen und muss nachgerechnet werden. Geben Sie die Stückzahl für Dezember an und runden Sie auf zwei Stellen nach dem Komma.



**Lösung s. Seite 136**

### Aufgabe 9: Krankheitsstatistik

Im Jahr 2014 haben sich die Mitarbeiter der Spielend Lernen GmbH häufiger krank gemeldet, als im Jahr 2013. Nach einer Auswertung der Krankheitsstatistik stieg der Krankenstand von 3,7 % in 2013 auf 4 % in 2014.

- a) Nennen Sie drei mögliche Gründe für den Anstieg der Krankmeldungen.
- b) Insbesondere hat die Zahl der Krankschreibungen aufgrund von Erkältungen zugenommen. Nennen Sie zwei Maßnahmen, mit der die Spielend Lernen GmbH die Gesundheit ihrer Mitarbeiter fördern kann.

**Lösung s. Seite 137**

### Aufgabe 13: Arbeitsschutzgesetz

Nach der Umgestaltung der Büroräume sollen nun die Arbeitsplätze im Lager und in den Verkaufsräumen der Spielend Lernen GmbH entsprechend sicherer gestaltet werden.

- a) Nennen Sie die vollständige Bezeichnung des Arbeitsschutzgesetzes (ArbSchG).
- b) Nennen Sie drei Verordnungen, die das Arbeitsschutzgesetz und dessen Inhalte ergänzen.
- c) Nennen und erläutern Sie eine wichtige Maßnahme, die im Arbeitsschutz verankert ist und die für die Spielend Lernen GmbH eine Rolle spielt.
- d) Welche Pflichten haben die Mitarbeiter der Spielend Lernen GmbH im Rahmen des Arbeitsschutzgesetzes?

**Lösung s. Seite 153**

### Aufgabe 14: Warn- und Gefahrenkennzeichen

Sie unterhalten sich mit Fabian Fröhlich, dem Geschäftsführer der Spielend Lernen GmbH, über mögliche Gefahren in den Räumlichkeiten des Unternehmens. Gemeinsam beschließen Sie, die Gefahrenhinweise zu erneuern, an wichtigen Stellen ohne Gefahren- oder Warnhinweise solche anzubringen und die Mitarbeiter der Spielend Lernen GmbH erneut zu schulen.

- a) Während des Betriebsrundgangs mit Herrn Fröhlich fällt Ihnen an einer Stelle das folgende Schild auf:



Erläutern Sie in vollständigen Sätzen die Aussage dieses Schildes.

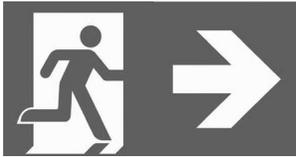
- b) Begründen Sie anhand von zwei Argumenten, weshalb in jedem Unternehmen Warnhinweise und Gefahrenkennzeichen zu finden sein sollten.
- c) Welche Bedeutung ist den folgenden Warnhinweisen und Gefahrenkennzeichen zuzuordnen?
  - ca)



cb)



cc)



cd)



- d) Nennen Sie eine Eigenschaft, die auf ein Warnhinweisschild oder ein Gefahrenkennzeichen unbedingt zutreffen sollte.
- e) Es wird beschlossen, die Mitarbeiter abteilungsweise an einem Gefahrensymbol- und Sicherheitsseminar teilnehmen zu lassen. Nennen Sie beispielhaft zwei mögliche Inhalte eines solchen Seminars.

**Lösung s. Seite 154**

### Aufgabe 15: Flucht- und Rettungspläne

Im Rahmen der Erneuerung der Warnhinweise und Gefahrenkennzeichen sollen auch Flucht- und Rettungspläne in den Räumlichkeiten der Spielend Lernen GmbH angebracht werden.

- a) Flucht- und Rettungspläne sollen in Gefahrensituationen genutzt werden. Nennen Sie zwei Informationen, über die ein Flucht- und Rettungsplan Auskunft geben kann.
- b) Führen Sie zwei Gründe auf, aus denen das Aufstellen oder Erneuern eines Flucht- und Rettungsplans in einem Unternehmen sinnvoll sein kann.
- c) Geben Sie ein Beispiel, wie ein Flucht- und Rettungsplan dargestellt sein kann.
- d) Welcher Pflicht muss die Spielend Lernen GmbH in Bezug auf Flucht- und Rettungspläne nachkommen?

**Lösung s. Seite 154**

c)

Schulranzen für Erst- bis Viertklässler	
Werbeplan	
Werbeträger/Werbemittel?	z. B. Plakate vor Schulen, TV-Werbung
Wann sollte die Werbung erfolgen?	z. B. ein bis zwei Monate vor Schulbeginn
Budgetrahmen?	15.000 €
Zielgruppe?	z. B. Schüler der ersten bisvierten Klasse und deren Eltern
...	...

## Lösung zu Aufgabe 3: Einführung eines Online-Shops

### a) Vorteile für das Unternehmen:

- ▶ geringe/wenig Personalkosten
- ▶ keine Bindung an Öffnungszeiten
- ▶ leichte und schnelle Kommunikationswege
- ▶ Umsatzerhöhung
- ▶ Gewinnung von Neukunden weltweit möglich
- ▶ ggf. Verbesserung des Firmenimages.

### Vorteile für die Kunden:

- ▶ Online-Shopping ist bequem
- ▶ Einkaufen 24 Stunden am Tag möglich, keine Bindung an Öffnungszeiten
- ▶ Wartezeiten an der Kasse entfallen
- ▶ leicht durchzuführender Preisvergleich
- ▶ sehr große Auswahlmöglichkeiten.

### Nachteile für das Unternehmen:

- ▶ Risiko des Imageschadens bei Vernachlässigung des Online-Shops
- ▶ Online-Shop muss regelmäßig gepflegt und aktualisiert werden
- ▶ größere Konkurrenz
- ▶ nicht für alle Geschäftsarten geeignet
- ▶ Umtausch verursacht Kosten.

### Nachteile für Kunden:

- ▶ Ware kann nicht angefasst oder anprobiert werden
- ▶ ggf. muss ein Mindestbestellwert eingehalten werden
- ▶ keine persönliche Beratung

- ▶ die nonverbale Kommunikation zwischen ihm und Herrn Sommer beachten und darauf entsprechend reagieren.



## INFO

Nonverbale Kommunikation zeigt sich an der Mimik und Gestik, beispielsweise am Gesichtsausdruck und der Körperhaltung.

- c) ▶ Bewerbungsgespräch
  - ▶ Kritikgespräch
  - ▶ Beurteilungsgespräch.
- d) Der Einsatz schriftlicher Kommunikation empfiehlt sich beispielsweise bei Angeboten, Arbeitszeugnissen oder auch Kündigungen. Wenn ein Dokument schriftlich vorliegt, können Angaben korrigiert oder nachgelesen werden. Bei Bedarf kann ein Schriftstück auch als rechtlich anerkanntes Beweisstück gelten.

## Lösung zu Aufgabe 9: Wettbewerbsrecht

- a) ▶ Information bestehender und potenzieller Kunden
  - ▶ Einführung eines Produkts am Markt
  - ▶ Konkurrenz bieten, gute Wettbewerbsposition
  - ▶ Umsatzsteigerung
  - ▶ Steigerung des Bekanntheitsgrads des Unternehmens.
- b) Gesetz gegen unlauteren Wettbewerb (UWG)



## RECHTSGRUNDLAGEN

### Gesetz gegen den unlauteren Wettbewerb (UWG)

#### § 1 Zweck des Gesetzes

Dieses Gesetz dient dem Schutz der Mitbewerber, der Verbraucherinnen und Verbraucher sowie der sonstigen Marktteilnehmer vor unlauteren geschäftlichen Handlungen. Es schützt zugleich das Interesse der Allgemeinheit an einem unverfälschten Wettbewerb.

#### § 3 Verbot unlauterer geschäftlicher Handlungen

- (1) Unlautere geschäftliche Handlungen sind unzulässig, wenn sie geeignet sind, die Interessen von Mitbewerbern, Verbrauchern oder sonstigen Marktteilnehmern spürbar zu beeinträchtigen.

- c) Das geschädigte Unternehmen kann gemäß UWG
  - ▶ Beseitigung und Unterlassung fordern (§ 8 UWG)

- ▶ Schadenersatz fordern (§ 9 UWG)
- ▶ Anteile des Gewinns abschöpfen (§ 10 UWG).

## **Lösung zu Aufgabe 10: Technische Ausstattung und Arbeitsmittel**

a) ▶ Zubehör für PC, Kopierer und Drucker

- ▶ Schreibwaren
- ▶ Ablage
- ▶ Postbearbeitung
- ▶ sonstige Hilfsmittel.

b) **Zubehör für PC, Kopierer und Drucker können sein:**

- ▶ Tintenpatronen
- ▶ Tonerkatuschen
- ▶ Speichermedien
- ▶ Reinigungsutensilien.

**Schreibwaren können sein:**

- ▶ Stifte (Bleistifte, Füller, Kugelschreiber)
- ▶ verschiedenfarbige (Text-)Marker.

**Arbeitsmittel für die Ablage können sein:**

- ▶ Etiketten
- ▶ Ablagekörbe
- ▶ verschiedene Register (ABC-Register, Trennregister)
- ▶ Ordner
- ▶ Mappen.

**Arbeitsmittel für die Postbearbeitung können sein:**

- ▶ Briefmarken verschiedener Wertstufen
- ▶ geschäftliches Briefpapier
- ▶ Briefumschläge in verschiedenen Größen
- ▶ Klebeband
- ▶ Brieföffner.

**sonstige Hilfsmittel als Arbeitsmittel können sein:**

- ▶ Notizblock/Notizzettel
- ▶ Vordrucke
- ▶ Kalender
- ▶ Locher
- ▶ Schere