



Patricia Müller · Robert Schneider

Kaufmann/Kauffrau für Büromanagement

– Lernkarten –

1. Auflage 2019

Best.-Nr. 2300



1. Auflage 2019 · 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 · E-Mail: uform@u-form.de



ACHTUNG!

Sollte es für diese Lernkarten Aktualisierungen oder Änderungen geben, können Sie diese unter **www.u-form.de/addons/2300-1.pdf**

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



Informationstechnisches Büromanagement

Informationsprozesse	1 – 47
Bürowirtschaftliche Organisation	48 – 95
Geschäftsprozesse	96 – 127



Kundenbeziehungsprozesse

Kundenorientierte Auftragsabwicklung	128 – 192
Personalbezogene Aufgaben	193 – 269
Kaufmännische Steuerung – FiBu	270 – 329
Kaufmännische Steuerung – KLR	330 – 359
Kommunikation und Kooperation	360 – 390



Wirtschafts- und Sozialkunde

Stellung, Rechtsform, Organisation	391 – 445
Produkt- und Dienstleistungsangebot	446 – 455
Berufsbildung	456 – 489
Sicherheit und Gesundheitsschutz	490 – 501
Umweltschutz	502 – 510



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

Pia Kalin muss ein sicheres Passwort für ihren Account festlegen. Es soll sich leicht merken lassen. Sie ist am 19.07.2001 geboren, ihr Pflegepferd heißt Moritz. Welches der folgenden Passwörter ist am besten geeignet?

- a) Horses4Live
- b) Moritz
- c) Pia19.07.2001Kalin
- d) 01\$M0r!Tz#0719
- e) 1Q7%8jk9#3p2

Richtige Antwort: **d)**

Ein sicheres Passwort sollte Buchstaben, Zahlen und Sonderzeichen beinhalten. Es sollte nie ein Name oder ein Begriff sein, daher scheiden die Lösungen a), b) und c) aus.

Antwort d) besteht aus Pias Geburtsdatum (01\$M0r!Tz#0719, dem Namen Moritz (01\$M0r!Tz#0719) und Sonderzeichen und lässt sich leichter merken als e).



Frage

Welche **4** Faktoren sind entscheidend, um eine Informationsquelle beurteilen zu können?

- Aktualität: Wie neu ist die Information?
- Urheber/Herausgeber: Wer ist der Urheber der Quelle?
- Sachlichkeit/Objektivität: Welche Motivation hatte der Verfasser?
- Wahrheit: Ist die Quelle glaubhaft?
- Urheberrecht und Datenschutz: Darf ich die Quelle verwenden?

Hinweis: Aufgrund der individuellen Ziele, müssen bei der Beurteilung von Informationsquellen grundsätzlich die Motive der Interessengruppe beachtet werden, von der die Information stammt!



Frage

Einige Präsentationsmedien sind in der Anschaffung teurer als andere. Bei welchen der genannten Präsentationmedien handelt es sich um **a)** teure, **b)** mittelpreisige oder **c)** preiswerte Präsentationsmedien?

1. Tafeln
2. Notebook & Beamer
3. Overheadprojektor und Folien
4. Flipcharts
5. Metaplanwand mit Moderationskoffer

- a) Teure Präsentationsmedien sind:
 - 2.** Notebook und Beamer

- b) Mittelpreisige Präsentationsmedien sind:
 - 3.** Overheadprojektor und Folien,
 - 5.** Metaplanwand mit Moderationskoffer

- c) Preiswerte Präsentationsmedien sind:
 - 1.** Tafeln,
 - 4.** Flipcharts

(Hinweis: Diese Einteilung basiert auf den durchschnittlich anfallenden Anschaffungskosten.)



Frage

Erläutern Sie kurz, was man unter den folgenden Funktionen für Textverarbeitung versteht!

- a) Serienbrief
- b) Vorlage
- c) Formular

- a) Ein **Serienbrief** wird genutzt, wenn ein Dokument (z. B. Brief) mit geringen Personalisierungen (z. B. Adresse, Anrede, ggf. Zusatzangaben im Text) an mehrere Empfänger verschickt werden soll. MS Word bietet dazu verschiedene Bausteine.
- b) Eine **Vorlage** ist eine bereits gestaltete Datei, die man z. B. mit MS Word öffnet, um das Dokument zu befüllen, z. B. mit Dropdown-Auswahl.
- c) Ein **Formular** ist ein Dokument (z. B. ein Fragebogen) das durch verschiedene Elemente so vorbereitet ist, dass der Empfänger das Layout nicht verändern kann, aber mittels verschiedener Steuerelemente (z. B. Kontrollkästchen, Dropdown-Auswahl und Textfeldern) die Datei befüllen kann. Die eingeschränkte Bearbeitung wird durch einen Dokumentschutz gewährleistet.



Frage

Sie sehen hier Tabellenauszüge mit unterschiedlichen Bezügen. Die Ausgangszelle ist grau hinterlegt, die übrigen Zellen zeigen, was beim Kopieren der grauen Zelle passiert. Wählen Sie die jeweils verwendeten Bezüge für Tabelle Nr. 1 und Nr. 2 aus.

a) =A3, b) =\$A3, c) =A\$3, d) =\$A\$3

	A	B	Nr. 1	
1				
2	Zahl 1	Zahl 2	Ausgabe 1	Ausgabe 2
3	3	2	3	2
4	5	7	3	2
5	6	3	3	2

	A	B	Nr. 2	
1				
2	Zahl 1	Zahl 2	Ausgabe 1	Ausgabe 2
3	3	2	3	3
4	5	7	3	3
5	6	3	3	3

Nr. 1: c) =A\$3

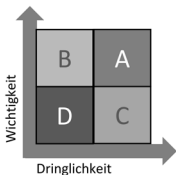
Beim Kopieren ändert sich die Spalte, die Zeile bleibt gleich.

Nr. 2: d) =\$A\$3

Fester Verweis. Beim Kopieren ändern sich weder Spalte noch Zeile.



Um Aufgaben sinnvoll einzuteilen, wird auch gerne das Eisenhower-Prinzip verwendet.



Ordnen Sie den Feldern A – D die jeweils passende Tätigkeit zu.

1. Nicht bearbeiten, Papierkorb
2. Planen und persönlich erledigen
3. Sofort selbst erledigen
4. An jemand anderen delegieren

Frage

- A – **3**: A-Aufgaben sind wichtig und dringend.
Daher sofort selbst erledigen!
- B – **2**: B-Aufgaben sind wichtig, aber nicht dringend.
Diese sollten geplant und nach den A-Aufgaben bearbeitet werden.
- C – **4**: C-Aufgaben sollten an jemand anderen delegiert werden, solange noch viele A- oder B-Aufgaben vorliegen.
- D – **1**: D-Aufgaben sollten nicht bearbeitet werden, da sie weder wichtig noch dringend sind.



Frage

Welche Vorschriften zum Einrichten von Büroarbeitsplätzen gibt es?

Vorschriften für Büroarbeitsplätze:

- Arbeitsschutzgesetz
- Arbeitsstättenverordnung inkl. Abschnitt 6 „Maßnahmen zur Gestaltung von Bildschirmarbeitsplätzen“ (ehemals BildscharbV)
- Leitfaden der Berufsgenossenschaft
- Unfallverhütungsvorschriften



Frage

Was ist mit Work-Life-Balance gemeint?

Eine ausgewogene Work-Life-Balance liegt vor, wenn nach dem individuellen Empfinden Arbeitsleben und Privatleben ausgeglichen sind. Bei einer guten Work-Life-Balance ist der Mitarbeiter i. d. R. am ehesten in der Lage, sich zu konzentrieren und seine Arbeit zuverlässig zu erledigen.

Das Gleichgewicht kann gestört werden, wenn es im Arbeitsleben oder im Privatleben Probleme gibt. Schlimmstenfalls kann es zu psychischen Problemen kommen.



Frage

Welches Bestellverfahren wird hier beschrieben?

Dieses Verfahren ist schwerpunktmäßig mengengesteuert. Sobald der Meldebestand erreicht ist, wird die Bestellung ausgelöst.

- a) Bestellpunktverfahren
- b) Bestellrhythmusverfahren

Richtig ist: **a)**

Bestellpunktverfahren

Dieses Verfahren eignet sich für Güter mit schwankendem Bedarf und für hochpreisige A-Güter, die auftragsspezifisch beschafft werden.



Frage

Sie sind in der Abteilung Einkauf eingesetzt und sollen neue potenzielle Lieferanten ermitteln. Ordnen Sie zu, ob es sich bei den folgenden Bezugsquellen um (1) interne oder (2) externe Quellen handelt.

- a) Fachmessen
- b) Lieferantenkartei
- c) Branchenverzeichnisse
- d) Verbände
- e) Vorliegende Preislisten
- f) Unterlagen Ihrer Außendienstmitarbeiter

Intern

- Lieferantenkartei (b)
- Vorliegende Preislisten (e)
- Unterlagen Ihrer Außendienstmitarbeiter (f)

Extern

- Fachmessen (a)
- Branchenverzeichnisse (c)
- Verbände (d)



Frage

Nennen Sie **5** Kriterien für die Lieferantenauswahl.

Mögliche Kriterien für die Lieferantenauswahl:

- Preisgestaltung
- Zahlungs- und Lieferkonditionen
- Lieferbereitschaft
- Termintreue
- Qualität der Ware
- Image des Lieferanten
- Standort des Lieferanten
- Serviceleistungen
- Umweltbewusstsein



Frage

Welche **5** Reisekosten werden üblicherweise vom Arbeitgeber übernommen?

- a) Fahrtkosten
- b) Bewirtungskosten für Geschäftspartner
- c) Übernachtungskosten
- d) Gebühren für Telefongespräche
- e) Verpflegungsmehraufwendungen
- f) Spesen
- g) Reisenebenkosten wie z. B. Besuch in der Bar

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

Zu d)

Nur die Kosten für dienstliche Telefonate werden übernommen.

Zu g)

Der Besuch in der Bar wird i. d. R. nicht übernommen. Welche Reisenebenkosten vom Unternehmen übernommen werden, sollte bei Antragstellung abgeklärt werden. Oft sind dies: Trinkgelder, Gebühren für Bankautomaten, Gepäckkosten, dienstliche Telefongespräche, Mautgebühren o. Ä.



Frage

Kontieren Sie folgenden Beleg mithilfe der angegebenen Konten (Auszug).

Eingangsrechnung Ihres Lieferanten für Handelswaren

- 2499 Sonstige Kunden
- 2600 Vorsteuer
- 2800 Bank
- 4499 Sonstige Lieferanten
- 4800 Umsatzsteuer
- 5100 Umsatzerlöse für Handelswaren
- 5101 Erlösberichtigungen
- 6080 Aufwendungen für Handelswaren
- 6082 Nachlässe

6080	Aufwendungen für Handelswaren
2600	Vorsteuer
an	4499 Sonstige Lieferanten



Frage

Ordnen Sie die folgenden Zahlungsweisen den angegebenen Fällen zu.

1. Barzahlung
 2. Überweisung
 3. SEPA-Lastschrift
 4. Dauerauftrag
-
- a) Monatliche Umsatzsteuerzahllast für das Finanzamt
 - b) Monatliche Miete für eine Lagerhalle
 - c) Erstmalige Bestellung von Handelswaren bei einem neuen Lieferanten
 - d) Kauf eines Blumenstraußes zum Dienstjubiläum einer Mitarbeiterin

Barzahlung

Kauf eines Blumenstraußes **(d)**
Direkte Zahlung vor Ort beim Kauf.

Überweisung

Erstmalige Bestellung von Handelswaren **(c)**
Einmalige Anweisung an das Kreditinstitut, den fälligen Rechnungsbetrag an den Zahlungsempfänger zu überweisen.

SEPA-Lastschrift

Monatliche Umsatzsteuerzahllast für das Finanzamt **(a)**
Geeignet für Zahlungen, die regelmäßig und in unterschiedlicher Höhe anfallen.

Dauerauftrag

Monatliche Miete für eine Lagerhalle **(b)**
Geeignet für Zahlungen, die regelmäßig und in gleicher Höhe anfallen.



Frage

Welche **3** Aussagen zur Kostenstellenrechnung sind richtig?

- a) Die Kosten werden mithilfe der Ergebnistabelle den einzelnen Abteilungen zugeordnet.
- b) Für jede Hauptkostenstelle werden Zuschlagssätze gebildet.
- c) Die Kostenstellenrechnung ermöglicht eine Kostenkontrolle der Handelswaren.
- d) Zur Verteilung der Gemeinkosten auf die Kostenstellen nutzt man den BAB.
- e) Mithilfe der Kostenstellenrechnung können Gemeinkosten indirekt den Erzeugnissen zugerechnet werden.

Richtige Aussagen: **b), d), e)**

Zu a)

Falsch, dazu nutzt man den BAB.

Zu c)

Falsch. Sie ermöglicht eine Kostenkontrolle der Kostenstellen und eine Berechnung der Selbstkosten bei der Produktion eigener Erzeugnisse.



Frage

Diese Auszubildenden wollen ihr Ausbildungsverhältnis kündigen. Wählen Sie die **2** Fälle aus, in denen das zulässig ist!

- a) Theresa zieht zu ihrem Freund und kündigt, weil der Fahrtweg zu weit ist.
- b) Oliver hat sein Talent als Steinbildhauer entdeckt und will die Ausbildung wechseln.
- c) Ravenna möchte lieber in einem größeren Unternehmen ihre Ausbildung machen und den Betrieb wechseln.
- d) Marius möchte seine Ausbildung aufgeben.

Richtige Antworten: **b) und d)**

Der Auszubildende kann seine Ausbildung mit einer Frist von 4 Wochen kündigen, wenn er die Ausbildung aufgeben möchte (d) oder in einem anderen Ausbildungsberuf ausgebildet werden möchte (b).



Frage

Können die Wahlqualifikationen während der laufenden Ausbildung noch gewechselt werden?

Begründen Sie Ihre Antwort!

Ja!

Der Wechsel muss der IHK schriftlich mitgeteilt werden.
Bei der Anmeldung zur Abschlussprüfung müssen die
Wahlqualifikationen feststehen.



Frage

Welche Formen der Personalförderung fallen Ihnen ein, um die Qualifikationen von Mitarbeitern zu erhalten und zu erweitern?
Nennen Sie **2** Beispiele!

Beispiele:

- Traineeprogramm
- Coaching
- Mentoring
- Jobrotation, -enlargement, -enrichment



Frage

Zu welcher Kategorie gehört folgendes Sicherheitszeichen?



- a) Verbotsszeichen
- b) Gebotszeichen
- c) Warnzeichen
- d) Rettungszeichen
- e) Brandschutzzeichen

Richtige Antwort: **c)**

Warnzeichen (hier: Rutschgefahr)

Warnschilder müssen nach DIN folgendermaßen gestaltet sein: dreieckiges Schild, schwarzes Piktogramm auf gelbem Hintergrund, schwarze Umrandung



Frage

In Ihrem Ausbildungsunternehmen wird Müll sorgfältig getrennt. In welche Behälter gehören die folgenden Abfälle:

1. Kunststoffverpackung eines Fertiggerichts
2. Tageszeitung aus dem Pausenraum
3. Gebrauchte Papierhandtücher
 - a) Restmülltonne
 - b) Gelber Sack/Gelbe Tonne
 - c) Altpapiercontainer

- a) Restmülltonne: Papierhandtücher **(3.)**
- b) Gelber Sack/Gelbe Tonne: Kunststoffverpackung **(1.)**
- c) Altpapiercontainer: Tageszeitung **(2.)**



Frage

Welches Zeichen weist besonders auf die Umweltverträglichkeit eines Produktes hin?

- a) GS-Zeichen
- b) Blauer Engel
- c) CE-Zeichen

Richtig ist: **b)** Blauer Engel

Der **Blaue Engel** wird für Produkte und Dienstleistungen vergeben, die besonders hohe Ansprüche an Umwelt-, Gesundheits- und Gebrauchseigenschaften erfüllen.

Das **GS-Zeichen** („Geprüfte Sicherheit“) bestätigt, dass ein Produkt den Anforderungen gemäß Produktsicherheitsgesetz genügt. Die Verwendung ist freiwillig.

Das **CE-Zeichen** ist ein gesetzlich vorgeschriebenes Prüfzeichen.