



Hans Schlotthauer

Kaufmann/Kauffrau im Groß- und Außenhandel

Prüfungstrainer Zwischenprüfung
Übungsaufgaben und erläuterte Lösungen

Aufgabenteil

Bestell-Nr. 421

U-Form Verlag · Hermann Ullrich GmbH & Co. KG

Deine Meinung ist uns wichtig!

Du hast Fragen, Anregungen oder Kritik zu diesem Produkt?

Das U-Form Team steht dir gerne Rede und Antwort.

Direkt auf

facebook.com/pruefungsscheck

fragen, diskutieren, stöbern und weiteres Wichtige und Wissenswerte rund um Ausbildung erfahren

oder einfach eine kurze E-Mail an

feedback@u-form.de

WIR HABEN NOCH MEHR!

In unserem Online-Shop findest du das komplette Angebot für eine optimale Prüfungsvorbereitung Kauffrau / Kaufmann im Groß- und Außenhandel.

JETZT ENTDECKEN



Bitte beachten:

Zu diesem Prüfungstrainer gehören auch noch ein Lösungsteil und ein heraustrennbarer Lösungsbogen.

COPYRIGHT

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

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

Inhaltsverzeichnis Aufgabenteil

Musterunternehmen Globatex AG	5
Hinweis und Link zum Selbsttest	6
Lösungsbogen	nach Seite 8

Bereich	Aufgaben-Nr.	Seite
Arbeitsorganisation		
01 Teamarbeit, Kommunikation und Arbeitsorganisation	1.01 – 1.15	9 – 16
02 Informations- und Kommunikationssysteme	2.01 – 2.15	17 – 22
Warenwirtschaft		
03 Waren- und Datenfluss	3.01 – 3.23	25 – 35
04 Wareneinkauf	4.01 – 4.20	36 – 44
05 Verkauf und Kundenberatung	5.01 – 5.26	45 – 60
06 Warensortiment	6.01 – 6.06	61 – 63
Wirtschafts- und Sozialkunde		
07 Stellung, Rechtsform und Struktur	7.01 – 7.20	67 – 74
08 Organisations- und Entscheidungsstrukturen	8.01 – 8.15	75 – 82
09 Berufsbildung, Personalwirtschaft, arbeits-, sozial- und tarifrechtliche Vorschriften	9.01 – 9.25	83 – 92
10 Sicherheit und Gesundheitsschutz bei der Arbeit	10.01 – 10.09	93 – 97
11 Umweltschutz	11.01 – 11.09	98 – 102
Bildnachweis		104

Arbeitsorganisation

- 1 Teamarbeit, Kommunikation und
Arbeitsorganisation**
- 2 Informations- und
Kommunikationssysteme**

1.01

Zur Rationalisierung der Geschäftsabläufe werden in der Globatex AG Vordrucke verwendet.

a) Welcher Vordruck kann von Ihnen formal **nicht** frei gestaltet werden, da hierfür einheitliche Richtlinien gelten?

1. Urlaubsantragsvordruck
2. Reiseabrechnungsvordruck
3. Telefon-/Gesprächsvordruck
4. Fragebogenvordruck
5. Überweisungsvordruck

b) Stellen Sie fest, welcher Grundsatz bei der Gestaltung von Vordrucken zu beachten ist!

1. Vordrucke sollten nur in A4 Format gestaltet werden.
2. Vordrucke sollten nur in der Form des Ankreuzverfahrens gestaltet werden.
3. Vordrucke sollten dem Ablauf entsprechend gestaltet werden.
4. Vordrucke sollten zur besseren Unterscheidung farbig gestaltet werden.
5. Vordrucke sollten so gestaltet sein, dass sie nur manuell ausgefüllt werden können.

1.02

Sie sind in der Personalabteilung tätig und sollen übersichtlich darstellen, in welchem Zeitraum die Auszubildenden in den einzelnen Abteilungen eingesetzt sind.

Welches Organisationsmittel werden Sie dafür sinnvollerweise verwenden?

1. Terminkalender
2. Terminmappe
3. Datenflussplan
4. Plantafel
5. Netzplan

1.03

Sie sind Auszubildende(r) der Globatex AG. Nach längerer Abwesenheit finden Sie auf Ihrem Schreibtisch eine Vielzahl von Vorgängen in Form von Aktenstücken zur Erledigung vor. Diese Vorgänge wurden gestapelt, wobei in chronologischer Reihenfolge immer der neuere Vorgang auf den älteren gelegt wurde.

Sie wollen im Hinblick auf die Kundenorientierung den Stapel rasch und effizient abarbeiten. Für welche sinnvolle Vorgehensweise entscheiden Sie sich?

1. Sie arbeiten die Vorgänge von oben nach unten ab.
2. Sie fangen mit dem untersten Vorgang an, da dieser am längsten liegt und vorrangig bearbeitet werden muss, d. h. Sie arbeiten sich von unten nach oben vor.
3. Sie sortieren die Vorgänge von „leicht nach schwer“, um schnell und zeitsparend zu arbeiten.
4. Sie sortieren die Vorgänge danach, wozu Sie am meisten motiviert sind, denn das geht am schnellsten. Der Vorgang, der Ihnen am wenigsten Freude macht, muss demnach am längsten mit der Erledigung warten.
5. Sie sortieren die Vorgänge nach Wichtigkeit, d. h. Sie setzen Prioritäten, indem Sie die Dringlichkeit der einzelnen Vorgänge abschätzen.

1.04

Sie werden gebeten, eine Rechnung eines Lieferanten, die unter „ER 2850 vom 28. Mai 20..“ abgelegt wurde, aus der Abteilungsablage herauszusuchen. Nach welchem Ordnungssystem werden Schriftstücke mit dieser Kennzeichnung abgelegt?

1. Chronologische Ordnung
2. Alphanumerische Ordnung
3. Mnemotechnische Ordnung
4. Numerische Ordnung
5. Alphabetische Ordnung

1.05

Sie sind in der Personalabteilung der Globatex AG beschäftigt und sollen für das bevorstehende 75-jährige Firmenjubiläum verschiedene Dokumente der Firmengeschichte zusammenstellen. An welchem Ablageort finden Sie die gewünschten Unterlagen?

1. In der Altablage
2. In der Arbeitsplatzablage
3. In der Abteilungsablage
4. In der Zentralregistratur
5. Im Archiv

1.06

Geregelte Arbeitsabläufe bedürfen von Zeit zu Zeit einer Neuorganisation. Bringen Sie die Arbeitsschritte in die richtige Reihenfolge, indem Sie die Ziffern **1** bis **6** in die Kästchen neben den Arbeitsschritten eintragen. Übertragen Sie anschließend Ihre senkrecht angeordneten Lösungsziffern in dieser Reihenfolge von links nach rechts in den Lösungsbogen.

- | | |
|--|--------------------------|
| a) Test (SOLL-IST-Vergleich) | <input type="checkbox"/> |
| b) Ausarbeitung eines SOLL-Vorschlages | <input type="checkbox"/> |
| c) Erteilen eines Organisationsauftrages | <input type="checkbox"/> |
| d) Einführung | <input type="checkbox"/> |
| e) IST-Aufnahme | <input type="checkbox"/> |
| f) Auswertung des IST-Zustandes | <input type="checkbox"/> |

<https://u-form.de/erfolg/3111>

U-FORM ERFOLGSPAKETE

Für deinen krönenden Abschluss: Hol dir jetzt das U-Form Erfolgspaket, welches dich optimal auf alle Prüfungsfächer vorbereitet. Und das Beste daran: Bestehe deine Prüfung oder du erhältst 100% Geld zurück.

JETZT BESTELLEN



Warenwirtschaft

- 3 Waren- und Datenfluss
- 4 Wareneinkauf
- 5 Verkauf und Kundenberatung
- 6 Warensortiment

3.01

Ihr Ausbildungsunternehmen, die Globatex AG, verfügt auch über ein softwaregestütztes Warenwirtschaftssystem.

Stellen Sie fest, welche Vorgabe damit **nicht** erreicht werden kann!

1. Automatisches Erstellen von Belegen
2. Rationelle Arbeitsabläufe im Einkauf, Lager und Verkauf
3. Bereitstellen tagesaktueller artikelgenauer Informationen
4. Größerer Erfolg der Werbemaßnahmen
5. Verringerung des Planungsrisikos durch Verbesserung der Datenaufbereitung für die Geschäftsleitung

3.02

Sie sind Mitglied in einer örtlichen sozialen Organisation.

Ordnen Sie zu, indem Sie die Kennziffern der jeweils zutreffenden Begriffspaare in die Kästchen neben den Daten eintragen. Übertragen Sie anschließend Ihre senkrecht angeordneten Lösungsziffern in dieser Reihenfolge von links nach rechts in den Lösungsbogen.

Begriffspaare

1. Stammdaten und Rechen­daten
2. Bewegungsdaten und Rechen­daten
3. Bewegungsdaten und Ordnungsdaten
4. Stammdaten und Ordnungsdaten

Ihre Daten bei der Organisation

a) Name des Mitglieds	<input type="checkbox"/>
b) Monatlicher Mitgliedsbeitrag	<input type="checkbox"/>
c) Buchungsdaten	<input type="checkbox"/>
d) Mitgliedsnummer und Zugehörigkeitsdauer	<input type="checkbox"/>
e) Alter Saldo	<input type="checkbox"/>

3.03

Ein Auszubildender der Globatex AG fragt Sie, welche **5** der nachfolgenden Informationen bei einer computergestützten Lagerverwaltung jederzeit abrufbar sind.

Welche Antwort müssen Sie ihm geben?

1. Darstellung der aktuellen Lagerbelegung
2. Angaben über vorhandene Qualitätsmängel der Lagergüter
3. Kenntnisse über die Lagerkapazitätsauslastung
4. Angaben über die jeweilige Lagerungsstelle
5. Informationen für die Umsatzstatistik
6. Angaben zur Erstellung der monatlichen Absatzstatistik
7. Erleichterung der Kommissionierung durch automatisches Erstellen des Lieferscheins
8. Entlastung der Debitorenbuchhaltung durch automatisches Erstellen der Rechnung

Ausgangssituation zu den Aufgaben 3.04 bis 3.10

Sie wurden in der zweiten Hälfte Ihres ersten Ausbildungsjahres bei der Globatex AG im Lager ausgebildet. Sie haben die Lagerarten Ihres Ausbildungsunternehmens kennengelernt, haben erfahren, wie man einen Lagerplan erstellt und kennen vor allem die Aussagekraft der Lagerkennzahlen. Bearbeiten Sie dazu bitte die folgenden sieben Aufgaben!

3.04

Lagerarten sind wirtschaftszweig-spezifisch.

Welche Lagerart kann **nur** dem Großhandel zugeordnet werden?

1. Roh-, Hilfs- und Betriebsstofflager
2. Auslieferungslager
3. Verkaufslager
4. Zwischenlager
5. Büromateriallager

3.05

Für jedes ordnungsgemäß geführte Lager wird ein Lagerplan erstellt. Wozu dient ein Lagerplan?

1. Er zeigt die Lagerkapazität an.
2. Er zeigt die Lageraufteilung an.
3. Er zeigt den Meldebestand an.
4. Er dient der Ermittlung von Fehlmengen.
5. Er enthält die Zu- und Abgänge des Lagergutes.

<https://u-form.de/original/4631>

ORIGINAL IHK-PRÜFUNGEN

Du möchtest wissen, was dich in der Prüfung erwartet?
Nur bei uns bekommst du die original IHK-Zwischenprüfung
Kaufrau / Kaufmann im Groß- und Außenhandel.

JETZT BESTELLEN



3.06

Ordnen Sie zu, indem Sie die Kennziffern der Kompetenzbereiche in die Kästchen neben dem Verhalten eintragen.

Kompetenzbereich	Verhalten	
1. Fachkompetenz	a) Sachgerechte Lagerung des Lagergutes	<input type="checkbox"/>
2. Sozialkompetenz	b) Zuverlässiges und sorgfältiges Arbeiten auch in Stress-situationen	<input type="checkbox"/>
3. Persönlichkeitskompetenz	c) Überprüfen und Abgleichen der Buch- und Istbestände	<input type="checkbox"/>
	d) Pflegen des Betriebsklimas beim Lagerpersonal	<input type="checkbox"/>
	e) Achten auf Sauberkeit im Lager	<input type="checkbox"/>
	f) Konstruktive Kritik zur Verbesserung der Teamarbeit äußern	<input type="checkbox"/>

3.07

Ohne ordnungsgemäße Lagerbuchhaltung lässt sich kein Lager wirtschaftlich führen.

Welche Aufgabe hat die Lagerbuchhaltung?

1. Organisation der Lagerstruktur
2. Buchen der Löhne/Gehälter der im Lager tätigen Mitarbeiter
3. Führen der Lagereinrichtungs-Konten
4. Mengen- und wertmäßige Bestandsfortschreibung
5. Vorbereitung und Durchführung der körperlichen Inventur

3.08

In der Lagerbuchhaltung werden die Sollbestände ermittelt.

Nach welchen Kriterien erfasst die Lagerbuchhaltung die Bestände und deren Veränderungen?

1. Nach Art, Menge und Datum
2. Nach Art, Menge und Lagerwert
3. Nach Menge und Einkaufspreisen
4. Nach Menge und Verkaufspreisen
5. Nach Art, Menge und Durchschnittspreisen

Wirtschafts- und Sozialkunde

- 7 Stellung, Rechtsform und Struktur
- 8 Organisations- und Entscheidungsstrukturen
- 9 Berufsbildung, Personalwirtschaft, arbeits-, sozial- und tarifrechtliche Vorschriften
- 10 Sicherheit und Gesundheitsschutz bei der Arbeit
- 11 Umweltschutz

7.01

Ziel des **Marketing** ist die Erschließung, Sicherung und Ausweitung des Absatzmarktes.

Welche **2** der nachfolgenden Aussagen sind richtig?

1. Die systematische Markterkundung unter Nutzung wissenschaftlicher Methoden nennt man Marktforschung.
2. Eine Marktprognose setzt Marktbeobachtung und Marktanalyse voraus.
3. Marktanalyse ist eine fortwährende Marktforschung; Marktbeobachtung erfolgt zu einem bestimmten Zeitpunkt.
4. Zur Marktforschung gehören Gespräche mit Kunden sowie Vertreterberichte.

7.02

Marktbeobachtung und Marktanalyse sind Teilgebiete der Marktforschung, die den Unternehmen den Absatzmarkt transparent machen sollen.

Welche **3** der nachfolgenden Sachverhalte können durch Marktbeobachtung ermittelt werden?

1. Durchschnittliches Einkommen der Arbeitnehmer in den Städten eines Bundeslandes ab 10 000 Einwohner
2. Vordringen der Verbrauchermärkte auf ländliche Gebiete
3. Einkommensschwankungen der vom Unternehmen eingesetzten Handlungsreisenden
4. Absatzwege skandinavischer Möbelhersteller
5. Zahl der HD-Receiver in deutschen Haushalten
6. Umsatzentwicklung im Lebensmittelgroßhandel

7.03

Man unterscheidet direkte und indirekte Absatzwege.

In welchem Fall handelt es sich um einen **direkten Absatzweg**?

1. Hersteller – Verkaufsniederlassung – Einzelhändler – Verbraucher
2. Hersteller – Großhändler – Einzelhändler – Verbraucher
3. Hersteller – Auslieferungslager – Einzelhändler – Verbraucher
4. Hersteller – Reisender – Einzelhändler – Verbraucher
5. Hersteller – Auslieferungslager – Verkaufsfiliale – Verbraucher

7.04

Cash and Carry, Reisende, Rack Jobber und Messen gehören zu den betriebseigenen Absatzformen.

Ordnen Sie zu, indem Sie die Kennziffern der betriebseigenen Absatzformen in die Kästchen neben den Aussagen eintragen. Übertragen Sie anschließend Ihre senkrecht angeordneten Lösungsziffern in dieser Reihenfolge von links nach rechts in den Lösungsbogen.

Betriebseigene Absatzformen

1. Cash and Carry
2. Reisende
3. Messen
4. Rack Jobber

Aussagen

- a) Die Absatzsteuerung kann durch das Unternehmen unmittelbar vorgenommen werden.
- b) Durch Verzicht auf jegliche Serviceleistungen kann der Absatz über den Preis beeinflusst werden.
- c) Das Absatzvolumen wird durch Nutzung der Vorteile eines Fremdbetriebes beeinflusst.
- d) Der Absatz erfolgt durch bereitgestellte Muster.

7.05

Selbstständige Absatzmittler sind der Handelsvertreter, der Kommissionär und der Handelsmakler.

Ordnen Sie zu, indem Sie die Kennziffern der Personen in die Kästchen neben den Tätigkeiten eintragen. Übertragen Sie anschließend Ihre senkrecht angeordneten Lösungsziffern in dieser Reihenfolge von links nach rechts in den Lösungsbogen.

Personen

1. Handelsvertreter
2. Kommissionär
3. Handelsmakler

Tätigkeiten

- a) Er ist als selbstständiger Gewerbetreibender ständig damit beauftragt, für einen anderen Unternehmer Geschäfte zu vermitteln oder in dessen Namen abzuschließen.
- b) Er ist ein Kaufmann, der gewerbsmäßig für Rechnung eines anderen im eigenen Namen mit Dritten ein Geschäft ausführt.
- c) Er vermittelt gewerbsmäßig Geschäfte, die Gegenstand des Handelsverkehrs sind.



Hans Schlotthauer

Kaufmann/Kauffrau im Groß- und Außenhandel

Prüfungstrainer Zwischenprüfung
Übungsaufgaben und erläuterte Lösungen

Lösungs- und Erläuterungsteil

Bestell-Nr. 421

U-Form Verlag · Hermann Ullrich GmbH & Co. KG

Arbeitsorganisation

- 1 Teamarbeit, Kommunikation und
Arbeitsorganisation**
- 2 Informations- und
Kommunikationssysteme**

Vordrucke (Formulare) werden eingesetzt bei Vorgängen gleicher Art. Sie dienen der Datenerfassung und dokumentieren die Informationen in übersichtlicher und gleich bleibender Struktur (durch Ergänzungen, Ankreuzen, Durchstreichen). Das sichert u. a. die vollständige Erfassung der gewünschten Daten und gewährleistet darüber hinaus eine rationelle und beschleunigte Abwicklung (Zeit- und Kostensparnis).

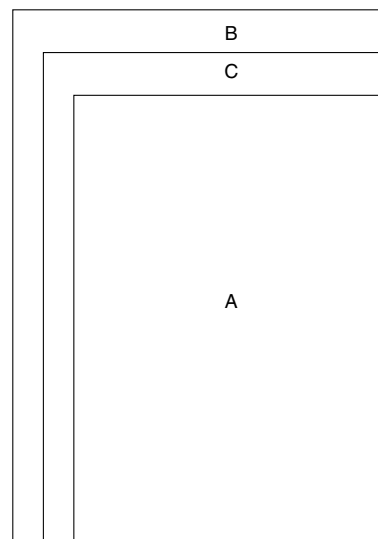
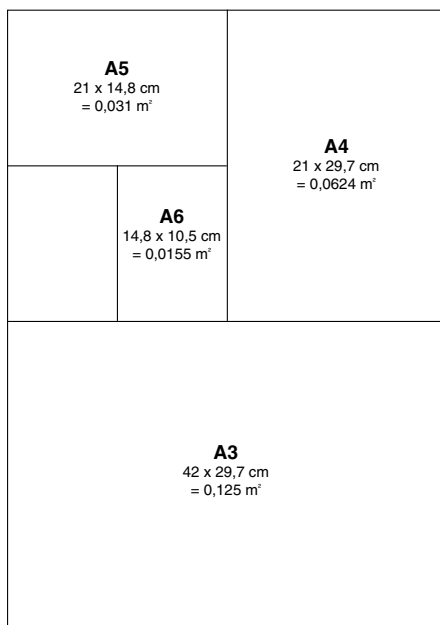
a) Seit Februar 2014 wird für Überweisungen/Lastschriften das **SEPA-Format** im bargeldlosen Zahlungsverkehr innerhalb Europas angewandt. SEPA ist die Abkürzung für **Single Euro Payments Area** und ist die gesetzliche Grundlage zur Einführung eines einheitlichen Zahlungsraumes innerhalb Europas.

Die konkreten Vorgaben für die Überweisungsträger (u. a. IBAN und BIC) sind festgelegt und dürfen nicht verändert werden.

5

Zu 1. bis 4.

Diese Vordrucke zählen – im Gegensatz zu amtlichen (z. B. Steuererklärung) oder genormten Vordrucken (z. B. Geschäftsbriefe) zu den freien Vordrucken. Dieser kann nach betriebsinternen Vorstellungen/Abläufen gestaltet werden. Dabei sollte auf eine übersichtliche und arbeitsgerechte Gestaltung geachtet werden. Sollte der Vordruck per Briefpost versandt werden, ist die normgerechte Gestaltung nach DIN 5008 zu berücksichtigen.



Verkleinerte schematische Darstellung der Papier-Endformate nach ISO (International Organization for Standardization); Europäische Norm EN 20216

b) Bei der **Gestaltung von Vordrucken** ist insbesondere zu beachten, in welcher Reihenfolge (Arbeitsablauf) die Daten erfasst werden sollen. Weitere Kriterien sind u.a.

- Wozu wird der Vordruck verwendet (Bezeichnung)?
- Wie soll der Vordruck ausgefüllt werden (Hand, PC)?
- Wie sollen die Daten erfasst werden (per Freitext und/oder per Ankreuzverfahren)?
- Welches Format soll verwendet werden?

3

1.02

Lösung 4 ist richtig.

4

Die **Plantafel** (i. d. R. als Steck- bzw. Magnettafel) bietet einen schnellen Überblick bei der Termin- und Belegungsplanung. Die Informationen werden aufgesteckt oder magnetisch angeheftet, sodass Veränderungen der Zeit und/oder Ortsangaben leicht vorgenommen werden können. So kann – auf einen Blick – z. B. die Verweildauer der Auszubildenden in den einzelnen Abteilungen im Halbjahres- oder Jahresüberblick dargestellt werden. Weitere Einsatzmöglichkeiten: Raumbelungspläne für Büros, Besuchszimmer und Konferenzräume.

- Zu 1.** Der **Terminkalender** eignet sich gut für Eintragungen von vereinbarten Terminen und gestattet einen Überblick über die auf einen Monat, eine Woche, einen Tag (auch einzelne Stunden eines Tages) bezogenen Termine.
- Zu 2.** Die **Terminmappe** beinhaltet Sachverhalte/Vorgänge, die zu einem bestimmten Tag „auf Termin gelegt“ wurden. Durch die tägliche Sichtkontrolle wird gewährleistet, dass kein Termin versäumt wird.
- Zu 3.** Der **Datenflussplan** stellt in grafischer Form (mithilfe genormter Symbole) den logischen und organisatorischen Arbeitsablauf der Datenverarbeitung (von der Datenerfassung bis zur Ausgabe) dar.
- Zu 5.** Der **Netzplan** stellt in grafischer Form die einzelnen Arbeitsschritte eines komplexen Projektes in seiner logischen Reihenfolge und in seinen Abhängigkeiten dar. Es lässt sich so jederzeit feststellen, wo man sich zurzeit im Projektverlauf befindet.

<https://u-form.de/trainer/421>

U-FORM PRÜFUNGSTRAINER

Du möchtest noch mehr Aufgaben wie in der Prüfung?
Lerne mit dem U-Form Prüfungstrainer.

JETZT BESTELLEN



1.03

Die Fähigkeit, Arbeitsabläufe mit geeigneten methodischen Vorgehensweisen problemadäquat und effizient zu gestalten, gehört zu den Kernqualifikationen eines Mitarbeiters. Er muss in der Lage sein, seine Arbeitsdichte so zu organisieren, dass u. a.

- die vorgegebenen Unternehmensziele optimal erreicht werden,
- die Wünsche der Kunden zeitnah und zufriedenstellend erledigt werden
- wichtige Termine eingehalten werden
- ein reibungsloser Ablauf gewährleistet ist (kein Leerlauf entsteht).

Dafür müssen die Aufgaben gewichtet und Prioritäten festgelegt werden. Es gibt Methoden bzw. Prinzipien, die ein effizientes (rationelles) Vorgehen sicherstellen.

Dazu gehören u. a.:

Die ABC-Analyse

Nach dieser Methode werden die zu erledigenden Arbeiten nach ihrer Wichtigkeit unterteilt in:

A-Aufgaben: wichtig

B-Aufgaben: weniger wichtig

C-Aufgaben: zeitraubende Routinearbeit

Angewendet werden kann auch:

Das Eisenhower-Prinzip

Hier wird zunächst zwischen wichtigen und dringenden Aufgaben unterschieden:

Wichtige Aufgaben	Dringende Aufgaben
Sie sind unmittelbar mit Ihren Zielen verknüpft. Wann diese Aufgaben erledigt werden, hängt von ihrer Dringlichkeit ab.	Sie müssen sofort erledigt werden. Wer die Aufgabe erledigt, hängt von deren Wichtigkeit ab.

Daraus ergeben sich folgende vier Möglichkeiten:

- I Aufgaben, die dringend und wichtig sind, müssen sofort erledigt werden.
- II Wichtige Aufgaben, die aber noch nicht dringend sind, können später bearbeitet werden.
- III Unwichtige, aber dringende Aufgaben können delegiert werden.
- IV Aufgaben, die weder wichtig noch dringend sind, wandern in den Papierkorb.

Antwortmöglichkeit **5.** bietet die sinnvollste Vorgehensweise, um effizient (rationell) den Arbeitsanfall abzarbeiten.

5

1.04

Mnemotechnisch abgelegtes Schriftgut ist nach Kennbuchstaben, die dem Inhalt des Schriftgutes entsprechen (z. B. ER = Eingangsrechnungen, PA = Personalabteilung) geordnet. Innerhalb dieser Kennbuchstaben kann nach einem anderen Ordnungssystem (z. B. laufender Nummer) abgelegt werden.

Das gesuchte Schriftstück (Eingangsrechnung = **ER**, innerhalb dieser Rubrik nach Datum) ist mnemotechnisch abgelegt. Kennziffer **3.** ist also die richtige Lösung.

3

Schriftgut kann

- **alphabetisch**
- **numerisch**
- **alphanumerisch**
- **chronologisch**
- **mnemotechnisch**

geordnet sein.

Bei der **alphabetischen** Ablage garantiert die Anwendung der „ABC-Regeln“ nach DIN 5007 („Ordnen von Schriftzeichenfolgen“) eine einheitliche Ablage.

Die **numerische** Ordnung hat durch die Datenverarbeitung immer mehr an Bedeutung gewonnen. Bei diesem Ordnungssystem nach laufenden Nummern wird dem Schriftstück ein sofort auffindbarer Platz zugewiesen. Durch die Unterteilung im dekadischen System (Zehnernummerierung) wird jeder Zahl eine bestimmte Aussage zugeordnet (6.3.4 = Hauptgruppe 6, Gruppe 6.3, Untergruppe 6.3.4).

Bei der **alphanumerischen** Ordnung – einer Mischung aus alphabetischer Ordnung und Zahlensystem – entsprechen die Buchstaben den Hauptgruppen, die Zahlen den Gruppen und Untergruppen.

Das **chronologische** Ordnungssystem speichert das Schriftgut in zeitlicher Reihenfolge (nach Datum). Die kaufmännische Form der Ablage heftet das jüngste Schriftstück jeweils auf die älteren, die Behördenablage heftet das jüngste Schriftstück unter die älteren.

Die **mnemotechnische** Ordnung ist eine Ablage nach Kennbuchstaben, die dem Inhalt des Schriftgutes entsprechen, z. B. ER = Eingangsrechnung, Z = Zeichnung, PB = Prüfbericht.

1.05

Schriftgut muss zeitsparend und sicher wiedergefunden werden. Man unterscheidet zwischen einer **zentralen** und **dezentralen** Form der Aufbewahrung.

Dokumente zur Firmengeschichte werden selten gebraucht. Sie sind aber von dauerhaftem Wert und werden deshalb diebstahl- und feuersicher im **Archiv** (ggf. einem Tresor) aufbewahrt.

Kennziffer **5** ist daher die richtige Lösung.

5

- Zu 1. Altablage:** Abgeschlossene Vorgänge, die z. B. der gesetzlichen Aufbewahrungspflicht unterliegen, werden in der Altablage aufbewahrt. Die Altablage kann sich in der Zentralregistratur oder in dezentral verwalteten Räumen befinden.
- Zu 2. Arbeitsplatzablage:** Unterbringung der Unterlagen im oder am Schreibtisch. Diese Ablage umfasst das Schriftgut, das zurzeit aktuell bearbeitet wird.
- Zu 3. Abteilungsablage:** Schriftgut, das von mehreren Sachbearbeitern einer Gruppe benötigt wird, wird in einem zentralen Raum der betreffenden Abteilung abgelegt.
- Zu 4. Zentralregistratur:** Darin befindet sich das Schriftgut mehrerer Abteilungen oder auch des ganzen Betriebes.

1.06

Reihenfolge der Arbeitsschritte

1. Schritt:

Erteilen eines Organisationsauftrages (c)

2. Schritt:

IST-Aufnahme (e)

3. Schritt:

Auswertung des IST-Zustandes (f)

4. Schritt:

Ausarbeitung eines SOLL-Vorschlages (b)

5. Schritt:

Test (SOLL-IST-Vergleich) (a)

6. Schritt:

Einführung (d)

a) 5

b) 4

c) 1

d) 6

e) 2

f) 3

Die Unternehmensleitung erteilt einen entsprechenden Organisationsauftrag. Die Arbeit beginnt mit der IST-Aufnahme, d. h. mit der Erfassung des Arbeitsablaufs zum gegenwärtigen Zeitpunkt. Die kritische Analyse zeigt, wo Schwachstellen Verbesserungen notwendig machen und wo bestehende Abläufe übernommen werden können. Dann erarbeitet das Organisationsteam einen SOLL-Vorschlag, der einem Testlauf (Kontrolle) unterzogen und bei Bewährung von der Unternehmensleitung eingeführt wird.

Warenwirtschaft

- 3 Waren- und Datenfluss
- 4 Wareneinkauf
- 5 Verkauf und Kundenberatung
- 6 Warensortiment

3.01

Wird die Warenwirtschaft – der Waren- und Datenfluss – softwaregestützt durchgeführt, spricht man von einem **Warenwirtschaftssystem**.

Im Warenwirtschaftssystem werden Geschäftsprozesse des Betriebes durch die Software unterstützt:

- z. B. alle Phasen des Beschaffungsprozesses, wie die Einholung von Angeboten, die Bestellung, Lagerwirtschaft;
- außerdem die Geschäftsprozesse des Vertriebs, wie z. B. Auftragserfassung, Erstellung einer Rechnung, Lieferschein.
- Schnittstellen zur Finanzbuchhaltung steuern den Zahlungsverkehr.

Die Daten des Warenwirtschaftssystems dienen auch innerbetrieblichen Statistiken:

Ergebnisorientiert	Kundenorientiert	Lieferantenorientiert	Verkaufsorientiert
Bestandsliste	Umsatzliste	Lieferantenliste	Verkäuferstatistik
Artikelhitliste	Auftragseingangliste	Konditionenvergleich	Vertreterhitliste
Aktionsliste	Auftragsbestandsliste	Lieferantenanalyse	Kasseneinsatzplanung
Verkaufsflächenanalyse	Kundenanalyse		Verkaufspersonalplanung
Artikelanalyse			Auftragsliste

Der Erfolg einer Werbemaßnahme kann mit dem Warenwirtschaftssystem nicht gesteigert werden.

Die Aussage **4.** ist daher **nicht** zutreffend.

4

Gründe für den Einsatz eines **Warenwirtschaftssystems** sind u. a.:

1. Die automatische Erstellung von Belegen, Auswertungslisten, Schaubildern und Bestellvorgängen
2. Arbeitsabläufe in Einkauf, Lagerhaltung und Verkauf werden nur einmal – dort wo sie anfallen – erfasst; sie stehen dann für alle anderen Abteilungen zur Verfügung.
3. Mit der Bereitstellung aktueller artikelgenauer Informationen über alle Warenbewegungen ergibt sich betriebsintern jederzeit ein Überblick über alle relevanten Daten in Echtzeit.
5. Durch vollständige Informationen aus der Vergangenheit und deren Auswertung wird das Planungsrisiko erheblich verringert. Die Daten können zu Kennzahlen verdichtet und anschaulich in Tabellen und Diagrammen aufbereitet werden; die Warenbewegungen können aktuell gesteuert werden.

3.02

Stammdaten:	Bleiben relativ lange konstant (z. B. Mitgliedsnummer, Name des Mitgliedes)	
Rechendaten:	Mit diesen Daten werden Rechenoperationen durchgeführt (z. B. Errechnen der Salden)	a) 4 b) 1
Bewegungsdaten:	Variable Daten, die zu wert- oder mengenmäßigen Veränderungen führen (z. B. Buchungsdaten)	c) 3
Ordnungsdaten:	Diese Daten können nach bestimmten Kriterien geordnet werden und dienen der Identifizierung (z. B. Name der Mitglieder – alphabetische Ordnung Mitgliedsnummer – numerische Ordnung)	d) 4 e) 2

3.03

Die computergestützte Lagerplatzverwaltung im Rahmen des Warenwirtschaftssystems gibt Auskunft über die aktuelle Lagerbelegung sowie die Lagerkapazitätsauslastung; aus der Lagerbelegungsdatei sind die freien bzw. belegten Lagerplätze abzulesen. Mithilfe der Lagerdatei können jederzeit aktuelle Informationen (z. B. monatlicher Absatz anhand der Abgänge) abgerufen werden. Darüber hinaus wird der vom IT-System erstellte Lieferschein für den Kommissionierungsvorgang eingesetzt. Der Rechner führt die Artikel auf dem Lieferschein in der Reihenfolge des Kommissionierungsvorgangs (Pickliste) auf.

Eine computergestützte Lagerverwaltung gibt Auskunft über die Informationen **1., 3., 4., 6. und 7.**

Qualitätsmängel (2.) können in der Regel nur durch physische Kontrollen festgestellt werden.

Die Umsatzstatistik (5.) enthält ausschließlich Werteeinheiten (Mengeneinheit x Preis).

Ausgangsrechnungen (8.) werden nicht im Funktionsbereich Lagerwesen erstellt. Die entsprechenden Daten zur Rechnungserstellung in der Buchhaltung können einem vernetzten System aus der computergestützten Lagerverwaltung entnommen werden.

3.04

Im Großhandel ist es üblich, in der Nähe der Hauptabsatzgebiete **Auslieferungslager** einzurichten. 2

- Zu 1. Roh-, Hilfs- und Betriebsstofflager** sind Materiallager, die für die industrielle Produktion eingerichtet werden.
- Zu 3.** Die Präsentation der Ware im Ladengeschäft erfordert ein **Verkaufslager**. Dies ist ein Kennzeichen des Einzelhandels.
- Zu 4. Zwischenlager** gibt es nur in der Industrie zum Ausgleich unterschiedlicher Produktionsmengen in den einzelnen Fertigungsstufen.
- Zu 5. Büromateriallager** gibt es in allen Wirtschaftszweigen.

Lagerarten im Großhandelsbetrieb:

Fertigproduktlager	Bereithaltung von Waren für den Einzelhandel
Auslieferungslager	Es wird als dezentrales Lager in räumlicher Nähe zu den Hauptabsatzgebieten eingerichtet.
Fremdlager	Die Ware wird in einem anderen Unternehmen (Lagerhalter) eingelagert.

3.05

Der **Lagerplan** zeigt die gegebene **Lageraufteilung** an („Landkarte für das Lagerpersonal“). Er ermöglicht dem Lagerpersonal, das Lagergut schnell und zielsicher aufzufinden. 2

- Zu 1.** Die **Lagerkapazität** hängt von der Lagergröße ab.
- Zu 3.** Der **Meldebestand** ist auf der Lagerkarte bzw. in der Lagerdatei eingetragen.
- Zu 4.** Der Lagerplan gibt **keine Auskunft** über die **gelagerte Menge**.
- Zu 5. Zu- und Abgänge** werden auf den **Lagerkarten** oder in einer **Datei** festgehalten.

3.06

Man kann die **Handlungskompetenz** als Ergebnis der Fachkompetenz des Arbeitnehmers, seiner Sozialkompetenz und seiner Persönlichkeitskompetenz (auch Selbstkompetenz genannt) bezeichnen.

Unter **Fach- oder Sachkompetenz** versteht man das Fachwissen einer Person sowie die Fähigkeit, dieses Wissen bei fachbezogenen Aufgaben oder Problemen einsetzen zu können. Dazu zählen vor allem die Fähigkeiten

- Zusammenhänge zu erkennen
- Fachwissen anzuwenden
- Normen und Vorschriften zu kennen und anzuwenden.

Die **Sozialkompetenz** meint alle Fertigkeiten und Fähigkeiten, die zum Erreichen eines gemeinsamen Ziels benötigt werden. Sie äußert sich in der Fähigkeit, konkrete Arbeitsbeziehungen zu knüpfen und tragfähige Kontakte herzustellen, um gemeinsame Pläne und Ziele zu erreichen. Zur Sozialkompetenz zählen u. a.

- in Teams arbeiten zu können
- Wünsche und Erwartungen von Kunden und von Mitarbeitern wahrnehmen zu können
- Informationen bewerten zu können und Kompromissbereitschaft zu zeigen und
- respektvollen Umgang mit anderen Menschen und Gruppen zu pflegen.

Wer sozial kompetent ist, besitzt Menschenkenntnis!

Unter **Persönlichkeits- oder Selbstkompetenz** versteht man alle Fähigkeiten und Fertigkeiten, das eigene Verhalten zielgerichtet auf die Aufgabenerfüllung hin zu steuern. Hierzu zählen neben dem Selbstbewusstsein auch die Selbstmotivation und die Selbstkritik.

Persönlichkeits- und Sozialkompetenz müssen im Zusammenhang gesehen werden, denn der Umgang mit der eigenen Person hängt immer mit dem Umgang mit anderen Personen zusammen. Sozialkompetent ist, wer konstruktiv mit sich und anderen umgehen kann.

Zur Fachkompetenz (1.) gehören

- die sachgerechte Lagerung des Lagergutes (a)
- das Überprüfen der Bestände (c)

a) 1

b) 3

Zur Sozialkompetenz (2.) gehören

- das Pflegen des Betriebsklimas (d)
- das Äußern von konstruktiver Kritik (f)

c) 1

d) 2

e) 3

Zur Persönlichkeitskompetenz (3.) gehören

- das zuverlässige und sorgfältige Arbeiten auch in Stresssituationen (b)
- das Achten auf Sauberkeit im Lager (e)

f) 2

3.07

Die Lagerbuchhaltung

- erfasst alle mengen- und wertmäßigen Lagerbewegungen (Aufzeichnung der Zu- und Abgänge)
- enthält die Mindest- und Meldebestände der einzelnen Waren
- zeigt den Sollbestand der einzelnen Waren, die regelmäßig mit den Istbeständen der Inventur verglichen werden.

Die Aufzeichnungen erfolgen entweder auf Lagerfachkarten oder in der Lagerdatei.

Die Aussagen **1.** bis **3.** und **5.** betreffen **nicht** die Lagerbuchhaltung.

4

3.08

In der Lagerbuchhaltung werden die Lagerbewegungen (Zu-/Abgänge) erfasst, sodass laufend (permanent) der Sollbestand ersichtlich ist. Diese Bewegungen werden nach der **Warenart, der Ab- oder Zugangsmenge** und nach **Datum** auf der Lagerkarte bzw. in der Lagerdatei im Rahmen des Warenwirtschaftssystems festgehalten. Durch das genaue Erfassen der verbrauchten Materialien ist die Lagerbuchhaltung zur exakten Kostenfeststellung für Betriebsabrechnung und Kalkulation unentbehrlich.

Zu 2. bis 5.: Preise spielen bei der Ermittlung der Sollbestände keine Rolle.

1

3.09

Hier liegt ein Fehler in der Lagerbuchführung vor.

Da der Zugang bei Artikel 0317 nicht eingetragen wurde, wird der **Meldebestand** (Durchschnittsverbrauch x Lieferzeit + Mindestbestand) **früher erreicht als tatsächlich erforderlich**.

6

- Zu 1.** Die Umschlagshäufigkeit (Wareneinsatz : durchschnittlicher Lagerbestand) wird mit bewerteten Angaben ermittelt, nicht mit Mengenangaben.
- Zu 2.** Der Mindestbestand („Eiserner Bestand“) wird von betrieblichen Erfordernissen bestimmt, nicht von einer Falscheintragung.
- Zu 3. und 4.** Die Sollbestände der beiden Artikel können nicht zueinander in Beziehung gesetzt werden.
- Zu 5.** Der Meldebestand bei Artikel 0318 wird durch die falsche Zugangseintragung zu spät erreicht.

Wirtschafts- und Sozialkunde

- 7 Stellung, Rechtsform und Struktur
- 8 Organisations- und Entscheidungsstrukturen
- 9 Berufsbildung, Personalwirtschaft, arbeits-, sozial- und tarifrechtliche Vorschriften
- 10 Sicherheit und Gesundheitsschutz bei der Arbeit
- 11 Umweltschutz

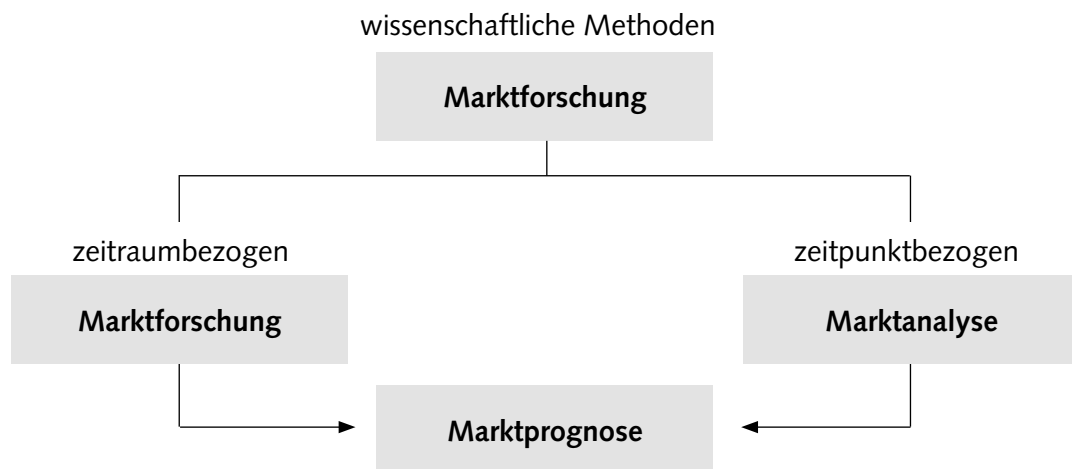
7.01

Marketing fasst alle Maßnahmen zusammen, die ein Unternehmen treffen kann, um sich systematisch einen Markt

- zu schaffen
- zu vergrößern
- zu erhalten.

Marketing-Instrumente:

1. Marktforschung
2. Marktanpassung und Marktgestaltung durch absatzpolitische Instrumente
 - Produkt- und Sortimentspolitik
 - Preispolitik und Konditionen
 - Werbung
 - Verkaufsförderung
 - Absatzorganisation (Distributionspolitik)



Die Aussagen **1.** und **2.** sind richtig.

1 2

Zu 1. Marktforschung ist die systematische Markterkundung unter Nutzung wissenschaftlicher Methoden.

Zu 2. Eine Marktprognose kann nur nach einer Marktbeobachtung und Marktanalyse erstellt werden.

Die Aussagen **3.** und **4.** sind **falsch**.

Zu 3. Umgekehrt ist die Erklärung richtig: Marktbeobachtung ist eine fortwährende Marktforschung; eine Marktanalyse wird zu einem bestimmten Zeitpunkt durchgeführt.

Zu 4. Kundengespräche und Vertreterberichte liefern keine systematischen und damit zuverlässigen Informationen. Gespräche mit Kunden und Berichte von Vertretern gehören nicht zur Marktforschung, sondern zu unsystematischen Formen der Markterkundung.

7.02

Die Marktforschung befasst sich mit der Beobachtung und der Analyse der Marktverhältnisse, indem sie Meinungen, Tatsachen und Motive erforscht. Die Informationen werden durch schriftliche und/oder mündliche Befragungen, durch Beobachtungen und Tests oder durch eine Panelerhebung (eine Personengruppe, die über einen längeren Zeitraum immer wieder über die gleiche Sache befragt wird) beschafft.

Marktbeobachtung – zeitraumbezogene Verlaufsuntersuchung, z. B. Beobachtung von Bedarfsverschiebungen oder Konkurrenzveränderungen

2

Sachverhalte durch **Marktbeobachtung**: 2., 3. und 6.

3

6

Marktanalyse – zeitpunktbezogene Bestandsaufnahme, z. B. Ermittlung der Bedarfsstruktur oder des quantitativen/qualitativen Angebots

Sachverhalte durch **Marktanalyse**: 1., 4. und 5.

7.03

Direkter Absatzweg

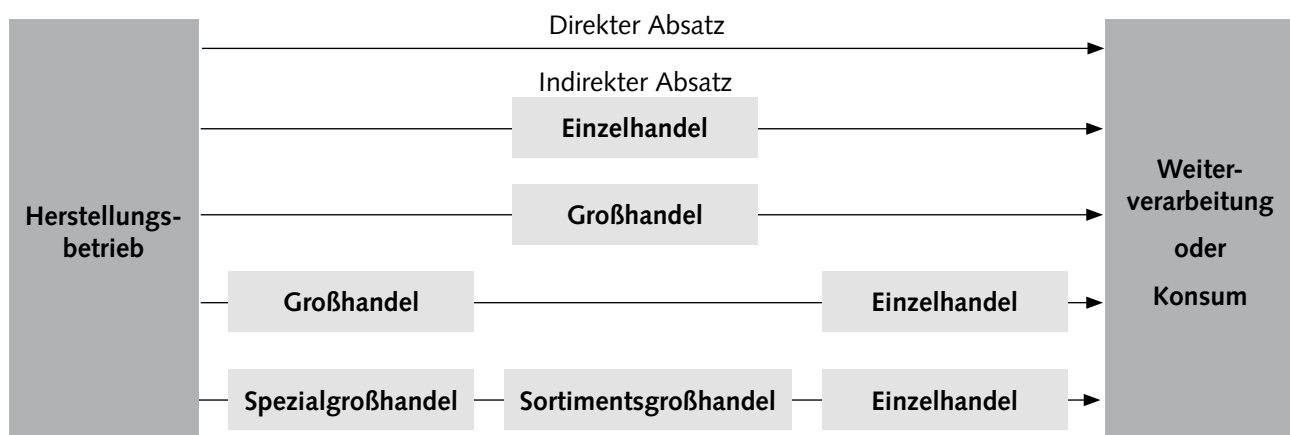
Der Lieferant verkauft an Kunden ohne Einschaltung eines anderen Unternehmens. (Beispiele: Werksniederlassung, Verkauf über Reisende, Verkaufsfiliale)

5

Indirekter Absatzweg

Der Lieferant verkauft an Kunden unter Einschaltung anderer Unternehmen. (Beispiele: Verkauf über Kommissionär, Handelsvertreter, Handelsmakler, selbstständige Einzelhändler)

Bei den Beispielen 1., 2., 3. und 4. handelt es sich um indirekte Absatzwege.



Der Absatz kann in betriebseigenen und/oder betriebsfremden Systemen erfolgen.

Zu den betriebseigenen Systemen zählen:

- Zustellung/Abholung
- Cash and Carry
- Fahrverkauf
- Telefonverkauf
- Ordersatz
- Rack Jobber
- Ausstellungen und Messen
- Reisende

Zu den betriebsfremden Systemen zählen:

- Handelsvertreter
- Handelsmakler
- Kommissionär

a) **Reisende.** Der Reisende ist Angestellter und erhält ein niedriges Grundgehalt (Fixkosten) und eine erfolgsabhängige Provision (variable Kosten). Er unterliegt den Weisungen seines Arbeitgebers, über die der Absatz unmittelbar gesteuert werden kann.

2

b) **Cash and Carry** (engl. Barzahlung bei Mitnahme). Diese Absatzform gibt es im Groß- und Einzelhandel (Großabnehmer). Durch Verzicht auf jegliche Serviceleistungen kann der Absatz über den Preis beeinflusst werden.

1

c) **Rack Jobber** (Regal-Großhändler). Er mietet Regale in Fremdbetrieben (Waren- oder Kaufhäuser) und übernimmt die Regalbedienung sowie das Verkaufsrisiko. Sein Absatzvolumen wird durch die Nutzung der Vorteile (günstige Verkehrslage, zahlreiche Laufkundschaft, breites Sortiment) beeinflusst.

4

d) **Messen.** Messen geben Wiederverkäufern und Großabnehmern einen umfassenden Überblick über das Gesamtangebot einer oder mehrerer Branchen. Der Absatz erfolgt durch bereitgestellte Muster.

Arten:

- allgemeine Mustermessen, z. B. Leipziger Frühjahrsmesse
- Fach- und Branchenmessen, z. B. Internationale Spielwarenmesse Nürnberg

3

Der Zugang der Allgemeinheit kann bei Messen eingeschränkt sein, während **Ausstellungen** der Allgemeinheit zugänglich sind, z. B. Internationale Automobil-Ausstellung (IAA). Die Grenzen zwischen „Messe“ und „Ausstellung“ sind fließend.

7.05

a) Der **Handelsvertreter** ist Kaufmann. Wesentliches Merkmal des Handelsvertreters ist seine Selbstständigkeit, d. h., er kann im Wesentlichen seine Tätigkeit frei gestalten und seine Arbeitszeit bestimmen. Wenn dieses Merkmal fehlt, ist er kaufmännischer Angestellter und damit Arbeitnehmer. (Siehe auch § 84 HGB)

1

b) **Kommissionär** im Sinne des HGB ist, wer es gewerbsmäßig übernimmt, Waren oder Wertpapiere für Rechnung eines anderen im eigenen Namen zu kaufen oder zu verkaufen. Der Kommissionär ist verpflichtet, das übernommene Geschäft mit der Sorgfalt eines ordentlichen Kaufmannes auszuführen. (Siehe auch § 384 HGB)

2

c) Der **Handelsmakler** übernimmt gewerbsmäßig für andere Personen, ohne von ihnen aufgrund eines Vertragsverhältnisses ständig damit betraut zu sein, die Vermittlung von Verträgen über Anschaffung oder Veräußerung von Waren oder Wertpapieren, über Versicherungen, Güterbeförderungen, Schiffsmiete oder sonstige Gegenstände des Handelsverkehrs (Beispiele: Börsenmakler, Schiffsmakler, Versicherungsmakler).

3

Der Handelsmakler vertritt in der Regel nicht einseitig eine Partei, sondern beide Vertragsparteien und ist insoweit zur Neutralität verpflichtet. (Siehe auch § 93 HGB)

7.06

Funktionen des Großhandels sind u. a.

– **Sortimentsbildung**, d. h. Zusammenstellen kundengerechter Sortimente aus vielfältigen Produktionsprogrammen

1

– **Zeitüberbrückung**, d. h. bedarfsorientierte Lagerhaltung, um die Zeitspanne zwischen Produktion und Verwendung zu überbrücken

4

– **Markterschließung**, d. h. durch absatzpolitische Maßnahmen neue Produkte am Markt einführen

6

9

– **Mengenumgruppierung**, d. h. Kauf von großen, Verkauf in kleinen Mengen; Kauf von kleinen, Verkauf in großen Mengen.

Weitere Funktionen sind: Raumüberbrückung (Transportfunktion), Service- und Beratungsfunktion, Finanzierung (Kreditfunktion durch Verkauf auf Ziel), Verkaufsförderung.

Der Abbau von Rohstoffen, die Veredelung von Produkten sind Funktionen der Sachleistungsbetriebe; Einlagen- und Garantieschäfte sind Funktionen der Kreditinstitute, die Risikoabsicherung obliegt den Versicherungsunternehmen.