

Fritz Birk, Gerhard Kühn, Karl Lutz

**Vorbereitung
auf die Zwischenprüfung
Kaufmann/Kauffrau
im Einzelhandel
Verkäufer/Verkäuferin**

**197 programmierte Übungsaufgaben
30 ungebundene Aufgaben**

2. Auflage

Bestellnummer 86401



Bildungsverlag EINS

- Haben Sie Anregungen oder Kritikpunkte zu diesem Produkt?
- Dann senden Sie eine E-Mail an 86401@bv-1.de.
Autoren und Verlag freuen sich auf Ihre Rückmeldung.

www.bildungsverlag1.de

Bildungsverlag EINS GmbH
Sieglarer Straße 2, 53842 Troisdorf

ISBN 978-3-427-**86401-1**

© Copyright 2009: Bildungsverlag EINS GmbH, Troisdorf

Das Werk und seine Teile sind urheberrechtlich geschützt. Jede Nutzung in anderen als den gesetzlich zugelassenen Fällen bedarf der vorherigen schriftlichen Einwilligung des Verlages.

Hinweis zu § 52a UrhG: Weder das Werk noch seine Teile dürfen ohne eine solche Einwilligung eingescannt und in ein Netzwerk eingestellt werden. Dies gilt auch für Intranets von Schulen und sonstigen Bildungseinrichtungen.

Vorwort

Die Zwischenprüfung rückt näher. Möglicherweise verbindet sich auch bei Ihnen ein mehr oder weniger „mulmiges Gefühl“ damit... Eine gründliche und gleichzeitig erfolgreiche Vorbereitung in der Schule und zu Hause bringt Ihnen die nötige Gelassenheit, Sicherheit und ein gutes Ergebnis.

Dabei hilft Ihnen dieses Trainingsprogramm. Es folgt inhaltlich den Vorgaben der aktuellen Prüfungsordnung und deren neuer Gliederung.

Inhalte dieses Trainingsprogramms:

- ▶ Verordnung zur Zwischenprüfung für Kaufmann/Kauffrau im Einzelhandel und Verkäufer/Verkäuferin mit Hinweisen zur Aufgabebearbeitung der IHK-Zwischenprüfung
- ▶ Aufgaben zum Bereich „Verkauf und Marketing“
- ▶ Aufgaben zum Bereich „Kassieren und Rechnen“
- ▶ Aufgaben zum Bereich „Wirtschafts- und Sozialkunde“
- ▶ Lösungen bzw. Lösungsvorschläge

Die Prüfungszeit beträgt 90 Minuten. Zum Einsatz kommen

- ▶ **ungebundene Aufgaben**, die Sie mit Ihren eigenen Worten beantworten,
- ▶ **gebundene Aufgaben** in programmierter Form. Zur Bearbeitung dieser Aufgabenform beachten Sie bitte die Hinweise auf Seite 5 f.,
- ▶ **Aufgaben in Offen-Antwort-Form**, wobei Sie beispielsweise eine Aufgabe rechnerisch lösen.

Bei der Zwischenprüfung ist es ähnlich wie bei der Führerscheinprüfung: Fragen wiederholen sich, manchmal auch in etwas abgewandelter Form. Deshalb steigert eine sorgfältige Vorbereitung die Chancen auf ein gutes Ergebnis.

Für die nächste „Prüfungsrunde“, die Abschluss- und die mündliche Prüfung, sind im selben Verlag erschienen:

- ▶ Normtest Kaufmann/Kauffrau im Einzelhandel, Abschlussprüfung – Bestellnummer: 86400
- ▶ Normtest Verkäufer/Verkäuferin, Abschlussprüfung – Bestellnummer: 86403
- ▶ Normtest Kaufmann/Kauffrau im Einzelhandel und Verkäufer/Verkäuferin, Mündliche Prüfung – Bestellnummer: 86402

Wir wünschen Ihnen viel Glück und Erfolg!

Die Verfasser

Inhaltsverzeichnis

Vorwort	3
Gesetzliche Regelungen	5
Hinweise zur Aufgabenbearbeitung der IHK-Zwischenprüfung	5
Musteraufgaben	7
Modellunternehmung Forum Warenhaus KG	9
A Verkauf und Marketing	10
1 Information und Kommunikation	10
2 Warensortiment	13
3 Kunden- und dienstleistungsorientiertes Verhalten	18
4 Kommunikation mit dem Kunden	22
5 Werbemaßnahmen, Warenpräsentation	31
B Kassieren und Rechnen	39
6 Grundlagen der Warenwirtschaft	39
7 Kassieren, Kassenabrechnung	43
8 Rechenvorgänge in der Praxis	48
C Wirtschafts- und Sozialkunde	55
9 Bedeutung und Struktur des Einzelhandels, Stellung des Ausbildungsbetriebes am Markt, Organisation des Ausbildungsbetriebes	55
10 Berufsbildung, Personalwirtschaft, arbeits- und sozialrechtliche Vorschriften	62
11 Sicherheit und Gesundheit bei der Arbeit; Umweltschutz	72
Lösungen	76
Sachwortverzeichnis	84

Gesetzliche Regelungen

Verordnung

über die Berufsausbildung im Einzelhandel in den Ausbildungsberufen Verkäufer/Verkäuferin und Kaufmann im Einzelhandel/Kauffrau im Einzelhandel vom 16. Juli 2004:

§ 10 Zwischenprüfung für Verkäufer/Verkäuferin und wortgleich

§ 14 Zwischenprüfung für Kaufmann/Kauffrau im Einzelhandel

(1) Zur Ermittlung des Ausbildungsstandes ist eine Zwischenprüfung durchzuführen. Sie soll zu Beginn des zweiten Ausbildungsjahres stattfinden.

(2) Die Zwischenprüfung erstreckt sich auf die in der Anlage 1 bzw. 2 für das erste Ausbildungsjahr aufgeführten Fertigkeiten und Kenntnisse sowie auf den im Berufsschulunterricht entsprechend dem Rahmenlehrplan zu vermittelnden Lehrstoff, soweit er für die Berufsausbildung wesentlich ist.

(3) Die Zwischenprüfung ist schriftlich in höchstens 120 Minuten durchzuführen. Der Prüfling soll dabei praxisbezogene Aufgaben oder Fälle aus den folgenden Gebieten bearbeiten:

1. Verkauf und Marketing,
2. Kassieren und Rechnen,
3. Wirtschafts- und Sozialkunde.

Hinweise zur Aufgabenbearbeitung der IHK-Zwischenprüfung

Allgemeine Hinweise zum Umgang mit den Aufgabensätzen

Die kaufmännische Zwischenprüfung erstreckt sich auf die im Vorwort angegebenen Prüfungsfächer. Es gelten die folgenden **Grundregeln** zum Bearbeiten der Aufgabensätze. Bitte lesen Sie sich diese Regeln gründlich durch und prägen Sie sich ihren Inhalt genau ein.

1. In der Prüfung erhalten Sie je Prüfungsfach einen Aufgabensatz sowie in der Regel weitere Unterlagen, zum Beispiel Lösungsbogen bei gebundenen Prüfungsaufgaben, Anlagen mit Belegen, Nebenrechnungsformulare usw., die Sie zur Bearbeitung der Prüfungsaufgaben benötigen. Bevor Sie mit der Bearbeitung beginnen, prüfen Sie bitte, ob der Aufgabensatz erstens die auf der ersten Seite (= Deckblatt) vermerkten zusätzlichen **Unterlagen** und zweitens die ebenfalls auf dem Deckblatt angegebene **Aufgabenanzahl** enthält. Wenden Sie sich bei Unstimmigkeiten sofort an die zuständige Aufsicht! Reklamationen nach Schluss der Prüfung können nicht anerkannt werden.
2. Lesen Sie sich bitte die **Bearbeitungshinweise**, die auf dem Deckblatt des Aufgabensatzes stehen, aufmerksam durch!
3. Füllen Sie als Erstes sorgfältig die **Kopfleiste** des Aufgabensatzes bzw. bei gebundenen Aufgaben die des Lösungsbogens aus! Schreiben Sie Ihren **Familien- und Vornamen** in Blockbuchstaben, und ersetzen Sie ä durch ae, ü durch ue und ö durch oe! Außerdem ist die **Prüflingsnummer**, die auf Ihrer Einladung zur Prüfung oder auf Ihrer Prüfungsmappe steht, in diese Kopfleiste einzutragen. Beachten Sie in diesem Zusammenhang auch eventuelle Anweisungen der Aufsichten! **Bei fehlender oder falscher Prüflingsnummer ist eine Auswertung nicht möglich.**
4. Bevor Sie eine Aufgabe lösen, sollten Sie den Aufgabentext **äußerst sorgfältig und genau lesen**. Bei **gebundenen Prüfungsaufgaben** kann das Erkennen der richtigen Lösung von einem einzelnen **Wort** abhängen. Halten Sie sich bei der Bearbeitung **ungebundener Prüfungsaufgaben** genau an die **Vorgaben** zur Beantwortung der Fragen. Wenn zum Beispiel vier Angaben gefordert werden und Sie sechs Angaben anführen, werden nur die ersten vier Angaben bewertet.
5. Greifen Sie zweckmäßigerweise **zunächst die Aufgaben heraus, die Ihnen am sichersten lösbar erscheinen**. Die übrigen Aufgaben bearbeiten Sie in der dann noch zur Verfügung stehenden Zeit. Auch hierbei sollten Sie **vermeiden, sich an einzelnen Aufgaben „festzubeißen“**, solange noch andere Aufgaben ungelöst sind. Eventuelle Angaben zur **Bearbeitungszeit** sind als Hinweis zu verstehen. Dieser soll Ihnen helfen, sich die Prüfungszeit, die für das Prüfungsfach insgesamt gilt, richtig einzuteilen.
6. Als Hilfsmittel ist grundsätzlich ein netzunabhängiger, geräuscharmer und nicht programmierbarer **Taschenrechner** zugelassen. Dies gilt nicht für das Fach Informationsverarbeitung bei den Büroberufen. Über weitere, bei einzelnen Ausbildungsberufen **zugelassene Hilfsmittel** informiert Sie rechtzeitig die zuständige IHK. Entsprechende Informationen finden Sie auch im Internet unter www.aka-nuernberg.de.
7. Die **Benutzung unerlaubter Hilfsmittel** führt zum vorläufigen Ausschluss von der Prüfung.
8. Bitte beachten Sie, dass Ihre **Eintragungen auf Nebenrechnungsvordrucken und Konzeptpapier** grundsätzlich nicht bewertet werden.

Wichtige Hinweise zum Bearbeiten gebundener Prüfungsaufgaben

Zusätzlich zu den genannten Grundregeln setzt die Prüfung mit **gebundenen Aufgaben** die Beachtung der folgenden Regeln voraus. Bitte lesen Sie auch diese Regeln gründlich durch und prägen Sie sich ihren Inhalt genau ein!

[1] Der Aufgabensatz enthält einen Lösungsbogen mit Durchschrift. Damit Ihre Eintragungen auch auf der Durchschrift des Lösungsbogens gut leserlich sind, dürfen Sie **nur mit Kugelschreiber** und **nicht auf einer weichen Unterlage schreiben**. Sie müssen dabei **kräftig aufdrücken**. Da es sich um einen Durchschreibesatz handelt, darf kein **Konzeptpapier oder Ähnliches zwischen die beiden Lösungsbogen geschoben werden**. **Kontrollieren** Sie vor dem Abgeben des Lösungsbogens, ob Ihre Eintragungen auf der Durchschrift deutlich erscheinen (auch in der Kopfleiste)!

[2] Für jede Aufgabe sind entsprechende Kästchen auf dem Lösungsbogen („Lösungskästchen“) rechts neben der Aufgabennummer angeordnet. Die Seitenzahl gibt an, auf welcher Seite im Aufgabensatz sich die jeweilige Aufgabe befindet. In die Lösungskästchen **tragen** Sie Ihre **Lösungsziffern**, das sind die Kennziffern der Antworten bzw. die Lösungsbeträge bei bestimmten Rechenaufgaben, **ein**. Ihre **Lösungen** dürfen nur aus **arabischen Ziffern** bestehen bzw. aus ihnen zusammengesetzt sein. Kreuze, Buchstaben, römische Zahlen oder Kommata stellen keine Lösungen dar.

[3] Schreiben Sie die **Lösungsziffern** in den Lösungskästchen so deutlich wie möglich, damit sie ohne Missverständnisse erfasst werden können! Bei unleserlicher Eintragung gehen Ihnen Punkte verloren.

[4] Überlegen Sie gut, bevor Sie eine Lösungsziffer eintragen! Sollten Sie dennoch ein **Ergebnis korrigieren** wollen, schreiben Sie **die neue Lösungsziffer ausschließlich unter das betreffende Kästchen, niemals daneben oder darüber!** Streichen Sie das falsche Ergebnis deutlich durch!

[5] Die **Anzahl der richtigen Lösungsziffern** erkennen Sie an der Zahl der vorgedruckten Lösungskästchen. Dies gilt jedoch nicht für Kontierungsaufgaben in der Buchführung. Bei **Kontierungsaufgaben** darf in einem Buchungssatz ein Konto nur einmal angerufen werden, beim Bankkaufmann nur einmal auf einer Kontenseite.

[6] Einige Prüfungsaufgaben sind in „**Offen-Antwort-Form**“ gestellt. Es werden Ihnen also keine Lösungen zur Auswahl vorgegeben, sondern die von Ihnen gefundenen Lösungen sind unmittelbar in die hierfür vorgesehenen Lösungskästchen im Lösungsbogen einzutragen. Beachten Sie, dass bei **Ergebnissen mit Dezimalstellen** – sofern keine berufsspezifischen Rundungsregeln anzuwenden oder keine Rundungshinweise angegeben sind – **so genau wie möglich zu rechnen ist, bei Zwischenergebnissen alle Nachkommastellen im Taschenrechner bleiben sollten und das Endergebnis auf die vorgegebene Dezimalstellenzahl kaufmännisch zu runden ist** (unter 5 abrunden, ab 5 aufrunden).

Beispiel: 16,514 EUR = 16,51 EUR 16,515 EUR = 16,52 EUR

[7] Bei **Kontierungsaufgaben** buchen Sie nach den Belegen bzw. nach den angegebenen Geschäftsfällen, indem Sie je nach Anweisung in der Aufgabenstellung entweder die Kennziffern der richtigen Konten oder die Kontonummern nach **Soll- und Habenseite getrennt** in die Lösungskästchen eintragen. Die Reihenfolge der Kennziffern bzw. der Kontonummern auf der Soll- und Habenseite ist beliebig.

[8] Bei Zuordnungs- und Reihenfolgeaufgaben ist die **Reihenfolge der Lösungsziffern** wichtig. Um Flüchtigkeitsfehler beim Eintragen auf dem Lösungsbogen zu vermeiden, **empfehlen wir Ihnen**, die Kennziffern der richtigen Antworten zunächst auf dem Aufgabensatz in die hierfür vorgesehenen Kästchen zu notieren und erst dann die Kennziffern in der **Reihenfolge wie im Aufgabensatz** von links nach rechts in den Lösungsbogen zu übertragen. Entsprechendes gilt für **Kontierungsaufgaben**.

Bewertung der Zwischenprüfung und Teilnahmebescheinigung

Bei der Zwischenprüfung hat der Prüfling einen Aufgabensatz zu bearbeiten, der den im Aufgabenraster genannten Aufgabenanteil je Prüfungsgebiet enthält. Es können insgesamt 100 Punkte erreicht werden. Auf jede Aufgabe entfällt dabei die gleiche Punktzahl (z. B. 100 Punkte: 45 Aufgaben = 2,222 Punkte). Da bei Zuordnungs- und Reihenfolgeaufgaben auch richtige Teillösungen anerkannt werden, können bei der Zahl der richtig gelösten Aufgaben Kommastellen auftauchen.

Es wird die Gesamtpunktzahl, jedoch keine Note ermittelt. Die Leistungen können folgendermaßen eingestuft werden:

- 100 bis 67 Punkte Die Kenntnisse genügen den Anforderungen.
- unter 67 bis 50 Punkte Die Kenntnisse weisen Mängel auf; die Leistungen sind verbesserungsbedürftig.
- unter 50 Punkte Die Kenntnisse genügen den Anforderungen nicht.

Über die Zwischenprüfung erstellt die zuständige Kammer für jeden Prüfling eine Teilnahmebescheinigung.

Musteraufgaben

Mehrfachwahlaufgabe

Ein Kaufhaus veranstaltet eine „Woche des Kindes“. Unter welcher Bezeichnung ordnet man diese Werbemaßnahme ein?

- 1. Kundendienst
- 2. Marktforschung
- 3. Gemeinschaftswerbung
- 4. Publicrelations
- 5. Marktanalyse



Zuordnungsaufgabe

Ordnen Sie die folgenden Vorgänge der gestörten Erfüllung eines Kaufvertrages den zutreffenden Begriffen zu.

Begriffe	Vorgänge eines Kaufvertrages	
1. Annahmeverzug		
2. Nicht-Rechtzeitig-Lieferung (Lieferungsverzug)	Es werden Taschen aus Skai statt aus Leder geliefert.	<input type="text" value="4"/>
3. Nicht-Rechtzeitig-Zahlung (Zahlungsverzug)	Der Kunde nimmt die rechtzeitig und richtig gelieferte Ware nicht an.	<input type="text" value="1"/>
4. Mangelhafte Lieferung	Der Kunde hat die Rechnung trotz Mahnung nicht beglichen.	<input type="text" value="3"/>
	Eine zum 1. März fest zugesagte Warenlieferung trifft nicht pünktlich ein.	<input type="text" value="2"/>

Reihenfolgeaufgabe

Bringen Sie die folgenden Schritte bei der Bearbeitung von Bewerbungen in die richtige Reihenfolge, indem Sie die Ziffern 1 bis 6 in die Kästchen eintragen.

Der Bewerber tritt seine neue Stelle an.	<input type="text" value="6"/>
Die Entscheidung über die Einstellung wird aufgrund eines abschließenden Gesprächs mit einem der ausgewählten Bewerber getroffen.	<input type="text" value="5"/>
Die Personalabteilung sammelt die eingehenden Bewerbungen.	<input type="text" value="1"/>
Mit den ausgewählten Bewerbern werden Einstellungsgespräche sowohl in der Personal- als auch in der Fachabteilung geführt.	<input type="text" value="4"/>
Die Personalabteilung wertet die eingegangenen acht Bewerbungsunterlagen aus.	<input type="text" value="2"/>
Drei in die engere Wahl kommende Kandidaten werden zu einem persönlichen Vorstellungsgespräch geladen.	<input type="text" value="3"/>

Kontierungsaufgabe

Barzahlung der Frachtkosten für eine Warensendung an einen Kunden + Umsatzsteuer (Nettobuchung!).
Wie ist zu buchen?

1. Vorsteuer
2. Kasse
3. Umsatzsteuer
4. Bezugskosten
5. Frachten und Fremdlager (Ausgangsfrachten)
6. Büromaterial

Soll	Haben
5	2
1	

Rechenaufgabe (Offen-Antwort-Form)

Nach Abzug von 12,5% Rabatt und 2,5% Skonto überweisen wir an unseren Lieferer
7.166,25 EUR.

Über welchen Betrag lautet der Listenpreis?

EUR	Komma	Ct.
8	4	0000

Ungebundene Aufgabe

Welche Vorteile bietet die Betriebsform des Versandhandels für das Versandunternehmen und seine Kunden?

Lösungsvorschlag: Das Versandunternehmen benötigt keine Verkaufsräume und weniger Fachpersonal, weil keine Beratung erfolgt. Der Kunde kann die Warenauswahl in Ruhe zu Hause vornehmen. Er muss nicht auf Bedienung warten.

Modellunternehmung Forum Warenhaus KG

Zahlreiche Aufgaben dieses Übungsbandes basieren auf Situationen mit dem fiktiven Unternehmen Forum Warenhaus KG. Sie sind Auszubildende/r bzw. Mitarbeiter/in dieses Warenhauses.

Forum Warenhaus KG

Kurzbeschreibung

Forum Warenhaus KG

Name:	Forum Warenhaus KG
Geschäftssitz:	Königstraße 20–22 97004 Würzburg
Geschäftsführer:	Hans-Jürgen Heine (Komplementär)
Gegenstand des Unternehmens:	Kunden auf fünf Stockwerken Waren-Welten anbieten 4. Stock: Heimtex-Welt: Heimtextilien, Bettwaren, Gardinen 3. Stock: Kinder-Welt: Spielwaren. Sportbekleidung und -artikel 2. Stock: Herren-Welt: Bekleidung, Junge Mode, Schuhe 1. Stock: Damen-Welt: Bekleidung, Junge Mode, Dessous EG: Welt der schönen Dinge: Juwelierwaren, Uhren, Parfüms, Schreib- und Süßwaren UG: Haushalts-Welt: Haushaltswaren, Lebensmittel, Frischmarkt
Handelsregister:	Würzburg HRA 2579
Umsatzsteueridentnummer:	DE 11 222 444
Verkaufsfläche:	6 000 m ²
Mitarbeiter:	140 Vollzeitbeschäftigte, 40 Teilzeitbeschäftigte
Auszubildende:	12
Umsatz:	25 Mio. EUR
Kunden:	täglich ca. 8 000–30 000
Bankverbindung:	Deutsche Bank AG, Würzburg, BLZ 790 700 24; Konto 513 900 00 Postbank Frankfurt/Main, BLZ 500 100 60, Konto 580 774 07

A Verkauf und Marketing

Prüfungsgebiete	Aufgabenanteil in %
01 Information und Kommunikationssysteme, Teamarbeit und Kooperation, Arbeitsorganisation	4
02 Warensortiment	3
03 Kunden- und dienstleistungsorientiertes Verhalten	3
04 Kommunikation mit Kunden	7
05 Werbungsmaßnahmen, Warenpräsentation	5

1 Information und Kommunikation



Situation:

Sie sind Mitarbeiter/-in in der Forum Warenhaus KG und nutzen die Informations- und Kommunikationssysteme des Hauses: Telefon, Fax, E-Mails, Internet, das computergestützte Warenwirtschaftssystem u. Ä. Sie arbeiten an der elektronischen Datenbankkasse, lesen dort artikelbezogene Daten mit dem Scanner ein und rufen Preise ab.

1. Aufgabe

Auf welche Ihrer Verhaltensweisen passt am besten der Begriff Information, auf welche der Begriff Kommunikation?

Begriffe

Verhaltensweisen

1. Information
2. Kommunikation

Sie entnehmen betriebsinterne Mitteilungen dem Infobrett.

Sie führen individuelle und qualifizierte Kundengespräche.

Die Datenverarbeitung des Forum Warenhaus KG erfasst systematisch alle Daten vom Wareneingang über die Lagerung bis zum Verkauf.

Ihre Kunden wollen gerne freundlich und kompetent beraten werden.

Das Internet hält zu einem bestimmten Thema viele Informationen bereit.

2. Aufgabe

Welches Informationssystem nutzen Sie als Kassierer/-in am stärksten?

1. Das Internet
2. Das Schwarze Brett
3. Die artikelgenaue Erfassung von Produktdaten durch Scannen
4. Das Telefon
5. Faxgeräte

▶	□
---	---

3. Aufgabe

Ordnen Sie den Vorgängen folgende Begriffe richtig zu.

<i>Begriffe</i>	<i>Vorgänge</i>	
1. Information	Der Geschäftsführer ruft alle Auszubildende des Betriebs zusammen, um mit ihnen über Ausbildungsfragen zu sprechen.	<input type="checkbox"/>
2. Informationssystem	Das computergestützte Warenwirtschaftssystem ermöglicht den Zugriff auf Verkaufs-, Einkaufsdaten, Lagerkennziffern usw.	<input type="checkbox"/>
3. Kommunikation	In einer Fachzeitschrift für den Einzelhandel wird ein optimales Sortiment für Sportbekleidung vorgestellt.	<input type="checkbox"/>
4. Kommunikations-system	Die E-Mail-Dienste für Kunden des Warenhauses werden weiter ausgebaut, sie sollen Bestellungen ermöglichen.	<input type="checkbox"/>

4. Aufgabe

Sie arbeiten in der Herrenkonfektion und wirken bei der Organisation und Gestaltung Ihrer Teamarbeit mit. Welche zwei Maßnahmen beeinflussen die Teamarbeit negativ?

1. Sie akzeptieren die einzelnen Teammitglieder, so wie sie sind.
2. Sie fordern: In Ihrem Team müssen alle die gleiche Meinung vertreten.
3. Sie bekämpfen unterschiedliche Meinungen der Teammitglieder.
4. Sie sind davon überzeugt, dass sich unterschiedliche Meinungen der Teammitglieder durchaus positiv auswirken können.
5. Sie schätzen die Regeln des guten Benehmens.

▶	□
▶	□

5. Aufgabe

Welche der folgenden Verhaltensweisen fördert, welche stört die Kommunikation?

<i>Kommunikation</i>	<i>Verhaltensweisen</i>	
1. kommunikationsfördernd	Sie sagen einem Kollegen: „Davon haben Sie keine Ahnung“.	<input type="checkbox"/>
2. kommunikationsstörend	Sie „belehren“ Ihren Kollegen schulmeisterlich.	<input type="checkbox"/>
	Sie fragen bei Ihrem Kollegen nach, wenn Ihnen etwas unklar erscheint.	<input type="checkbox"/>
	Sie warnen Ihren Kollegen: „Ich möchte Sie ausdrücklich darauf hinweisen, dass ...“	<input type="checkbox"/>
	Sie hören Ihrem Kollegen interessiert zu und halten Blickkontakt zu ihm.	<input type="checkbox"/>

B Kassieren und Rechnen

Prüfungsgebiete	Aufgabenanteil in %
06 Grundlagen der Warenwirtschaft	2
07 Kassieren, Kassenabrechnung	5
08 Rechenvorgänge in der Praxis	4

6 Grundlagen der Warenwirtschaft



Situation:

Sie sind Mitarbeiter/in in der Forum Warenhaus KG und wirken beim Einkauf, bei der Lagerung und beim Verkauf mit. Sie erfassen die damit verbundene Bewegung von Waren, den Datenfluss, und werten diese auch aus.

1. Aufgabe

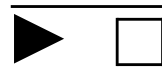
Das computergestützte Warenwirtschaftssystem der Forum Warenhaus KG übernimmt wichtige Aufgaben zur Steuerung und Kontrolle betrieblicher Vorgänge: Bestandsoptimierung/Bestandsüberwachung, Sortimentsoptimierung, Optimierung der Warenplatzierung sowie Kostenminimierung u. Ä. Ordnen Sie folgende Tätigkeiten diesen Zielen der Warenwirtschaft richtig zu.

Ziele der Warenwirtschaft	Tätigkeiten
1. Sortimentsoptimierung	_____
2. Bestandsoptimierung/ Bestandsüberwachung	Das Warenwirtschaftssystem ermöglicht die Senkung der Betriebskosten. <input type="checkbox"/>
3. Optimierung der Waren- platzierung	Sie ermitteln mithilfe des Warenwirtschaftssystems die gewinnbringenden Sortimente und Sortimentsteile. <input type="checkbox"/>
4. Kostenminimierung	Sie bestellen bedarfsgerecht Artikel und verringern die Lagerdauer. <input type="checkbox"/>
	Sie platzieren Produkte, die Impulskäufe auslösen, in der Sichtzone von Regalen; Artikel, die der Kunde gezielt sucht, platzieren sie an verkaufsschwachen Zonen usw. <input type="checkbox"/>

2. Aufgabe

Das computergestützte Warenwirtschaftssystem der Forum Warenhaus KG übernimmt eine Reihe von Aufgaben. Welche trifft nicht zu?

1. Lückenlose, artikelgenaue und zeitnahe Erfassung aller Daten- und Warenbewegungen
2. Planung und Steuerung des Daten- und Warenflusses von der Bedarfsplanung bis zum Zahlungseingang
3. Verzicht auf die Einbeziehung der Einkaufsabteilung, weil Bestellungen teilweise automatisch beim Lieferer erfolgen
4. Rationalisierung betrieblicher Bereiche wie Einkauf, Lagerung, Waren und Preisauszeichnung, Lagerbestände, Erfolgskontrolle u. Ä.
5. Aufbereitung und Auswertung der gewonnenen Daten zu Kennzahlen und Statistiken



3. Aufgabe

Aus der Textilabteilung liegt Ihnen folgende Umsatzstatistik des vergangenen Monats vor, alle Angaben in Euro:

Abteilung	Umsatz Vormonat	Umsatz Ist
Damen	95.000,00	98.702,00
Herren	76.000,00	74.203,00
Junge Mode	44.000,00	41.004,00
Kinder	23.000,00	24.300,00

1. Berechnen Sie die Umsatzänderung für
 - a) die Herren- und
 - b) die Damenabteilung
 in Prozent (zwei Stellen nach dem Komma).
2. Wie hoch ist der jetzige Umsatzanteil der Jungen Mode am gesamten Textilsortiment?

a)

b)

4. Aufgabe

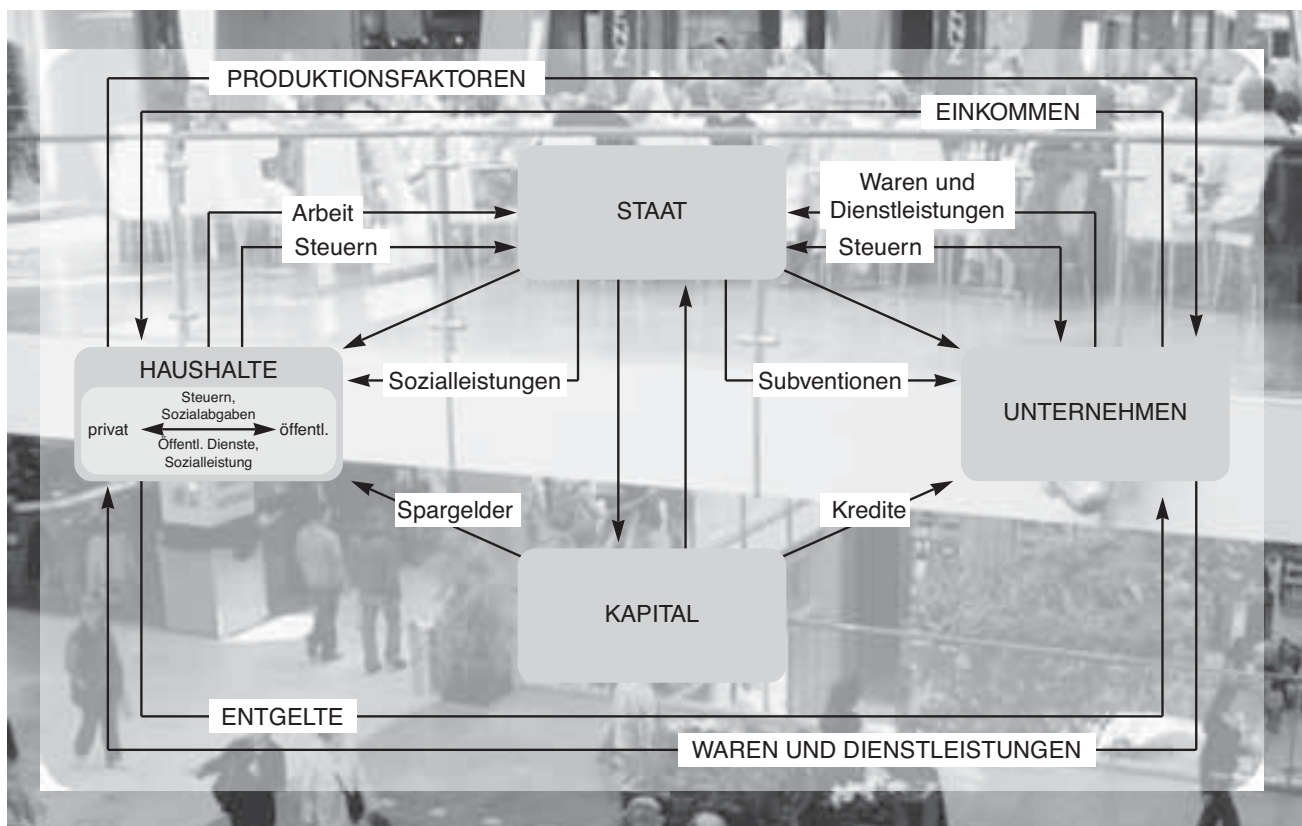
Sie unterscheiden beim Warenwirtschaftssystem folgende Vorgänge: Eingabe, Verarbeitung und Ausgabe von Daten. Ordnen Sie folgende Situationen den Vorgängen richtig zu.

Vorgang	Situation	
1. Eingabe		
2. Verarbeitung	Sie lassen die Anzahl der Kunden des heutigen Tages berechnen.	<input type="checkbox"/>
3. Ausgabe	Sie lassen eine Liste über Abverkäufe von 18:00 bis 20:00 Uhr ausdrucken.	<input type="checkbox"/>
	Sie lassen die Anzahl der bestellten Menge eines bestimmten Rasierapparats ausdrucken.	<input type="checkbox"/>
	Sie erfassen neu eingegangene Artikel dieses Tages.	<input type="checkbox"/>
	Sie erfassen die gekauften Artikel mit dem Scanner an der Datenkasse.	<input type="checkbox"/>

C Wirtschafts- und Sozialkunde

Prüfungsgebiete	Aufgabenanteil in %
09 Bedeutung und Struktur des Einzelhandels, Stellung des Ausbildungsbetriebes am Markt, Organisation des Ausbildungsbetriebes	3
10 Berufsbildung, Personalwirtschaft, arbeits- und sozialrechtliche Vorschriften	5
11 Sicherheit und Gesundheitsschutz bei der Arbeit; Umweltschutz	4

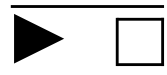
9 Bedeutung und Struktur des Einzelhandels, Stellung des Ausbildungsbetriebes am Markt, Organisation des Ausbildungsbetriebes



1. Aufgabe

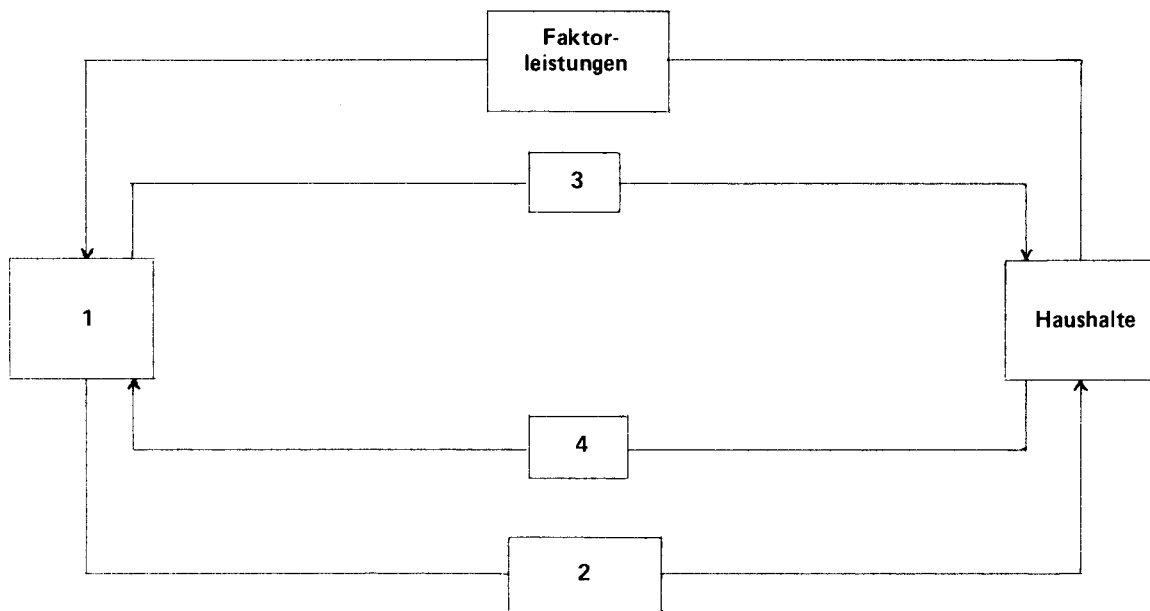
Die Beziehungen zwischen den Wirtschaftssubjekten lassen sich im Wirtschaftskreislauf darstellen. Wie sind die Vorgänge im Wirtschaftskreislauf zutreffend beschrieben?

1. Die Unternehmen produzieren den Produktionsfaktor Boden.
2. Die Haushalte konsumieren den Produktionsfaktor Arbeit.
3. Die Unternehmen stellen den Haushalten ihre Produktionsfaktoren zur Verfügung.
4. Die Haushalte stellen den Unternehmen den Produktionsfaktor Arbeit gegen Entgelt zur Verfügung.
5. Die Unternehmen kaufen mit dem Produktionsfaktor Kapital die übrigen Produktionsfaktoren.



2. Aufgabe

Ordnen Sie die Kennziffern des einfachen Wirtschaftskreislaufmodells (siehe Abbildung) einer geschlossenen Volkswirtschaft ohne staatliche Aktivität den Begriffen richtig zu.



Kreislaufbegriffe

- _____
- Konsumausgaben
- _____
- Einkommen der Haushalte
- _____
- Unternehmen
- _____
- Konsumgüter
- _____

3. Aufgabe

Wie ist die Stellung des Einzelhandels in der Gesamtwirtschaft richtig definiert?

1. Der Einzelhandel liefert Waren vom Hersteller an den Großhandel.
2. Der Einzelhandel ist das Bindeglied zwischen Uerzeugung und Konsum.
3. Der Einzelhandel erschließt die Märkte für neue Produkte der Hersteller.
4. Der Einzelhandel bezieht Waren ausschließlich vom Großhandel.
5. Der Einzelhandel ermittelt Bezugsquellen für die vorgelagerten Stufen Hersteller und Großhandel.

