

# Kundenbeziehungsprozesse

## Teil 2 der gestreckten Abschlussprüfung der Kaufleute für Büromanagement Winter 2020

Name:	max. Punkte	erreichte Punkte	in %	Unterschrift Prüfer
Pr.-Nr.:	132			
Bearbeitungszeit: 150 Minuten				

### Aufgaben und Arbeitsblätter

### Handlungssituation

**Sie sind Mitarbeiter/in der OsNa-Ladenbau GmbH, einer Tischlerei, die sich auf den Ausbau hochwertiger Ladeneinrichtungen von Brillenstudios, Apotheken und Einzelhandelsgeschäften spezialisiert hat.**

**Unsere Kunden werden durch Anzeigen in Fachzeitschriften, Werbebriefe, Besuche von Außendienstmitarbeitern, aber auch durch Mundpropaganda auf das Sortiment aufmerksam gemacht.**

**Geschäftsführer ist Herr Robert Natrup.**

## Aufgabe 1 Erstellung eines Angebotes (18 P.)

Sie erhalten von Herrn Schuster, dem Inhaber des Bioladens „Hofgarten“, eine E-Mail mit einer **Anfrage (siehe Anlage)**. Vor einiger Zeit hat die OsNa-Ladenbau GmbH Herrn Schusters Laden im Rahmen eines größeren Auftrages mit einer neuen Theke, Regalen und einem veränderten Eingangsbereich ausgestattet. Herr Natrup möchte deshalb, dass Sie Herrn Schuster zügig ein Angebot unterbreiten.

- 1.1 Erläutern Sie die rechtliche Bedeutung der vorliegenden Anfrage. Stellen Sie anschließend kurz dar, welche rechtliche Bedeutung unser Angebot haben wird. (2 P.)

---

---

---

---

---

---

---

- 1.2 Über das Warenwirtschaftssystem finden Sie einen Artikel, der für Herrn Schusters Zwecke geeignet ist. Folgende Informationen sind zu diesem aufgeführt:

*Artikel:* Schiefertafel glatt 80x50x1cm mit Vorbohrungen  
*Bezugspreis pro Stück:* 52,50 EUR  
*Lieferant:* Feinsteinzeug Müller OHG, Osnabrück  
*Handlungskostenzuschlag:* 30 %  
*Gewinnzuschlag:* 20 %  
*Umsatzsteuersatz:* 19 %

Berechnen Sie den Bruttoverkaufspreis für die insgesamt angefragten Schiefertafeln, indem Sie die Werte und fehlenden Begriffe in das u. a. Kalkulationsschema eintragen. (5 P.)

Kalkulationsschema	Werte in EUR
Bezugspreis	
+	
= Selbstkostenpreis	
+	
= Nettoverkaufspreis	
+	
= Bruttoverkaufspreis	

- 1.3 Nennen Sie **vier** Inhalte eines Angebotes, die zusätzlich zum Verkaufspreis und den damit verbundenen Angaben (z. B. Skonto) enthalten sein müssen. (4 P.)

---

---

---

---

---

---

---

---

- 1.4 Das von Ihnen erstellte Angebot wird per E-Mail an Herrn Schuster verschickt. Wie lange ist das Angebot gültig? (1 P.)

---

---

- 1.5 Herr Schuster erteilt fristgerecht den Auftrag gemäß Angebot, sodass ein Kaufvertrag zustande kommt.
- Welche Pflichten ergeben sich nun für die OsNa-Ladenbau GmbH einerseits und Herrn Schuster andererseits? (4 P.)

---

---

---

---

---

---

---

---

- 1.6 Beim Verkauf von Handelsware kann es nützlich sein, weitere Artikel in das Angebot aufzunehmen, um Zusatzverkäufe zu erreichen.

Aus welchen betriebswirtschaftlichen Gründen sind diese Zusatzverkäufe sinnvoll? (**2 Nennungen**, 2 P.)

---

---

---

---

## Aufgabe 2 Mangelhafte Lieferung (21 P.)

In der Löwen-Apotheke Friedrich in Osnabrück hat die OsNa-Ladenbau GmbH im März des letzten Jahres neue Medikamentenschränke eingebaut. Weil dem Apotheker die Qualität der Arbeit so gut gefiel, hat er für seine Privatwohnung zusätzlich einen Dielenschrank anfertigen lassen, der im Juli dieses Jahres ausgeliefert wurde.

Am 15. September dieses Jahres teilt Herr Friedrich der OsNa-Ladenbau GmbH telefonisch mit, dass die Schubladen einiger Medikamentenschränke (Gattungsware) klemmen und nicht ganz ausgefahren werden können. Auch der Schließmechanismus des Dielenschrankes (Einzelanfertigung) funktioniert nicht richtig. Beides wurde kurz vor dem Telefonat von einer Mitarbeiterin der Apotheke bemerkt.

- 2.1 Überprüfen Sie, ob diese Mängel noch in die Gewährleistungsfrist fallen und bei wem die Beweislast liegt, dass der Mangel schon bei Einbau bestand. (4 P.)

---

---

---

---

---

---

---

---

- 2.2 Geben Sie an, welche Rechte Herr Friedrich für die Schränke jeweils geltend machen kann. (2 P.)

---

---

---

---

- 2.3 Nachdem die Monteure der OsNa-Ladenbau GmbH die Laufschiene der Schränke zwei Mal nachgestellt haben und die Schubladen immer noch nicht ganz zu öffnen sind, beauftragt der Apotheker Anfang November dieses Jahres eine andere Montagefirma mit der Behebung des Mangels. Diese tauscht das Schienensystem aus und stellt dabei einen Produktionsfehler fest. Die Rechnung der Montagefirma für das neue Schienensystem und dessen Montage leitet Herr Friedrich mit der Forderung auf Übernahme der Kosten an die OsNa-Ladenbau GmbH weiter.

Welche Arten von Mängeln liegen in diesem Fall vor?

Tragen Sie die Buchstaben vor den zwei richtigen Aussagen in die Lösungsfelder ein. (2 P.)

- A** Rechtsmangel
- B** Arglistig verschwiegener Mangel
- C** Fehlen einer vereinbarten Eigenschaft
- D** Versteckter Mangel
- E** Montagefehler
- F** Fehler in der Beschaffenheit
- G** Offener Mangel

Lösung: [ ] [ ]

- 2.4 Erläutern Sie, ob Herr Friedrich ohne Rücksprache mit der OsNa-Ladenbau GmbH die Montagefirma beauftragen durfte und ob er die Kosten erstattet bekommt! (2 P.)

---

---

---

---

- 2.5 Für den Dielenschrank kauft der Apotheker nachträglich ein Spezialschloss. Nach Ausschneiden der entsprechenden Löcher und Einbau des Schlosses gemäß Montageanleitung muss er feststellen, dass der Schließmechanismus nicht funktioniert und die Schranktüren auch mit einem anderen Schloss nicht mehr verschließbar sind.

Welche Art von Mangel liegt in diesem Fall vor? (1 P.)

---

---

---

---

2.6 Welchen Anspruch hat Herr Friedrich im Fall des Schlosses? (2 P.)

---

---

---

---

2.7 Handwerksbetriebe gewähren Kunden oft mehr Rechte, als sie nach geltender Rechtslage haben (sog. Kulanz).

Nennen Sie **drei** Gründe, warum Handwerksbetriebe kulant sind. (3 P.)

---

---

---

---

---

---

2.8 Geben Sie **drei** Nachteile aus betrieblicher Sicht an, die entstehen können, wenn ein Handwerksbetrieb kulant ist. (3 P.)

---

---

---

---

---

---

2.9 Wie sollten Sie als Mitarbeiter eines Handwerksbetriebes auf Kundenreklamationen reagieren? (**2 Vorschläge**, 2 P.)

---

---

---

---

---

---

### Aufgabe 3 Belegbuchungen (9 P.)

Sie sind zurzeit in der Finanzbuchhaltung der OsNa-Ladenbau GmbH beschäftigt und haben die Aufgabe, Geschäftsvorfälle zu verbuchen.

Hierfür stehen Ihnen die **Unternehmensbeschreibung** und der **Kontenplan der OsNa-Ladenbau GmbH (Anlagen und Belege S. 2 und S. 13)** zur Verfügung.

Verwenden Sie **ausschließlich** die Kontennummern dieses Kontenplanes!

**Hinweis:** Der Kauf von Roh-, Hilfs- und Betriebsstoffen sowie von Handelswaren wird aufwandsrechnerisch gebucht.

- 3.1 Buchen Sie den **Beleg Schulte AG (siehe Anlage)** im Grundbuch für das laufende Geschäftsjahr. (3 P.)

Konto	Soll (Euro)	Haben (Euro)

- 3.2 Buchen Sie den **Beleg Nadel und Faden (siehe Anlage)** im Grundbuch für das laufende Geschäftsjahr. (3 P.)

Konto	Soll (Euro)	Haben (Euro)

- 3.3 Buchen Sie den **Beleg Blitz und Sauer KG (siehe Anlage)** im Grundbuch für das laufende Geschäftsjahr. (3 P.)

Konto	Soll (Euro)	Haben (Euro)



#### Aufgabe 4 Vor- und Umsatzsteuer (11 P.)

Als Mitarbeiter/in der OsNa-Ladenbau GmbH sind Sie in der Buchhaltung eingesetzt.

Ihnen liegen insgesamt **4 Geschäftsfälle (siehe Anlage)** zur Bearbeitung vor. Die Konten 2600 Vorsteuer und 4800 Umsatzsteuer weisen folgende Zahlen (Summen) aus:

Vorsteuer				Umsatzsteuer			
S		H		S		H	
	23.147,80					36.502,48	

4.1 Durch welche der Geschäftsfälle aus dem Kontoauszug...

- [ A ] erhöht sich die Vorsteuer,
- [ B ] vermindert sich die Vorsteuer,
- [ C ] erhöht sich die Umsatzsteuer,
- [ D ] vermindert sich die Umsatzsteuer,
- [ E ] verändert sich weder die Umsatzsteuer noch die Vorsteuer?

Tragen Sie den Buchstaben vor der jeweils zutreffenden Antwort in die Kästchen hinter den unten genannten Geschäftsfällen ein. (4 P.)

- Geschäftsfall 1 „Primanova OHG“ [ ]
- Geschäftsfall 2 „Deutsche Telekom“ [ ]
- Geschäftsfall 3 „Meyer & Meyer GmbH“ [ ]
- Geschäftsfall 4 „Buchhandlung Freude“ [ ]

4.2 Ermitteln Sie unter Berücksichtigung der Geschäftsfälle die Umsatzsteuerzahllast. Nutzen Sie dafür die vorhandenen T-Konten. (7 P.)

S	Vorsteuer		H
	23.147,80		

S	Umsatzsteuer		H
			36.502,48

Lösung: Die Umsatzsteuerzahllast beträgt: \_\_\_\_\_ EUR.

## Aufgabe 5 Abgrenzungsrechnung (20 P.)

Als Mitarbeiter/in der OsNa-Ladenbau GmbH sind Sie in der Buchhaltung eingesetzt.

Die OsNa-Ladenbau GmbH weist beim Jahresabschluss zum 31.12. die folgenden Werte auf dem **GuV-Konto** aus (**siehe Anlage**).

5.1 Die untenstehenden Aufwendungen und Erträge sind entweder...

- ☐ [ 1 ] neutrale Aufwendungen,
  - ☐ [ 2 ] neutrale Erträge,
  - ☐ [ 3 ] kostenrechnerische Korrekturen,
  - ☐ [ 4 ] Kosten
- oder**
- ☐ [ 5 ] Leistungen.

Vervollständigen Sie im Folgenden die Sätze, sodass eine korrekte Aussage entsteht! (5,5 P.)

- a) Aufwendungen für Rohstoffe sind ☐ [ ]
- b) Aufwendungen für Waren sind ☐ [ ]
- c) Löhne sind ☐ [ ]
- d) Mieten/Pachten sind ☐ [ ]
- e) Aufwendungen für Büromaterial sind ☐ [ ]
- f) Verluste aus dem Abgang von Vermögensgegenständen sind ☐ [ ]
- g) Periodenfremde Aufwendungen sind ☐ [ ]
- h) Umsatzerlöse für eigene Erzeugnisse sind ☐ [ ]
- i) Umsatzerlöse für Waren sind ☐ [ ]
- j) Periodenfremde Erträge sind ☐ [ ]
- k) Zinserträge sind ☐ [ ]

- 5.2 Ermitteln Sie aus den Ihnen vorliegenden Werten des **GuV-Kontos (siehe Anlage)** das Betriebsergebnis! Berücksichtigen Sie dabei, dass statt der bilanziellen Abschreibung in Höhe von 22.400,00 EUR die kalkulatorische Abschreibung in Höhe von 20.000,00 EUR angesetzt werden soll. (8 P.)

Rechnungskreis I			
Konto	Werte der Finanzbuchhaltung	KLR-Bereich Betriebsergebnisrechnung	
	Bezeichnungen	Kosten	Leistungen
5000	Umsatzerlöse f. eigene Erz.		
5100	Umsatzerlöse f. Waren		
5490	Periodenfremde Erträge		
5710	Zinserträge		
6000	Aufw. f. Rohstoffe		
6080	Aufw. f. Waren		
6200	Löhne		
6520	Abschreib. auf Sachanl.		
6700	Mieten/Pachten		
6800	Büromaterial		
6960	Verl. a. d. Abg. v. Vermögensg.		
6990	Periodenfremde Aufw.		
<b>Summe</b>			
<b>Saldo</b>			
	<b>Unternehmensergebnis</b>	<b>Betriebsergebnis</b>	

5.3 Vergleichen Sie das Unternehmensergebnis mit dem Betriebsergebnis und nennen Sie Ursachen dafür, dass diese beiden Ergebnisse voneinander abweichen! (6,5 P.)

**Hinweis:** Falls Sie in Aufgabe 5.2 zu keinem Ergebnis gekommen sind, gehen Sie zur Beurteilung der Wirtschaftlichkeit von folgenden Werten aus:

Kosten: 450.000,00 EUR

Leistungen: 600.000,00 EUR

[illegible]

## Aufgabe 6 Bilanzsumme (4 P.)

6.1 Als Mitarbeiter/in der OsNa-Ladenbau GmbH sind Sie in der Buchhaltung eingesetzt.

Entscheiden Sie, ob die untenstehenden Geschäftsfälle die Bilanzsumme...

- [ 1 ] vergrößern,
- [ 2 ] verringern,
- [ 3 ] nicht verändern.

Tragen Sie die Ziffer vor der jeweils zutreffenden Antwort in das Kästchen ein.  
(4 P.)

- a) Die OsNa-Ladenbau GmbH bezahlt eine Rechnung eines [ ]  
Lieferanten abzüglich Skonto per Banküberweisung.
- b) Das Bankkonto der OsNa-Ladenbau GmbH wird zum [ ]  
Quartalsende mit Zinsen und Tilgung für ein Hypotheken-  
darlehen belastet.
- c) Ein Kunde begleicht seine Rechnung durch [ ]  
Banküberweisung.
- d) Die OsNa-Ladenbau GmbH kauft eine neue Maschine [ ]  
auf Ziel.

## Aufgabe 7 Personalstatistik / gestiegene Lohnkosten/KV (21 P.)

Sie arbeiten zurzeit in der Personalabteilung der OsNa-Ladenbau GmbH. Ein ab 01.10.20xx geltender Tarifvertrag für Mitarbeiter in der Holzverarbeitenden Industrie sichert den Arbeitnehmern eine Erhöhung des Bruttolohns um 1,3 % zu.

Im Folgenden geht es um die Konsequenzen für die OsNa-Ladenbau GmbH.

- 7.1 Zunächst ist zu prüfen, ob die OsNa-Ladenbau GmbH sich im Hinblick auf die in der Fertigung arbeitenden Arbeitnehmer an den neuen Tarifvertrag halten **MUSS**. Nennen Sie die beiden Voraussetzungen, die dazu gegeben sein müssen, indem Sie die nachfolgenden Sätze ergänzen: (2 P.)

a) Die OsNa-Ladenbau GmbH...

---

---

---

---

b) Der jeweilige Arbeitnehmer in der Fertigung...

---

---

---

---

- 7.2 Nehmen Sie an, die OsNa-Ladenbau GmbH passt das Gehalt der Mitarbeiter in der Fertigung an den neuen Tarifvertrag an. Herr Natrup bittet Sie in diesem Zusammenhang, die Auswirkungen der Lohnerhöhung aus dem Tarifvertrag genauer zu untersuchen. Er stellt Ihnen dafür eine Gehaltsabrechnung des Mitarbeiters Manuel Berger aus dem Monat September 20xx zur Verfügung (stark vereinfachte Darstellung).

Mit Hilfe der abgebildeten Gehaltsabrechnung sollen Sie nachvollziehen, welche Kosten überhaupt durch den Arbeitgeber zu tragen sind (Hinweis: Auf den Beitrag zur Unfallversicherung ist nicht weiter einzugehen!). (4,5 P.)

Tragen Sie dazu hinter die Positionen 1 bis 9 in die grau hinterlegten Kästchen...

eine [ 1 ] ein, wenn der Arbeitgeber diese Position tragen muss,

eine [ 2 ] ein, wenn der Arbeitgeber in gleicher Höhe wie der Arbeitnehmer belastet wird und

eine [ 3 ] ein, wenn die genannte Position nur durch den Arbeitnehmer zu tragen ist.

Gehaltsabrechnung 09/20xx			
Herr Manuel Berger, Am roten Baum 1, 49076 Osnabrück			
Pers.-Nr. 47 380		Steuerklasse IV	Kinderfreibetrag 1
		Religion: RK	
Pos.			
1	Bruttogehalt	2.780,00 €	
2	+ Vermögenswirksame Leistungen	20,00 €	
3	- Lohnsteuer	365,66 €	
4	- Solidaritätszuschlag	15,10 €	
5	- Kirchensteuer	24,71 €	
6	- Arbeitslosenversicherung 1,25 %	35,00 €	
7	- Rentenversicherung 9,3 %	260,40 €	
8	- Krankenversicherung 7,3 % + Zusatzbeitrag 0,8 %	226,80 €	
9	- Pflegeversicherung 1,525 %	42,70 €	
	= Nettogehalt	1.829,63 €	



- 7.3 Sie möchten nun Herrn Natrup die für den Arbeitgeber (AG) wichtigen Veränderungen der einzelnen Positionen im Oktober 20xx (nach der Tarifierhöhung) zeigen. Sie überprüfen daher die bekannten neun Positionen aus der Abrechnung vom September.

Berechnen Sie in der grau hinterlegten letzten Spalte die jeweiligen Euro-Beträge, die sich nach der Tarifierhöhung (ab 01.10.20xx) ergeben.

Berücksichtigen Sie dabei wie in der Teilaufgabe 7.2 nur Kosten, die durch den Arbeitgeber zu tragen sind. Dabei kann es sich um Kosten handeln, die dem Arbeitgeber entweder direkt durch die Gehaltsabrechnung entstehen, oder um Kosten, die identisch zum Arbeitnehmerbeitrag zusätzlich zur Abrechnung anfallen. (5,5 P.)

Gehaltsabrechnung 09/20xx					Kosten für AG Neu ab 10/20xx
Herr Manuel Berger, Am roten Baum 1, 49076 Osnabrück					
Pers.-Nr. 47 380		Steuerklasse IV	Kinderfreibetrag 1	Religion: RK	
Pos.					
1	Bruttogehalt			2.780,00 €	
2	+ Vermögenswirksame Leistungen			20,00 €	
3	- Lohnsteuer			365,66 €	
4	- Solidaritätszuschlag			15,10 €	
5	- Kirchensteuer			24,71 €	
6	- Arbeitslosenversicherung 1,25 %			35,00 €	
7	- Rentenversicherung 9,3 %			260,40 €	
8	- Krankenversicherung 7,3 % + Zusatzbeitrag 0,8 %			226,80 €	
9	- Pflegeversicherung 1,525 %			42,70 €	
	= Nettogehalt			1.829,63 €	

- 7.4 Die Lohnkosten in Herrn Natrups Betrieb sind gestiegen und er überlegt, wie er diese Kostensteigerung wenigstens zum Teil wieder ausgleichen könnte.
- Erklären Sie, warum Herr Natrup durch einen Wechsel der Krankenkasse Kosten einsparen könnte. (1 P.)

---

---

---

---

- 7.5 Nennen Sie **je einen** möglichen Vor- und Nachteil für die Arbeitnehmer, der sich beim Wechsel der Krankenkasse ergeben kann. (2 P.)

Ein möglicher Vorteil wäre, ...

---

---

---

---

Ein möglicher Nachteil wäre, ...

---

---

---

---

7.6 Kann Herr Natrup seine Arbeitnehmer zu einem Wechsel der Krankenkasse verpflichten? Nehmen Sie Stellung! (1 P.)

---

---

---

7.7 Bei der weiteren Betrachtung des Themas „Gesetzliche Krankenversicherung“ sind noch einige Fragen zu klären:

Welche Leistungen erbringt die gesetzliche Krankenversicherung?

Nennen Sie **drei** Beispiele. (3 P.)

---

---

---

---

---

---

---

---

7.8 Was versteht man unter der „Versicherungspflichtgrenze“?

Erläutern Sie diesen Begriff im Zusammenhang mit der Gehaltsabrechnung! (2 P.)

---

---

---

---

---

## Aufgabe 8 Einstellung neue Abteilungsleitung Einkauf (28 P.)

Sie arbeiten weiterhin in der Personalabteilung der OsNa-Ladenbau GmbH. Die Stelle der bisherigen Abteilungsleiterin im Einkauf ist in drei Monaten neu zu besetzen.

- 8.1 Herr Natrup hat mit dem Betriebsrat geklärt, dass die Stelle sowohl intern als auch extern ausgeschrieben werden soll. Für die externe Variante hat er sich von einer regionalen Zeitung ein Angebot für das Inserieren von Stellenanzeigen zukommen lassen. Die Zeitung bietet ihm zwei Alternativen an:

Alternative 1 sieht eine Abrechnung pro Anzeige vor, die dann eine Woche lang in der Zeitung erscheint. Diese Alternative kostet 350,00 EUR pro Anzeige.

Die zweite Alternative sieht die Zahlung eines einmaligen jährlichen Grundbetrags in Höhe von 1.600,00 EUR vor. Jede einzelne Anzeige kostet dann für eine Woche nur noch 310,00 EUR.

Berechnen Sie, wie viele Stellenanzeigen pro Jahr die OsNa-Ladenbau GmbH mindestens aufgeben müsste, damit die zweite Alternative günstiger ist als Alternative 1. (3 P.)

---

---

---

---

---

---

- 8.2 Welche Alternative würden Sie Herrn Natrup für die OsNa-Ladenbau GmbH empfehlen? Begründen Sie Ihre Meinung. (2 P.)

**Hinweis:** Sollten Sie in Aufgabe 8.1 zu keiner Lösung gekommen sein, so nehmen Sie als Ergebnis „mindestens 37 Anzeigen“ an.

---

---

---

---

---

---

---

---

- 8.3 Wie schon erwähnt, überlegt Herr Natrup, ob die freiwerdende Stelle („Abteilungsleitung Einkauf“) intern oder extern neu besetzt werden soll.

Nennen Sie Herrn Natrup **zwei** Gründe, die für eine interne Neubesetzung der Stelle sprechen könnten. (2 P.)

---

---

---

---

---

- 8.4 Geben Sie ihm ebenfalls **zwei** Gründe an, die für eine externe Neubesetzung sprechen könnten. (2 P.)

---

---

---

---

- 8.5 Herr Natrup entscheidet sich dafür, die Stelle extern neu zu besetzen. Er bittet Sie, die Stellenbeschreibung für die Position herauszusuchen und dann einige Fragen für ein Vorstellungsgespräch vorzubereiten.

Notieren Sie im Lösungskästchen hinter den Aussagen eine [ 1 ] für eine richtige Aussage bzw. eine [ 9 ], wenn die Behauptung nicht zutrifft! (3 P.)

Die Begriffe Stellenbeschreibung und Stellenausschreibung [ ]  
können synonym (identisch) verwendet werden.

Die Stellenbeschreibung ist als internes Dokument anzusehen. [ ]

Die Stellenbeschreibung macht die Ausschreibung in der [ ]  
Zeitung kostengünstiger.

Die Stellenbeschreibung ist als externes Dokument anzusehen. [ ]

Durch die Stellenbeschreibung liegen wichtige Informationen [ ]  
zur Stelle für die Ausschreibung vor.

Die Stellenbeschreibung ist stets fehlerfrei und somit ist auch [ ]  
die Ausschreibung sicher.

- 8.6 Bei Ihrer Recherche zu Fragen für ein Vorstellungsgespräch stoßen Sie auf die im Folgenden abgebildeten Fragen.

Geben Sie zu jeder der Fragen an, ob sie in einem Vorstellungsgespräch zulässig ist und begründen Sie, ob die Frage im Hinblick auf die Einstellung sinnvoll ist. (4,5 P.)

**Hinweis:** Ist eine Frage unzulässig, fällt die Beantwortung zur Sinnhaftigkeit weg!

Bearbeiten Sie zunächst die Fragen 1 bis 3:

1) Was genau machen Sie in Ihrer jetzigen Position?

Zulässig: ☐ Ja. ☐ Nein.

Sinnvoll: ☐ Ja, weil... ☐ Nein, weil ...

---

---

---

---

2) Warum sollten wir Sie einstellen?

Zulässig: ☐ Ja. ☐ Nein.

Sinnvoll: ☐ Ja, weil... ☐ Nein, weil ...

---

---

---

---

3) Sind Sie schwanger?

Zulässig: ☐ Ja. ☐ Nein.

Sinnvoll: ☐ Ja, weil... ☐ Nein, weil ...

---

---

---

---

8.7 Bearbeiten Sie nun die Fragen 4 bis 6.

Geben Sie erneut zu jeder Frage an, ob sie in einem Vorstellungsgespräch zulässig ist und ob die Frage im Hinblick auf die Einstellung sinnvoll ist. (4,5 P.)

**Hinweis:** Ist eine Frage unzulässig, fällt die Beantwortung zur Sinnhaftigkeit weg!

4) Sind Sie belastbar?

Zulässig: ☐ Ja. ☐ Nein.

Sinnvoll: ☐ Ja, weil... ☐ Nein, weil ...

---

---

---

---

5) Können Sie mit Kritik umgehen?

Zulässig: ☐ Ja. ☐ Nein.

Sinnvoll: ☐ Ja, weil... ☐ Nein, weil ...

---

---

---

---

6) Gehören Sie einer politischen Partei an?

Zulässig: ☐ Ja. ☐ Nein.

Sinnvoll: ☐ Ja, weil... ☐ Nein, weil ...

---

---

---

---

- 8.8 Die/der neu einzustellende Mitarbeiter/in soll eine Checkliste für den Start bei der OsNa-Ladenbau GmbH erhalten. Sie soll unter anderem auch die Unterlagen enthalten, die der OsNa-Ladenbau GmbH zur Verfügung gestellt werden müssen.

Tragen Sie für die unten aufgeführten Unterlagen eine [ 1 ] ein, wenn Sie der Meinung sind, dass sie auf die Checkliste gehören. Für den Fall, dass sie nicht auf die Checkliste gehören, tragen Sie bitte eine [ 9 ] ein. (3 P.)

Sozialversicherungsausweis [ ]

Letzte Gehaltsabrechnung des vorherigen Arbeitgebers [ ]

Name der Rentenversicherung, bei der man versichert ist [ ]

Ausdruck der **Elektronischen LohnSteuerAbzugsMerkmale** (ELStAM) [ ]

Steueridentifikationsnummer [ ]

Name der Krankenkasse, bei der man versichert ist [ ]

- 8.9 Durch die Einstellung des neuen Mitarbeiters ist der Personalbestand der OsNa-Ladenbau GmbH wieder auf dem gewünschten Niveau. Doch kann sich der Personalbestand in Zukunft durch verschiedene Einflussfaktoren ändern.

Erläutern Sie **einen betriebsinternen** Faktor, der Einfluss auf den Personalbestand nimmt! (2 P.)

---

---

---

---

---

---

- 8.10 Erläutern Sie **einen betriebsexternen** Faktor, der Einfluss auf den Personalbestand nimmt! (2 P.)

---

---

---

---

---

---