

# IHK-PRÜFUNGS-NEWS

Ihr Ansprechpartner  
Dr. Walter Radomsky

E-Mail  
walter.radomsky@nuernberg.ihk.de

Tel.  
0911 1335-476

Datum  
06.11.2015

**Nr. 17/15**

## **Kaufmann/Kauffrau für Büromanagement – Teil 2 der gestreckten Abschlussprüfung**

### **Hinweise zu den Punktwerten der gebundenen und ungebundenen Aufgaben im schriftlichen Prüfungsbereich Kundenbeziehungsprozesse**

Der Aufgabensatz zum Prüfungsbereich Kundenbeziehungsprozesse besteht aus gebundenen („programmierten“) und ungebundenen („offenen“) Teilaufgaben, die gemischt gestellt werden und in einer Prüfungszeit von insgesamt 150 Minuten zu bearbeiten sind. Die Anzahl der Teilaufgaben kann sich von Prüfungstermin zu Prüfungstermin ändern.

Die Beantwortung der ungebundenen Aufgaben erfolgt durch freischriftlichen Eintrag des Prüflings in die dafür im Aufgabenbogen vorgesehenen Lösungszeilen/-tabellen oder Rechenkästchen. Bei den gebundenen Aufgaben sind die Lösungen in den beigegeführten Lösungsbogen (Durchschlagformular) einzutragen. Diese Aufgaben sind mit dem Hinweis „Tragen Sie die Lösung in den Lösungsbogen ein“ deutlich gekennzeichnet.

Insgesamt kann der Prüfling im Prüfungsbereich Kundenbeziehungsprozesse maximal 150 Punkte erzielen, davon 100 Punkte für die Lösung der ungebundenen und 50 Punkte für die Lösung der gebundenen Teilaufgaben. Die erreichbaren Punktwerte sind bei jeder Teilaufgabe angegeben. Die erreichte Gesamtpunktzahl wird im Rahmen der Auswertung durch den Faktor 1,5 dividiert und so in den 100-Punkte-Schlüssel umgerechnet. Dieser Punktwert geht in die weitere Berechnung des Gesamtergebnisses der Abschlussprüfung ein.

Zur Vorabinformation der Prüflinge haben wir das Deckblatt mit den Bearbeitungs- und Be-punktungshinweisen auszugsweise abgebildet.

Wir bitten Sie, Ausbildungsunternehmen und Berufsschulen zeitnah in geeigneter Weise zu informieren.

Die vorliegenden IHK-Prüfungs-News Nr. 17/15 finden Sie auch zum Download im Internet unter [www.ihk-aka.de](http://www.ihk-aka.de) unter dem Link „Aktuelles“.

Bitte wenden!

Diese Kopfleiste bitte unbedingt ausfüllen!

Familienname, Vorname (bitte durch eine Leerspalte trennen)

--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--

Bereich

Berufsnummer

IHK-Nummer

Prüfungsnummer

**1**

**4**

Sp. 1-2

**6**

**3**

**6**

**5**

Sp. 3-6

Sp. 7-9

Sp. 10-14

Termin: ...

IHK

# Abschlussprüfung ... 6365

## 1 Kundenbeziehungsprozesse

## Kaufmann für Büromanagement Kauffrau für Büromanagement

### Bearbeitungshinweise

1. Bevor Sie mit der Bearbeitung beginnen, prüfen Sie bitte, ob dieser Aufgabensatz die auf dem Deckblatt angegebene **Anzahl von Aufgaben** (mit Teilaufgaben) und die Anlage enthält! Wenden Sie sich bei Unstimmigkeiten sofort an die Aufsicht!
2. Füllen Sie als Erstes die **Kopfleiste** des Aufgabensatzes sowie des Lösungsbogens vollständig aus! Tragen Sie Ihren Namen, Vornamen sowie die IHK- und Prüfungsnummer ein! Verwenden Sie nur einen **Kugelschreiber**, drücken Sie dabei kräftig auf und schreiben Sie **deutlich**, da Ihnen bei unleserlichen Eintragungen Punkte verloren gehen!
3. Bei Aufgaben mit dem Hinweis „Tragen Sie die Lösung in den Lösungsbogen ein.“ sind die Lösungsziffern bzw. Zahlenergebnisse in die entsprechenden Kästchen des beigefügten Lösungsbogens einzutragen. Beachten Sie, dass für diese Aufgaben ausschließlich Ihre Eintragungen im Lösungsbogen **Grundlage der Bewertung** sind.
4. Bei allen übrigen Aufgaben tragen Sie bitte die frei zu formulierenden Antworten bzw. Ergebnisse in die dafür vorgesehenen Lösungszeilen bzw. Tabellen oder Rechenkästchen in diesem Aufgabensatz ein! Bitte achten Sie darauf, dass hierbei der beigefügte Lösungsbogen nicht unter dem Aufgabensatz liegt!
5. Berücksichtigen Sie, dass mit diesen Aufgaben Situationen der Betriebspraxis dargestellt werden. Die Bearbeitung sollte deshalb auch entsprechend **den betrieblichen Gepflogenheiten** erfolgen.
6. Bei **Zuordnungs- und Reihenfolgeaufgaben** empfiehlt es sich, die Lösungsziffern zunächst in die hierfür vorgesehenen Kästchen im Aufgabensatz einzutragen und erst dann in den Lösungsbogen zu übertragen.
7. Eine bereits eingetragene Lösungsziffer, die Sie **ändern** wollen, streichen Sie bitte deutlich durch. Schreiben Sie die neue Lösungsziffer ausschließlich **unter** dieses Kästchen, niemals daneben oder darüber!
8. Zur Lösung der Rechenaufgaben darf ein **nicht programmierter**, netzunabhängiger **Taschenrechner** ohne Kommunikationsmöglichkeit mit Dritten verwendet werden.
9. Für **Hilfsaufzeichnungen** können Sie das beigefügte Konzeptpapier verwenden. Dieses muss vor Bearbeitung der Aufgaben herausgetrennt werden. Bewertet werden jedoch grundsätzlich nur Ihre Eintragungen in diesem Aufgabensatz.

X Aufgaben  
mit xx Teilaufgaben  
und Anlage

150 Minuten Prüfungszeit

150 Punkte

Die erreichte Punktzahl wird durch den Faktor 1,5 dividiert und so in den 100-Punkte-Schlüssel umgerechnet. Dieser Punktwert geht in die weitere Berechnung des Gesamtergebnisses der Abschlussprüfung ein.

Nürnberg, 6. November 2015