

**Bezirksregierung  
Düsseldorf**

**Fachkraft für Kreislauf- und Abfallwirtschaft**

**Abschlussprüfung  
Sommer 2014**

**Prüfungsbereich: Kaufmännisches Handeln  
und Recht (Teil 1 bis 3)**

**Zeit: 60 Minuten**

Teil 1: (Informationstechnik)

Vorlage

Zeit: 30 Minuten

An Ihrem PC-Arbeitsplatz finden Sie auf dem USB-Stick die schreibgeschützte Excel Datei „KHR Aufgabe 1 - Excel Teilnehmer“.

Speichern Sie diese Datei auf dem USB-Stick unter Ihrer Prüfungsnummer ab. Beginnen Sie erst dann mit der Bearbeitung,

## Aufgaben:

1.	Öffnen Sie das Arbeitsblatt „ZählenWenn“ und ermitteln Sie mit Hilfe der Funktion „Zählenwenn“ in der Zelle E10 die Anzahl der 60 Liter MGB in der Düsseldorfer Landstraße.
----	---

2.	Öffnen Sie das Arbeitsblatt „SummeWenn“ und ermitteln Sie mit Hilfe der Funktion „Summewenn“ in der Zelle E5 die Summe der Rechnungsbeträge des Kunden mit der Nummer 9000 aus Spalte A.
----	--

3.	Öffnen Sie das Arbeitsblatt „Wenn“ und lassen Sie mit Hilfe der Funktion „Wenn“ in der Spalte C (bis Zeile 163) das Wort „ <b>Achtung</b> “ in rot und fett erscheinen, wenn der links in Spalte B daneben stehende Glühverlust größer oder gleich 5% ist. Nutzen Sie dazu die bedingte Formatierung. So sollte das Ergebnis aussehen:	<table border="1"><thead><tr><th>Probennummer</th><th>Glühverlust in %</th><th></th></tr></thead><tbody><tr><td>1</td><td>2</td><td></td></tr><tr><td>2</td><td>3</td><td></td></tr><tr><td>3</td><td>4</td><td></td></tr><tr><td>4</td><td>5</td><td><b>Achtung</b></td></tr><tr><td>5</td><td>6</td><td><b>Achtung</b></td></tr><tr><td>6</td><td>4</td><td></td></tr><tr><td>7</td><td>9</td><td><b>Achtung</b></td></tr><tr><td>8</td><td>59</td><td><b>Achtung</b></td></tr><tr><td>9</td><td>45</td><td><b>Achtung</b></td></tr><tr><td>10</td><td>6</td><td><b>Achtung</b></td></tr><tr><td>11</td><td>25</td><td><b>Achtung</b></td></tr><tr><td>12</td><td>2</td><td></td></tr><tr><td>13</td><td>?</td><td></td></tr></tbody></table>	Probennummer	Glühverlust in %		1	2		2	3		3	4		4	5	<b>Achtung</b>	5	6	<b>Achtung</b>	6	4		7	9	<b>Achtung</b>	8	59	<b>Achtung</b>	9	45	<b>Achtung</b>	10	6	<b>Achtung</b>	11	25	<b>Achtung</b>	12	2		13	?	
Probennummer	Glühverlust in %																																											
1	2																																											
2	3																																											
3	4																																											
4	5	<b>Achtung</b>																																										
5	6	<b>Achtung</b>																																										
6	4																																											
7	9	<b>Achtung</b>																																										
8	59	<b>Achtung</b>																																										
9	45	<b>Achtung</b>																																										
10	6	<b>Achtung</b>																																										
11	25	<b>Achtung</b>																																										
12	2																																											
13	?																																											

4.	Öffnen Sie das Arbeitsblatt „Stundenzettel“ und ermitteln Sie mit Hilfe von kopierfähigen Formeln die Ergebnisse in den rot markierten Zellen (F8 bis G23) in dem rechts dargestellten Format. Erstellen Sie die Spaltensummen in den Zellen F25 und G25.	<table border="1"><thead><tr><th></th><th>Stundenpreis:</th><th>25,0 €/h</th></tr><tr><th></th><th>Stunden</th><th>Gesamtpreis</th></tr></thead><tbody><tr><td>0</td><td>09:15</td><td>231,25 €</td></tr><tr><td>0</td><td>09:15</td><td>231,25 €</td></tr><tr><td>0</td><td>09:15</td><td>231,25 €</td></tr><tr><td>0</td><td>09:15</td><td>231,25 €</td></tr><tr><td>0</td><td>09:15</td><td>231,25 €</td></tr><tr><td>0</td><td>09:15</td><td>231,25 €</td></tr><tr><td>0</td><td>09:15</td><td>231,25 €</td></tr><tr><td>0</td><td>09:15</td><td>231,25 €</td></tr><tr><td>0</td><td>09:15</td><td>231,25 €</td></tr><tr><td>0</td><td>09:15</td><td>231,25 €</td></tr><tr><td>0</td><td>09:15</td><td>231,25 €</td></tr><tr><td>0</td><td>09:15</td><td>231,25 €</td></tr><tr><td>0</td><td>09:15</td><td>231,25 €</td></tr><tr><td>0</td><td>09:15</td><td>231,25 €</td></tr><tr><td>0</td><td>09:15</td><td>231,25 €</td></tr><tr><td>0</td><td>09:15</td><td>231,25 €</td></tr><tr><td>0</td><td>09:15</td><td>231,25 €</td></tr><tr><td>0</td><td>09:15</td><td>231,25 €</td></tr><tr><td>0</td><td>09:15</td><td>231,25 €</td></tr><tr><td>0</td><td>09:15</td><td>231,25 €</td></tr><tr><td>0</td><td>09:15</td><td>231,25 €</td></tr><tr><td>0</td><td>09:15</td><td>231,25 €</td></tr><tr><td></td><td>148:00</td><td>3.700,00 €</td></tr></tbody></table>		Stundenpreis:	25,0 €/h		Stunden	Gesamtpreis	0	09:15	231,25 €	0	09:15	231,25 €	0	09:15	231,25 €	0	09:15	231,25 €	0	09:15	231,25 €	0	09:15	231,25 €	0	09:15	231,25 €	0	09:15	231,25 €	0	09:15	231,25 €	0	09:15	231,25 €	0	09:15	231,25 €	0	09:15	231,25 €	0	09:15	231,25 €	0	09:15	231,25 €	0	09:15	231,25 €	0	09:15	231,25 €	0	09:15	231,25 €	0	09:15	231,25 €	0	09:15	231,25 €	0	09:15	231,25 €	0	09:15	231,25 €	0	09:15	231,25 €		148:00	3.700,00 €
	Stundenpreis:	25,0 €/h																																																																											
	Stunden	Gesamtpreis																																																																											
0	09:15	231,25 €																																																																											
0	09:15	231,25 €																																																																											
0	09:15	231,25 €																																																																											
0	09:15	231,25 €																																																																											
0	09:15	231,25 €																																																																											
0	09:15	231,25 €																																																																											
0	09:15	231,25 €																																																																											
0	09:15	231,25 €																																																																											
0	09:15	231,25 €																																																																											
0	09:15	231,25 €																																																																											
0	09:15	231,25 €																																																																											
0	09:15	231,25 €																																																																											
0	09:15	231,25 €																																																																											
0	09:15	231,25 €																																																																											
0	09:15	231,25 €																																																																											
0	09:15	231,25 €																																																																											
0	09:15	231,25 €																																																																											
0	09:15	231,25 €																																																																											
0	09:15	231,25 €																																																																											
0	09:15	231,25 €																																																																											
0	09:15	231,25 €																																																																											
0	09:15	231,25 €																																																																											
	148:00	3.700,00 €																																																																											

Die Aufgabe  
besteht aus drei Teilen

Kaufmännisches Handeln und Recht

1. Informationstechnik (Teil 1)
2. Kundenorientiertes Handeln (Teil 2)
3. Kundenorientiertes Handeln (Teil 3)

**H i n w e i s e**

Die schriftliche Prüfung besteht aus freiformulierten und programmierten Aufgaben.

Bei den programmierten Aufgaben können auch mehrere Lösungen richtig sein. In der Klammer am Ende der Frage wird die Anzahl der richtigen Lösungen angegeben. Werden mehr Lösungen als gefordert angekreuzt, wird die Aufgabe mit 0 Punkten bewertet.

## 2. Kundenorientiertes Handeln

### **Aufgabe 1**

Sie werden auf dem Recyclinghof Ihrer Gemeinde/Stadt eingesetzt.

#### **1.1**

An einem Morgen vor Öffnung des Recyclinghofes bemerken Sie einen Bürger, der es besonders eilig zu haben scheint: Er entlädt sein Fahrzeug und stellt eine Reihe von Abfallsäcken, welche offensichtlich Abfälle aus der Renovierung seiner Wohnung enthalten (Tapetenreste etc.) sowie einen alten Elektroherd vor das noch geschlossene Tor des Recyclinghofes. Als Sie den Bürger auffordern, seine Abfälle nach Öffnung des Recyclinghofes in die bereitstehenden Container zu füllen, steigt der Bürger unter Hinweis auf die von ihm an die Gemeinde/Stadt gezahlten kommunalen Abgaben in sein Fahrzeug und fährt davon. Wie ist dieses Verhalten rechtlich zu werten, und welche Rechtsfolgen könnte es auslösen, wenn die Identität des Bürgers mit Hilfe des Kfz-Kennzeichens vom Ordnungs- und Umweltamt ermittelt werden könnte? (2)

- Keine Rechtsfolgen, da ein rechtmäßiges Verhalten vorliegt.
- Straftat
- Ordnungswidrigkeit
- Strafbefehl
- Bußgeldbescheid

#### **1.2**

Ein Bürger möchte auf dem Recyclinghof einen Kanister mit 5 Litern altem Motorenöl abgeben. Er reagiert äußerst unfreundlich, als Sie ihm mitteilen, dass er hierfür eine Gebühr von 2,50 € pro Liter zu entrichten hat.

1.2.1 Wie verhalten Sie sich richtig? (2)

- Sie reagieren selbst unfreundlich und teilen dem Bürger mit, er solle sein Altöl wieder mitnehmen.
- Sie erklären dem Bürger, dass ihn die vom Gemeinderat/Stadtrat beschlossene Abfallgebührensatzung, also eine Rechtsvorschrift (Ortsrecht), zur Zahlung der Gebühr verpflichtet.
- Sie verzichten auf die Erhebung der Gebühren.
- Sie bestehen auf Bezahlung der Gebühren.
- Sie weisen den Bürger wegen seines unfreundlichen Verhaltens vom Gelände.

1.2.2 Welche Auskunft können Sie dem Bürger geben, wenn er Sie danach fragt, ob es für ihn eine andere kostenlose Entsorgungsmöglichkeit gibt?

## 2. Kundenorientiertes Handeln

### 1.3

Sie reagieren auf unfreundliches Verhalten von Bürgern/Kunden häufig selbst unhöflich und teilweise beleidigend. Nach einer Reihe von Bürgerbeschwerden/Kundenbeschwerden hat Ihr Arbeitgeber eine Abmahnung erteilt, welche in Ihre Personalakte aufgenommen wurde.

1.3.1 Wie lange verbleibt die Abmahnung in der Personalakte?

1.3.2 Wodurch kann sich die Zeit, während die Abmahnung in der Personalakte verbleibt und zur Begründung einer Kündigung herangezogen werden kann, verlängern?

### **Aufgabe 2**

Sie sind im Vertrieb eingesetzt, nehmen Anfragen und Bestellungen von Kunden entgegen, erstellen Angebote, verhandeln mit Kunden und schließen Verträge über Entsorgungsleistungen ab.

### 2.1

Sie erhalten die schriftliche Anfrage eines Gewerbekunden, welcher sich nach Containergrößen, Preisen etc. erkundigt. Sie schicken dem Kunden das gewünschte Informationsmaterial. Der Kunde erteilt daraufhin den Auftrag, mehrere Container auf seinem Betriebsgelände aufzustellen. Es erfolgt keine schriftliche Auftragsbestätigung aber der Auftrag wird unverzüglich ausgeführt.

Wann kommt der Vertrag mit dem Kunden zustande? (1)

- Mit der Anfrage des Kunden
- Mit der Übersendung des Informationsmaterials
- Mit dem Kundenauftrag
- Mit der Aufstellung der Container

## 2. Kundenorientiertes Handeln

### 2.2

Vor 6 Monaten hatten Sie einem Gewerbekunden ein Angebot über Entsorgungsleistungen unterbreitet. Jetzt erteilt der Kunde auf Basis des 6 Monate alten Angebotes den Auftrag. Sie schicken dem Kunden eine schriftliche Auftragsbestätigung und veranlassen die Ausführung des Auftrages.

Wann kommt der Vertrag mit dem Kunden zustande? (1)

- Mit Übersendung des Angebotes
- Mit der Auftragserteilung seitens des Kunden
- Mit Zugang der Auftragsbestätigung beim Kunden
- Mit der Ausführung des Auftrages

### 2.3

Wie sollten Sie zur Lösung eines Konfliktes mit einem Kunden beitragen? (1)

- unbedingt eine andere Meinung vertreten
- nicht auf Kompromisse eingehen
- auf keinen Fall nachgeben
- sich offen gegenüber den Argumenten des Kunden zeigen

### 2.4

Welcher der Kundeneinwände bezieht sich auf den Preis? (1)

- Ihre Kollegin hat mich besser beraten!
- Der Rechnungsbetrag entspricht nicht dem Angebot.
- In diesem Haus wurde ich schon mal über den Tisch gezogen!
- Ihre Ware ist defekt.

2. Kundenorientiertes Handeln**Aufgabe 3****3.1**

Unternehmen nutzen verschiedene Maßnahmen um ihren Marktanteil zu vergrößern. Zu welchen der folgenden Instrumente zählen die nachfolgenden Maßnahmen? Tragen Sie die Ziffer von dem jeweils zutreffenden Instrument in das Kästchen ein.

Absatzpolitische Instrumente:

**1** = Produktpolitik

**2** = Preispolitik

**3** = Distributionspolitik

**4** = Kommunikationspolitik



Maßnahmen:

Werbung	
Einsatz eines Verkäufers	
Öffentlichkeitsarbeit	
Differenzierung von Preisen	
Einführung eines neues Produktdesigns	
Errichtung einer neuen Filiale	
Verkaufstraining für Mitarbeiter / -innen	
Straffung der Angebotspalette	

**3.2**

Ein Konkurrenzunternehmen versucht über Kampfpreise Kunden und Marktanteile zu gewinnen. Ihr Unternehmen versucht mit Preissenkungen gegenzuhalten.

Wo liegt mittelfristig die Untergrenze einer derartigen Niedrigpreispolitik?

### 3. Recht

#### **Aufgabe 1**

Welche der folgenden Rechtswerke regelt auf einer Annahmestelle für Sonderabfälle den Umgang mit gefährlichen Stoffen/Abfällen? (1)

- Abfallverbringungsverordnung
- Deponieverordnung
- ADR
- Gefahrgutverordnung SEB
- Gefahrstoffverordnung

#### **Aufgabe 2**

Welche der folgenden Verordnungen/Regelwerke beruht auf dem KrWG? (2)

- Nachweisverordnung
- Klärschlammverordnung
- Bioabfallverordnung
- Gefahrgutverordnung
- TRGS 520
- Chemikalienverbotsverordnung

#### **Aufgabe 3**

Wer muss gemäß KrWG **kein** Register für Abfälle führen? (2)

- Der Abfallentsorger bei gefährlichen Abfällen
- Der Abfallentsorger bei nicht gefährlichen Abfällen
- Der Abfallbeförderer bei gefährlichen Abfällen
- Der Abfallbeförderer bei nicht gefährlichen Abfällen
- Der Abfallerzeuger bei gefährlichen Abfällen
- Der Abfallerzeuger bei nicht gefährlichen Abfällen



### 3. Recht

#### **Aufgabe 4**

Das Abfall-A-Schild  **A** muss generell **nicht** an einem Abfalltransportfahrzeug angebracht sein, wenn... (1)

- es einem Entsorgungsbetrieb gehört.
- es sich um nicht gefährliche Abfälle handelt, die transportiert werden.
- es von öffentlich-rechtlichen Entsorgungsträgern im Rahmen der kommunalen Abfallsammlung eingesetzt wird.
- es einen Abfall zur Verwertung transportiert.
- es von Beauftragten Dritten der öffentlich-rechtlichen Entsorgungsträgern gefahren wird wieder mitnehmen.

#### **Aufgabe 5**

Welche Formblätter (auch elektronische) werden im Rahmen der Nachweisverordnung für die Verbleibskontrolle genutzt? (2)

- Deckblatt
- Verantwortliche Erklärung
- Deklarationsanalyse
- Annahmeerklärung
- Begleitschein
- Übernahmeschein

#### **Aufgabe 6**

Welche der folgenden Stoffe wird der Altholzkategorie AI zugeordnet? (2)

- unbehandeltes Holz einer Kiste für Weinflaschen
- alte Holz-Bahnschwellen
- Holz von Küchenschränken, die beschichtet sind
- ausgegrabene Wurzel aus dem Garten
- gestrichenes Holz ohne Holzschutzmittel
- Holzregale, die weder beschichtet noch gestrichen wurden

#### **Aufgabe 7**

Nennen Sie **acht** Aspekte, die in einer Abfallsatzung geregelt werden!

3. Recht**Aufgabe 8**

Im Rahmen von Renovierungsarbeiten bestellt ein Kunde eine 5 m<sup>3</sup> Absetzkipper-Mulde ohne Deckel (ASK 5), die er für mineralischen Bauschutt (Beton, Ziegel, Fliesen und Keramik mit gefährlichen Stoffen) benötigt. Die ASK 5 soll Montagvormittag angeliefert werden und am nächsten Montagvormittag wieder abgeholt werden. Ermitteln Sie den Angebotspreis für 6000 kg Bauschutt mit Hilfe der folgenden Preisliste:

	Leistung				Summe
1	Container	Aufstellen (€)	Abholen (€)	Miete pro Tag (€)	
1.1	Umleerbehälter 2,5	22	36	3	
1.2	Umleerbehälter 5,0	28	38	3,5	
1.3	ASK 5 ohne Deckel	30	45	3,5	
1.4	ASK 7 ohne Deckel	32	48	4	
1.5	ASK 10 ohne Deckel	35	50	4	
1.6	ASK 5 mit Deckel	30	45	3,5	
1.7	Abrollkipper 11 m <sup>3</sup>	35	50	5	
1.8	Abrollkipper 20 m <sup>3</sup>	35	50	5	

		Preis in €	Summe
2	Entsorgungsnachweis erstellen	50	
2.1	Begleitscheinverfahren durchführen, je Schein	2	

		Preis in €/je Mg	Summe
3	Entsorgungskosten		
3.1	17 01 01 Beton	30	
3.2	17 01 03 Fliesen, Ziegel und Keramik	25	
3.3	17 01 06* Gemische aus oder getrennte Fraktionen von Beton, Ziegeln, Fliesen und Keramik, die gefährliche Stoffe enthalten	130	
3.4	17 01 07 Gemische aus Beton, Ziegeln, Fliesen und Keramik mit Ausnahme derjenigen, die unter 17 01 06 fallen	30	
		Gesamtsumme:	

Der Angebotspreis beträgt : \_\_\_\_\_