

# Inhaltsverzeichnis

## Kundenbeziehungsprozesse

### Lernfeld 5: Kunden akquirieren und binden

<b>1</b>	<b>Marktsituation analysieren</b>	<b>15</b>
<b>2</b>	<b>Fragebogen erstellen und auswerten</b>	<b>19</b>
<b>3</b>	<b>Absatzpolitische Ziele ableiten</b>	<b>21</b>
3.1	Käufer und Verkäufermarkt	21
3.2	Absatzpolitische Ziele	22
3.3	Preisfestsetzung mithilfe von Modellen: Modell des vollkommenen polypolistischen Marktes	23
3.3.1	Markt	23
3.3.2	Anzahl der Marktteilnehmer	24
3.3.3	Voraussetzungen (Prämissen) des vollkommenen Marktes	24
3.3.4	Preisbildungsmodell beim vollkommenen Polypol	25
3.4	Preisstrategien	26
3.4.1	Konkurrenzorientierte Preispolitik	27
<b>4</b>	<b>Wettbewerbsstrategien ausarbeiten</b>	<b>28</b>
<b>5</b>	<b>Werbung planen</b>	<b>29</b>
5.1	Werbeplan	29
5.2	Werbung in sozialen Netzwerken	31
<b>6</b>	<b>Marketingkonzept erstellen</b>	<b>33</b>
6.1	Preispolitik	33
6.1.1	Kostenorientierte Preispolitik	33
6.1.2	Nachfrageorientierte (kundenorientierte) Preispolitik	34
6.1.2.1	Festlegung der preispolitischen Obergrenze	34
6.1.2.2	Preisdifferenzierung	36
6.1.3	Konkurrenzorientierte Preispolitik	38
6.2	Kommunikationspolitik	38
6.2.1	Kommunikationspolitische Maßnahmen	38
<b>7</b>	<b>Werbemittel kundenorientiert gestalten</b>	<b>39</b>
7.1	Werbebrief	40
7.2	Aktuelle Kommunikationswege im Rahmen der Kommunikationspolitik	41
<b>8</b>	<b>Grenzen der Werbung festlegen</b>	<b>43</b>
8.1	Gesetz gegen den unlauteren Wettbewerb (UWG)	43
8.2	Organisationen zur Überwachung des Wettbewerbs	44



9.3	Wertansätze im Handelsrecht (Überblick) .....	92
9.3.1	Ziele der Bewertung .....	92
9.3.2	Bewertungsgrundsätze nach § 252 HGB.....	93
<b>10</b>	<b>Anlagevermögen bewerten .....</b>	<b>94</b>
10.1	Anschaffungskosten.....	94
10.2	Abschreibung zur Erfassung der Wertminderung.....	95
10.3	Geringwertige Wirtschaftsgüter .....	97
10.4	Bewertungsmaßstäbe .....	97
<b>11</b>	<b>Rückstellungen.....</b>	<b>98</b>
<b>12</b>	<b>Auswertung von Bilanz und GuV (Jahresabschlussanalyse).....</b>	<b>100</b>
12.1	Problemstellung .....	100
12.2	Vorbereitende Maßnahmen.....	100
12.3	Kennzahlenanalyse.....	101

## **Lernfeld 7: Gesprächssituationen gestalten**

<b>1</b>	<b>Grundlagen der Kommunikation .....</b>	<b>106</b>
1.1	Interne und externe Kommunikation.....	106
1.2	Kommunikationsmodelle.....	106
1.2.1	Sender-Empfänger-Modell .....	106
1.2.2	Vier-Ohren-Modell bzw. Kommunikationsquadrat.....	107
1.2.3	Eisberg-Modell.....	108
1.3	Gesprächsarten .....	108
<b>2</b>	<b>Techniken und Regeln der Gesprächsführung .....</b>	<b>109</b>
2.1	Aktives Zuhören .....	109
2.2	Ich-Botschaften.....	110
2.3	Fragetechniken.....	110
2.4	Argumentation .....	112
2.4.1	Vorbereiten einer Argumentation .....	112
2.4.2	Aufbau einer Argumentation .....	113
2.5	Gesprächsregeln .....	113
<b>3</b>	<b>Vorbereitung von Gesprächen .....</b>	<b>114</b>
3.1	Gesprächsziele .....	114
3.2	Gesprächsstrukturierung .....	115
3.3	Gesprächsumgebung .....	115
<b>4</b>	<b>Durchführung von Gesprächen .....</b>	<b>116</b>
4.1	Körpersprache .....	117
4.1.1	Körperhaltung und -bewegung.....	117
4.1.2	Gestik.....	117
4.1.3	Mimik .....	118
4.1.4	Distanz.....	118
4.2	Informations- und Beratungsgespräche .....	119

<b>5</b>	<b>Nachbereitung von Gesprächen .....</b>	<b>119</b>
<b>6</b>	<b>Konfliktgespräche .....</b>	<b>120</b>
6.1	Ablauf eines Konfliktgespräches .....	121
6.2	Kritikfähigkeit .....	121
6.3	Gewaltfreie Kommunikation .....	122
6.4	Beschwerde- und Reklamationsgespräch .....	123
<b>7</b>	<b>Technische Medien der Kommunikation .....</b>	<b>124</b>
7.1	Telefongespräche .....	124
7.2	Videokonferenzen .....	127
7.3	Webkonferenzen .....	127

## **Lernfeld 8: Personalwirtschaftliche Aufgaben wahrnehmen**

<b>1</b>	<b>Personalwirtschaft .....</b>	<b>129</b>
1.1	Der Geschäftsprozess der Personalwirtschaft .....	129
1.2	Aufgaben und Ziele .....	129
<b>2</b>	<b>Personalbedarfsplanung .....</b>	<b>130</b>
2.1	Personalbestandsplanung .....	130
2.2	Quantitative Personalbedarfsplanung .....	131
2.2.1	Kennzahlenmethode .....	131
2.2.2	Stellenplanmethode .....	132
2.3	Qualitative Personalbedarfsplanung .....	132
<b>3</b>	<b>Personalbeschaffung .....</b>	<b>134</b>
3.1	Interne und externe Beschaffung .....	134
3.2	Stellenanzeige .....	135
3.3	Personalauswahl .....	135
3.3.1	Die Bewerbung .....	135
3.3.2	Bewerberauswahl .....	136
3.4	Bewerbungsgespräch .....	137
<b>4</b>	<b>Arbeitsverträge schließen .....</b>	<b>138</b>
4.1	Grundlagen der Arbeitsverhältnisse .....	138
4.2	Arbeitnehmerschutzrechte .....	139
4.3	Tarifverträge und Betriebsvereinbarungen .....	141
4.3.1	Betriebsvereinbarungen .....	141
4.3.2	Arten von Tarifverträgen .....	141
4.3.3	Eigenschaften von Tarifverträgen und Tarifverhandlungen .....	142
4.3.4	Ablauf von Tarifverhandlungen .....	143
4.4	Arbeitsverträge .....	144
4.4.1	Grundlagen .....	144
4.4.2	Arten .....	145

<b>5</b>	<b>Personalfreisetzung</b> .....	<b>146</b>
5.1	Möglichkeiten der Beendigung von Arbeitsverhältnissen .....	146
5.2	Ordentliche Kündigung .....	147
5.2.1	Fristen .....	147
5.2.2	Termin .....	147
5.2.3	Gründe .....	148
5.3	Außerordentliche Kündigung .....	148
5.4	Ablauf einer Kündigung .....	148
5.4.1	Form .....	148
5.4.2	Kündigungsschutz .....	149
5.4.3	Sozialauswahl .....	149
5.4.4	Mitwirken des Betriebsrates .....	150
5.4.5	Unterlagen für den Mitarbeiter bei Kündigung .....	150
<b>6</b>	<b>Personalbetreuung</b> .....	<b>152</b>
6.1	Arbeitszeitmodelle .....	152
6.2	Personalunterlagen .....	153
6.3	Personaleinsatzplanung .....	153
6.3.1	Formen .....	153
6.3.2	Einflussfaktoren .....	154
6.4	Personalstatistik .....	155
6.5	Personalentwicklung .....	157
6.6	Personalbeurteilung .....	158
6.7	Das Arbeitszeugnis .....	160
<b>7</b>	<b>Entlohnung</b> .....	<b>160</b>
7.1	Entgeltformen .....	160
7.2	Lohn- und Gehaltsabrechnung .....	161
7.2.1	Überblick Sozialversicherungen (Stand: 2019) .....	161
7.2.2	Beitragsbemessungsgrenze .....	162
7.2.3	Versicherungspflichtgrenze .....	163
7.2.4	Lohnsteuerklassen .....	163
7.2.5	Ermittlung der Lohnsteuer .....	163
7.2.6	Berechnung .....	164
7.2.7	Ablauf Überweisung der Sozialversicherung und Lohnsteuer .....	166
<b>8</b>	<b>Kapitelübergreifende Aufgabe</b> .....	<b>168</b>

## **Lernfeld 9: Liquidität sichern und Finanzierung vorbereiten**

<b>1</b>	<b>Liquidität sichern</b> .....	<b>170</b>
<b>2</b>	<b>Liquidität planen</b> .....	<b>171</b>
<b>3</b>	<b>Liquidität bewerten</b> .....	<b>173</b>
<b>4</b>	<b>Zahlungseingänge sichern</b> .....	<b>174</b>
<b>5</b>	<b>Zahlungseingänge überwachen</b> .....	<b>175</b>

<b>6</b>	<b>Beteiligungs- und Selbstfinanzierung rechtsformabhängig planen.....</b>	<b>186</b>
6.1	Bilanzieller Zusammenhang zwischen Investition und Finanzierung .....	186
6.2	Überblick Rechtsformen der Unternehmen .....	187
6.2.1	Entscheidungskriterien für die Wahl der Rechtsform.....	187
6.2.2	Einzelunternehmen.....	188
6.2.3	Kommanditgesellschaft (KG).....	190
6.2.4	Gesellschaft mit beschränkter Haftung (GmbH) .....	192
6.3	Finanzierungsarten .....	193
6.3.1	Selbstfinanzierung an den Beispielen Einzelunternehmung (e. K.), Kommanditgesellschaft (KG), Gesellschaft mit beschränkter Haftung (GmbH) ..	194
6.3.2	Beteiligungsfinanzierung (Einlagenfinanzierung) .....	197
<b>7</b>	<b>Kurzfristige Finanzierungsmöglichkeit einschätzen.....</b>	<b>197</b>
7.1	Lieferantenkredit und Kontokorrentkredit .....	198
7.2	Factoring .....	200
<b>8</b>	<b>Investition langfristig finanzieren .....</b>	<b>202</b>
8.1	Darlehensformen nach Art der Tilgung.....	202
8.2	Leasing .....	205
<b>9</b>	<b>Kreditaufnahme vorbereiten .....</b>	<b>215</b>
9.1	Kreditprüfung .....	216
9.2	Kreditsicherheiten .....	217
9.2.1	Bürgschaft .....	217
9.2.2	Sicherungsübereignung .....	218
9.2.3	Eigentumsvorbehalt .....	219
9.2.4	Lombardkredit .....	219
9.2.5	Grundpfandrechte .....	222

## **Lernfeld 10: Wertschöpfungsprozesse erfolgsorientiert steuern**

<b>1</b>	<b>Kurzüberblick des Geschäftsprozesses.....</b>	<b>228</b>
<b>2</b>	<b>Abgrenzungsrechnung .....</b>	<b>229</b>
2.1	Rechnungskreise und deren Aufgaben .....	229
2.2	Kalkulatorische Kosten .....	231
2.3	Ergebnistabelle .....	233
<b>3</b>	<b>Vollkostenrechnung.....</b>	<b>236</b>
3.1	Überblick .....	236
3.2	Kostenartenrechnung .....	236
3.3	Kostenstellenrechnung (BAB) .....	236
3.4	Kostenträgerstückrechnung .....	238
3.4.1	Ist-Kosten und Normalkosten .....	238
3.4.2	Überblick: Kalkulation in einem Handelsbetrieb .....	238
3.4.3	BAB und Zuschlagskalkulation in einem Handelsbetrieb .....	239

3.4.4	Kalkulation in einem Handelsbetrieb.....	239
3.4.4.1	Vorkalkulation (Angebotskalkulation).....	239
3.4.4.2	Nachkalkulation.....	241
3.5	Kostenträgerzeitrechnung.....	241
3.5.1	Kostenvergleich auf Kostenstellenebene .....	242
3.5.2	Kostenvergleich auf Kostenträgerebene.....	242
3.6	Aufgaben zu den Kapiteln 3.1–3.5 .....	242
<b>4</b>	<b>Deckungsbeitragsrechnung (Teilkostenrechnung) .....</b>	<b>246</b>
4.1	Vergleich Vollkostenrechnung und Deckungsbeitragsrechnung .....	246
4.2	Problembereiche der Vollkostenrechnung .....	247
4.3	Fixe Kosten vs. variable Kosten.....	248
4.4	Aufbau der Deckungsbeitragsrechnung .....	249
4.5	Gewinnschwelle .....	251
4.5.1	Kapazität und Beschäftigung .....	252
4.5.2	Die Auswirkung von Kostenbestimmungsfaktoren.....	252
4.6	Bestimmung von Preisuntergrenzen .....	255
4.7	Annahme eines Zusatzauftrages .....	256
4.8	Aufgaben zu den Kapiteln 4.1–4.7 .....	257

## **Lernfeld 11: Geschäftsprozesse darstellen und optimieren**

<b>1</b>	<b>Geschäftsprozesse des Betriebs bestimmen.....</b>	<b>259</b>
<b>2</b>	<b>Schnittstellen erkennen .....</b>	<b>260</b>
<b>3</b>	<b>Prozesse darstellen .....</b>	<b>261</b>
3.1	Prozesse als EPK darstellen .....	261
3.2	Prozesse als Ablaufdiagramm darstellen.....	265
<b>4</b>	<b>Aufbau und Leitungssystem des Betriebs darstellen.....</b>	<b>266</b>
4.1	Begriffe und Grundsätze der Organisation.....	266
4.2	Aufbauorganisation.....	266
4.3	Führungsstil .....	269
<b>5</b>	<b>Schwachstellenanalyse durchführen.....</b>	<b>270</b>
<b>6</b>	<b>Aufgaben zu den Kapiteln 3–5.....</b>	<b>271</b>

## **Lernfeld 12: Veranstaltungen und Geschäftsreisen organisieren**

<b>1</b>	<b>Organisation von Veranstaltungen.....</b>	<b>277</b>
1.1	Veranstaltungsarten .....	277
1.2	Rahmenbedingungen .....	279
1.2.1	Rechtliche Vorschriften.....	279
1.2.2	Versicherungen .....	280
<b>2</b>	<b>Vorbereitung von Veranstaltungen.....</b>	<b>280</b>
2.1	Planungsmodule .....	281

2.2	Tagesordnung/Tagungsprogramm .....	281
2.3	Veranstaltungsort .....	281
2.4	Veranstaltungsortraum .....	281
2.5	Einladungsschreiben .....	283
<b>3</b>	<b>Durchführung von Veranstaltungen .....</b>	<b>284</b>
3.1	Ablauf- und Arbeitsplan .....	284
3.2	Gästebetreuung .....	284
3.3	Äußeres Erscheinungsbild .....	285
3.4	Rahmenprogramm .....	285
<b>4</b>	<b>Nachbereitung von Veranstaltungen .....</b>	<b>286</b>
4.1	Abschlussarbeiten .....	286
4.2	Erfolgsmessung .....	286
4.3	Abrechnung .....	287
<b>5</b>	<b>Planung von Geschäftsreisen .....</b>	<b>287</b>
5.1	Rahmenbedingungen .....	287
5.2	Reiserichtlinien .....	288
5.3	Reiseinformationen .....	288
<b>6</b>	<b>Vorbereitung von Geschäftsreisen .....</b>	<b>290</b>
6.1	Wahl des Verkehrsmittels .....	290
6.1.1	Reisen mit dem Auto .....	291
6.1.2	Reisen mit der Bahn .....	291
6.1.3	Reisen mit dem Flugzeug .....	292
6.2	Hotelbuchung .....	292
6.3	Reiseplan .....	293
6.4	Reisemappe .....	293
<b>7</b>	<b>Nachbereitung von Geschäftsreisen .....</b>	<b>294</b>
7.1	Abschlussarbeiten .....	294
7.2	Reisekostenabrechnung .....	295

## **Lernfeld 13: Ein Projekt planen und durchführen**

<b>1</b>	<b>Merkmale eines Projekts .....</b>	<b>297</b>
<b>2</b>	<b>Projektbeteiligte .....</b>	<b>297</b>
<b>3</b>	<b>Projektphasen .....</b>	<b>298</b>
3.1	Projektvorbereitung .....	298
3.1.1	Ideenfindung .....	298
3.1.2	Ziele definieren .....	299
3.1.3	Projektskizze .....	299
3.1.4	Entscheidung .....	299
3.2	Projektplanung (Planung) .....	299
3.2.1	Projektstrukturplan .....	299
3.2.2	Arbeitspakete beschreiben .....	300

3.2.3	Projektablaufplan .....	301
3.2.4	Terminplanung .....	301
3.2.5	Ressourcenplan .....	301
3.2.6	Kostenplan .....	301
3.3	Projektdurchführung (Steuerung) .....	302
3.4	Projektabschluss (Kontrolle) .....	302
<b>4</b>	<b>Aufgaben zu den Kapiteln 1–3 .....</b>	<b>303</b>

## Wirtschafts- und Sozialkunde

### Kompetenzbereich I: In Ausbildung und Beruf orientieren

<b>1</b>	<b>Duales Ausbildungssystem .....</b>	<b>304</b>
1.1	Grundlagen: Beteiligte, Lernorte, Ausbildungsordnung .....	304
1.2	Das Ausbildungsverhältnis mit Exkurs Zeugnis .....	305
1.3	Konfliktsituationen und Lösungsmöglichkeiten .....	315
<b>2</b>	<b>Schutzbestimmungen für Mitarbeiter am Arbeitsplatz .....</b>	<b>317</b>
2.1	Das Jugendarbeitsschutzgesetz .....	317
2.2	Arbeits-, Unfall-, Gesundheits- und Kündigungsschutz .....	320
<b>3</b>	<b>Mitwirkung und Mitbestimmung nach dem Betriebsverfassungsgesetz .....</b>	<b>322</b>
3.1	Allgemeine Grundlagen .....	322
3.2	Betriebsrat und Betriebsversammlung .....	324
3.3	Jugend- und Auszubildendenvertretung .....	326
3.4	Aufgaben zu den Kapiteln 3.1–3.3 .....	327
<b>4</b>	<b>Tarifvertrag, Arbeitskampf und Betriebsvereinbarung .....</b>	<b>331</b>
4.1	Tarifvertrag und Arbeitskampf .....	331
4.2	Betriebsvereinbarung .....	335
4.3	Aufgaben zu den Kapiteln 4.1 und 4.2 .....	335
<b>5</b>	<b>Das System der sozialen Absicherung .....</b>	<b>340</b>
5.1	Übersicht über die gesetzliche Sozialversicherung (Stand: 01/2019) .....	340
5.2	Ergänzungen gesetzliche Krankenversicherung .....	341
5.3	Ergänzungen gesetzliche Pflegeversicherung .....	342
5.4	Ergänzungen gesetzliche Rentenversicherung .....	346
5.5	Ergänzungen gesetzliche Arbeitslosenversicherung .....	346
5.6	Ergänzungen gesetzliche Unfallversicherung .....	349
5.7	Probleme der gesetzlichen Sozialversicherung .....	350
5.8	Das Dreischichtenmodell der Altersvorsorge .....	351
5.9	Aufgaben zu den Kapiteln 5.1–5.8 .....	351
5.10	Exkurs: Die Gehaltsabrechnung: Fälle und Lösungen (Stand: 01/2019) .....	354
<b>6</b>	<b>Prüfungsaufgaben Kompetenzbereich I .....</b>	<b>357</b>

## **Kompetenzbereich II: Wirtschaftliches Handeln in der Sozialen Marktwirtschaft analysieren**

<b>1</b>	<b>Wechselseitige Beziehungen der Wirtschaftssubjekte</b>	<b>399</b>
1.1	Wirtschaftskreislauf	399
1.2	Bruttoinlandsprodukt als Maß für wirtschaftliche Leistung	401
1.3	Aufgaben zu den Kapiteln 1.1 und 1.2	404
<b>2</b>	<b>Ordnungsmerkmale der Sozialen Marktwirtschaft</b>	<b>407</b>
<b>3</b>	<b>Kooperation und Konzentration</b>	<b>409</b>
3.1	Grundlagen	409
3.2	Kartell und Kartellverbot	410
3.3	Staatliche Wettbewerbspolitik	414
3.4	Aufgaben zu den Kapiteln 3.1–3.3	415
<b>4</b>	<b>Markt und Preis</b>	<b>416</b>
4.1	Markt und Marktformen	416
4.2	Bestimmungsgründe: Nachfrage und Angebot	419
4.3	Die Marktpreisbildung	425
4.3.1	Vollkommener und unvollkommener Markt	425
4.3.2	Polypol – vollkommener Markt	428
4.3.3	Markteingriffe des Staates	434
4.3.4	Angebotsmonopol	437
4.3.5	Angebotsoligopol	442
<b>5</b>	<b>Prüfungsaufgaben Kompetenzbereich II</b>	<b>445</b>

## **Kompetenzbereich III: Wirtschaftspolitische Einflüsse auf den Ausbildungsbetrieb, das Lebensumfeld und die Volkswirtschaft einschätzen**

<b>1</b>	<b>Wirtschaftspolitische Ziele</b>	<b>459</b>
1.1	Grundlagen	459
1.2	Wirtschaftspolitische Zielkonflikte	460
1.3	Wirtschaftliche Grundprobleme der modernen Industriegesellschaft	462
1.4	Aufgaben	463
1.5	Prüfungsaufgaben	464
<b>2</b>	<b>Konjunktur und Konjunkturpolitik</b>	<b>466</b>
2.1	Der Konjunkturzyklus	466
2.2	Konjunkturindikatoren	468
2.3	Aufgaben	469
2.4	Konjunkturpolitik (allgemein)	471
2.5	Wirtschaftspolitische Konzeptionen	473
2.6	Prüfungsaufgaben	475
<b>3</b>	<b>Beschäftigungs- und Arbeitsmarktpolitik</b>	<b>477</b>
3.1	Die Beschäftigung in einer Volkswirtschaft	477
3.2	Arten und Ursachen der Arbeitslosigkeit	478

3.3	Bekämpfung und Probleme der Arbeitslosigkeit.....	478
3.4	Aufgaben (Grundwissen).....	479
3.5	Prüfungsaufgaben.....	480
<b>4</b>	<b>Der Wert des Geldes und seine Messung .....</b>	<b>481</b>
4.1	Preisniveau und Kaufkraft .....	481
4.2	Entstehung des Verbraucherpreisindex .....	482
4.3	Ursachen von Inflation (Preisniveausteigerungen).....	483
4.4	Auswirkungen von Inflation.....	483
4.5	Aufgaben (Grundwissen).....	485
<b>5</b>	<b>Geldtheorie und Geldpolitik.....</b>	<b>487</b>
5.1	Das Europäische System der Zentralbanken (ESZB) .....	487
5.2	Inflation und Deflation (Geldwertschwankungen) .....	492
5.3	Geldpolitik der EZB .....	494
5.3.1	Offenmarktgeschäfte der EZB.....	494
5.3.2	Wirkungsweise von Offenmarktgeschäften.....	497
5.3.3	Leitzinspolitik der EZB (Übersicht) .....	498
5.3.4	Aufgaben .....	500
5.4	Prüfungsaufgaben.....	501
<b>6</b>	<b>Europäische Integration, Globalisierung, Freihandel, Protektionismus, WTO 502</b>	
6.1	Europäische Integration.....	502
6.2	Globalisierung .....	508
6.3	Freihandel – Protektionismus.....	509
6.4	WTO .....	509
6.5	Aufgaben.....	510
6.6	Prüfungsaufgaben.....	510

## Komplette Prüfungsaufgaben Kundenbeziehungsprozesse seit Winter 2015/2016

1	Prüfungsaufgaben Kundenbeziehungsprozesse Winter 2015/2016 .....	511
2	Prüfungsaufgaben Kundenbeziehungsprozesse Sommer 2016.....	531
3	Prüfungsaufgaben Kundenbeziehungsprozesse Winter 2016/2017 .....	549
4	Prüfungsaufgaben Kundenbeziehungsprozesse Sommer 2017.....	567
5	Prüfungsaufgaben Kundenbeziehungsprozesse Winter 2017/2018 .....	583
6	Prüfungsaufgaben Kundenbeziehungsprozesse Sommer 2018.....	600
7	Prüfungsaufgaben Kundenbeziehungsprozesse Winter 2018/2019 .....	614

## Komplette Prüfungsaufgaben Sommer 2019

1	Prüfungsaufgaben Kundenbeziehungsprozesse Sommer 2019.....	632
2	Prüfungsaufgaben Wirtschafts- und Sozialkunde Sommer 2019 .....	645

Bildquellenverzeichnis.....	649
Schulkontenrahmen Industrie .....	650