

Kundenbeziehungsprozesse

Lernfeld 5: Kunden akquirieren und binden

1 Marktsituation analysieren ..... 15

2 Fragebogen erstellen und auswerten ..... 19

3 Absatzpolitische Ziele ableiten ..... 24

3.1 Käufer und Verkäufermarkt ..... 24

3.2 Absatzpolitische Ziele ..... 25

3.3 Preisfestsetzung mithilfe von Modellen: Modell des vollkommen polypolistischen Marktes ..... 26

3.3.1 Markt ..... 26

3.3.2 Anzahl der Marktteilnehmer ..... 27

3.3.3 Voraussetzungen (Prämissen) des vollkommenen Marktes ..... 27

3.3.4 Preisbildungsmodell beim vollkommenen Polypol ..... 28

3.4 Preisstrategien ..... 29

4 Wettbewerbsstrategien ausarbeiten ..... 31

5 Werbung planen ..... 32

5.1 Werbeplan ..... 32

5.2 Werbung in sozialen Netzwerken ..... 37

6 Marketingkonzept erstellen ..... 39

6.1 Preispolitik ..... 39

6.1.1 Kostenorientierte Preispolitik ..... 39

6.1.2 Nachfrageorientierte (kundenorientierte) Preispolitik ..... 40

6.1.2.1 Festlegung der preispolitischen Obergrenze ..... 40

6.1.2.2 Preisdifferenzierung ..... 42

6.1.3 Konkurrenzorientierte Preispolitik ..... 44

6.2 Kommunikationspolitik ..... 44

7 Werbemittel kundenorientiert gestalten ..... 45

7.1 Werbebrief ..... 46

7.2 Aktuelle Kommunikationswege im Rahmen der Kommunikationspolitik ..... 47

8 Grenzen der Werbung festlegen ..... 49

8.1 Gesetz gegen den unlauteren Wettbewerb (UWG) ..... 49

8.2 Organisationen zur Überwachung des Wettbewerbs ..... 50

9 Marketingmaßnahmen bewerten ..... 52

9.1 Werbeerfolgskontrolle ..... 52

9.2 Auswirkungen der Marketingmaßnahmen auf die Gesellschaft ..... 54

# Lernfeld 6: Werteströme erfassen und beurteilen

<b>1</b>	<b>Bedeutung und Notwendigkeit des Rechnungswesens</b>	<b>56</b>
1.1	Stellung eines Unternehmens im Wirtschaftsprozess	56
1.2	Funktionen und Aufteilung des Rechnungswesens	57
1.3	Belege als Grundlage für Geschäftsvorfälle	57
1.4	Grundsätze ordnungsmäßiger Buchführung (GoB)	58
<b>2</b>	<b>Buchen auf Bestandskonten</b>	<b>60</b>
2.1	Kurzüberblick zur Bilanz	60
2.2	Werteänderungen in der Bilanz	62
2.3	Auflösung der Bilanz in Bestandskonten	63
2.4	Durchführung einer Buchung mit Buchungssätzen	66
2.5	Eröffnung und Abschluss der Bestandskonten (Eröffnungsbilanz- und Schlussbilanzkonto)	69
<b>3</b>	<b>Buchen auf Erfolgskonten (Ergebniskonten)</b>	<b>70</b>
3.1	Kurzüberblick zur Gewinn- und Verlust-Rechnung (GuV)	70
3.2	Auflösung der GuV in Unterkonten	72
3.3	Buchen mit Buchungssätzen	73
3.4	Doppelte Erfolgsermittlung	73
3.5	Vollständiger Geschäftsgang	74
<b>4</b>	<b>Kontenrahmen und Kontenplan</b>	<b>75</b>
<b>5</b>	<b>Buchen mit Umsatzsteuer</b>	<b>76</b>
<b>6</b>	<b>Buchungen im Einkauf und Verkauf</b>	<b>81</b>
6.1	Überblick Materialarten	81
6.2	Aufwandsrechnerisches Verfahren	81
6.3	Preisnachlässe beim Einkauf	82
6.4	Preisnachlässe beim Verkauf	86
<b>7</b>	<b>Periodenabschluss durchführen</b>	<b>89</b>
7.1	Inventur und Inventar	89
7.2	Bestandsabweichungen analysieren und Korrekturbedarf ermitteln	90
7.3	Abschreibungen beim Anlagevermögen	92
<b>8</b>	<b>Jahresabschluss erstellen</b>	<b>93</b>
8.1	Zusammenhang Inventur, Inventar und Bilanz	93
8.2	Grundlagen des Jahresabschlusses	95
8.3	Wertansätze im Handelsrecht (Überblick)	96
<b>9</b>	<b>Anlagevermögen bewerten</b>	<b>96</b>
9.1	Anschaffungskosten	96
9.2	Abschreibung zur Erfassung der Wertminderung	98
<b>10</b>	<b>Auswertung von Bilanz und GuV (Jahresabschlussanalyse)</b>	<b>102</b>
10.1	Problemstellung	102
10.2	Vorbereitende Maßnahmen	102
10.3	Kennzahlenanalyse	103

10.3.1	Bilanzkennzahlen .....	103
10.3.2	Erfolgskennzahlen .....	104
10.3.3	Aufgaben zu Kapitel 10.3 .....	105
<b>11</b>	<b>Prüfungsaufgaben zum Lernfeld 6 .....</b>	<b>107</b>

## Lernfeld 7: Gesprächssituationen gestalten

<b>1</b>	<b>Grundlagen der Kommunikation .....</b>	<b>116</b>
1.1	Interne und externe Kommunikation .....	116
1.2	Kommunikationsmodelle .....	116
1.2.1	Sender-Empfänger-Modell .....	116
1.2.2	Vier-Ohren-Modell bzw. Kommunikationsquadrat .....	117
1.2.3	Eisberg-Modell .....	118
1.3	Gesprächsarten .....	118
<b>2</b>	<b>Techniken und Regeln der Gesprächsführung .....</b>	<b>119</b>
2.1	Aktives Zuhören .....	119
2.2	Ich-Botschaften .....	120
2.3	Frage Techniken .....	121
2.4	Argumentation .....	122
2.4.1	Vorbereiten einer Argumentation .....	122
2.4.2	Aufbau einer Argumentation .....	123
2.5	Gesprächsregeln .....	123
<b>3</b>	<b>Vorbereitung von Gesprächen .....</b>	<b>124</b>
3.1	Gesprächsziele .....	124
3.2	Gesprächsstrukturierung .....	125
3.3	Gesprächsumgebung .....	125
<b>4</b>	<b>Durchführung von Gesprächen .....</b>	<b>126</b>
4.1	Körpersprache .....	127
4.1.1	Körperhaltung und -bewegung .....	127
4.1.2	Gestik .....	127
4.1.3	Mimik .....	128
4.1.4	Distanz .....	128
4.2	Informations- und Beratungsgespräche .....	129
<b>5</b>	<b>Nachbereitung von Gesprächen .....</b>	<b>129</b>
5.1	Gesprächsprotokoll .....	129
5.2	Gesprächsauswertung .....	130
5.3	Feedback .....	130
<b>6</b>	<b>Konfliktgespräche .....</b>	<b>131</b>
6.1	Aufbau und Ablauf eines Konfliktgespräches .....	132
6.2	Kritikfähigkeit .....	132
6.3	Gewaltfreie Kommunikation .....	133
6.4	Beschwerde- und Reklamationsgespräch .....	134

<b>7</b>	<b>Technische Medien der Kommunikation</b>	<b>135</b>
7.1	Telefongespräche	135
7.2	Videokonferenzen	139
7.3	Webkonferenzen	139
7.4	E-Mail	140
7.5	Messenger	140
<b>8</b>	<b>Prüfungsaufgaben zum Lernfeld 7</b>	<b>141</b>

## Lernfeld 8: Personalwirtschaftliche Aufgaben wahrnehmen

<b>1</b>	<b>Personalwirtschaft</b>	<b>143</b>
1.1	Der Geschäftsprozess der Personalwirtschaft	143
1.2	Aufgaben und Ziele	143
<b>2</b>	<b>Personalbedarfsplanung</b>	<b>144</b>
2.1	Personalbestandsplanung	144
2.2	Quantitative Personalbedarfsplanung	145
2.2.1	Kennzahlenmethode	145
2.2.2	Stellenplanmethode	146
2.3	Qualitative Personalbedarfsplanung	146
<b>3</b>	<b>Personalbeschaffung</b>	<b>148</b>
3.1	Interne und externe Beschaffung	148
3.2	Stellenanzeige	149
3.3	Personalauswahl	149
3.3.1	Die Bewerbung	149
3.3.2	Bewerberauswahl	150
3.4	Bewerbungsgespräch	151
<b>4</b>	<b>Arbeitsverträge schließen</b>	<b>153</b>
4.1	Grundlagen der Arbeitsverhältnisse	153
4.2	Arbeitnehmerschutzrechte	154
4.3	Tarifverträge und Betriebsvereinbarungen	156
4.3.1	Betriebsvereinbarungen	156
4.3.2	Arten von Tarifverträgen	156
4.3.3	Eigenschaften von Tarifverträgen und Tarifverhandlungen	156
4.3.4	Ablauf von Tarifverhandlungen	158
4.4	Arbeitsverträge	159
4.4.1	Grundlagen	159
4.4.2	Arten	160
<b>5</b>	<b>Personalfreisetzung</b>	<b>161</b>
5.1	Möglichkeiten der Beendigung von Arbeitsverhältnissen	161
5.2	Ordentliche Kündigung	162
5.2.1	Fristen	162
5.2.2	Termin	162
5.3	Außerordentliche Kündigung	163

5.4	Ablauf einer Kündigung .....	163
5.4.1	Form .....	163
5.4.2	Kündigungsschutz .....	164
5.4.3	Sozialauswahl .....	164
5.4.4	Mitwirken des Betriebsrates .....	165
5.4.5	Unterlagen für den Mitarbeiter/die Mitarbeiterin bei Kündigung .....	165
<b>6</b>	<b>Personalbetreuung .....</b>	<b>167</b>
6.1	Arbeitszeitmodelle .....	167
6.2	Personalunterlagen .....	168
6.3	Personaleinsatzplanung .....	169
6.3.1	Formen .....	169
6.3.2	Einflussfaktoren .....	169
6.4	Personalstatistik .....	170
6.5	Personalentwicklung .....	174
6.6	Personalbeurteilung .....	175
6.7	Das Arbeitszeugnis .....	176
<b>7</b>	<b>Entlohnung .....</b>	<b>177</b>
7.1	Entgeltformen .....	177
7.2	Lohn- und Gehaltsabrechnung .....	178
7.2.1	Überblick Sozialversicherungen (Stand: 01/2024) .....	178
7.2.2	Beitragsbemessungsgrenze .....	179
7.2.3	Versicherungspflichtgrenze .....	179
7.2.4	Lohnsteuerklassen .....	180
7.2.4.1	Einkommensteuertarif .....	180
7.2.4.2	Änderung beim Solidaritätszuschlag .....	181
7.2.4.3	Ermittlung der Lohnsteuer .....	181
7.2.5	Berechnung .....	182
7.2.6	Ablauf Überweisung der Sozialversicherung und Lohnsteuer .....	184
<b>8</b>	<b>Kapitelübergreifende Aufgabe .....</b>	<b>187</b>

## Lernfeld 9: Liquidität sichern und Finanzierung vorbereiten

<b>1</b>	<b>Liquidität sichern .....</b>	<b>188</b>
<b>2</b>	<b>Liquidität planen .....</b>	<b>189</b>
<b>3</b>	<b>Liquidität bewerten und beurteilen .....</b>	<b>195</b>
<b>4</b>	<b>Zahlungseingänge sichern .....</b>	<b>197</b>
<b>5</b>	<b>Zahlungseingänge überwachen .....</b>	<b>198</b>
<b>6</b>	<b>Beteiligungs- und Selbstfinanzierung rechtsformabhängig planen .....</b>	<b>208</b>
6.1	Bilanzieller Zusammenhang zwischen Investition und Finanzierung .....	208
6.2	Überblick Rechtsformen <sup>1</sup> der Unternehmen .....	209
6.2.1	Entscheidungskriterien <sup>2</sup> für die Wahl der Rechtsform .....	209
6.2.2	Einzelunternehmen .....	210
6.2.3	Kommanditgesellschaft (KG) .....	212

6.2.4	Gesellschaft mit beschränkter Haftung (GmbH) . . . . .	214
6.3	Finanzierungsarten . . . . .	215
6.3.1	Selbstfinanzierung an den Beispielen Einzelunternehmung (e. K.), Kommanditgesellschaft (KG), Gesellschaft mit beschränkter Haftung (GmbH) . . .	216
6.3.2	Beteiligungsfinanzierung (Einlagenfinanzierung) . . . . .	223
<b>7</b>	<b>Kurzfristige Finanzierungsmöglichkeit einschätzen . . . . .</b>	<b>223</b>
7.1	Lieferantenkredit und Kontokorrentkredit . . . . .	224
7.2	Factoring . . . . .	226
<b>8</b>	<b>Investition langfristig finanzieren . . . . .</b>	<b>228</b>
8.1	Darlehensformen nach Art der Tilgung . . . . .	228
8.2	Leasing . . . . .	231
<b>9</b>	<b>Kreditaufnahme vorbereiten . . . . .</b>	<b>246</b>
9.1	Kreditprüfung . . . . .	246
9.2	Kreditsicherheiten . . . . .	247
9.2.1	Bürgschaft . . . . .	248
9.2.2	Sicherungsübereignung . . . . .	249
9.2.3	Eigentumsvorbehalt . . . . .	250
9.2.4	Lombarkredit . . . . .	250
9.2.5	Grundpfandrechte . . . . .	253
9.2.6	Berechnung der Kreditsicherungsmöglichkeiten . . . . .	253

## Lernfeld 10: Wertschöpfungsprozesse erfolgsorientiert steuern

<b>1</b>	<b>Abgrenzungsrechnung . . . . .</b>	<b>265</b>
1.1	Rechnungskreise und deren Aufgaben . . . . .	265
1.2	Kalkulatorische Kosten . . . . .	267
1.3	Ergebnistabelle . . . . .	270
<b>2</b>	<b>Vollkostenrechnung (Alle Kosten: fixe und variable Kosten) . . . . .</b>	<b>273</b>
2.1	Überblick . . . . .	273
2.2	Kostenartenrechnung . . . . .	273
2.3	Kostenstellenrechnung (BAB) . . . . .	273
2.4	Kostenträgerstückrechnung . . . . .	275
2.4.1	BAB und Zuschlagskalkulation in einem Handelsbetrieb . . . . .	275
2.4.2	Vorwärtskalkulation für selbst hergestellte Produkte (Industriekalkulation) . . . . .	275
2.4.3	Kalkulation in einem Handelsbetrieb . . . . .	276
2.4.3.1	Vorkalkulation (Angebotskalkulation) . . . . .	278
2.4.3.2	Nachkalkulation . . . . .	279
2.4.4	Istkosten und Normalkosten . . . . .	279
2.5	Kostenträgerzeitrechnung . . . . .	279
2.5.1	Kostenvergleich auf Kostenstellenebene . . . . .	280
2.5.2	Kostenvergleich auf Kostenträgerebene . . . . .	280
2.6	Aufgaben zu den Kapiteln 2.1–2.5 . . . . .	280

<b>3</b>	<b>Deckungsbeitragsrechnung (Teilkostenrechnung)</b> .....	<b>285</b>
3.1	Vergleich Vollkostenrechnung und Deckungsbeitragsrechnung .....	285
3.2	Problembereiche der Vollkostenrechnung .....	286
3.3	Fixe Kosten vs. variable Kosten .....	287
3.4	Aufbau der Deckungsbeitragsrechnung .....	288
3.5	Gewinnschwelle .....	290
3.5.1	Kapazität und Beschäftigung .....	291
3.5.2	Die Auswirkung von Kostenbestimmungsfaktoren .....	291
3.6	Bestimmung von Preisuntergrenzen .....	294
3.7	Annahme eines Zusatzauftrages .....	295
3.8	Aufgaben zu den Kapiteln 3.1–3.7 .....	296
<b>4</b>	<b>Prüfungsaufgaben zum Lernfeld 10</b> .....	<b>298</b>

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

<b>1</b>	<b>Geschäftsprozesse des Betriebs bestimmen</b> .....	<b>305</b>
<b>2</b>	<b>Schnittstellen erkennen</b> .....	<b>306</b>
<b>3</b>	<b>Prozesse darstellen</b> .....	<b>307</b>
3.1	Prozesse als EPK darstellen .....	307
3.2	Prozesse als Ablaufdiagramm darstellen .....	311
<b>4</b>	<b>Aufbau und Leitungssystem des Betriebs darstellen</b> .....	<b>312</b>
4.1	Begriffe und Grundsätze der Organisation .....	312
4.2	Aufbauorganisation .....	312
4.3	Führungsstil .....	315
<b>5</b>	<b>Schwachstellenanalyse durchführen</b> .....	<b>316</b>
<b>6</b>	<b>Aufgaben zu den Kapiteln 3–5</b> .....	<b>317</b>

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

<b>1</b>	<b>Organisation von Veranstaltungen und Events</b> .....	<b>332</b>
1.1	Veranstaltungsarten .....	332
1.2	Präsenz- oder hybride Veranstaltung .....	334
1.3	Rahmenbedingungen .....	335
1.3.1	Rechtliche Vorschriften .....	335
1.3.2	Versicherungen .....	336
<b>2</b>	<b>Vorbereitung von Veranstaltungen</b> .....	<b>337</b>
2.1	Planungsmodule .....	337
2.2	Tagesordnung/Tagungsprogramm .....	337
2.3	Veranstaltungsort .....	337
2.4	Veranstaltungsraum .....	338
2.5	Einladungsschreiben .....	339
<b>3</b>	<b>Durchführung von Veranstaltungen</b> .....	<b>340</b>
3.1	Ablauf- und Arbeitsplan .....	340

3.2	Gästebetreuung .....	340
3.3	Äußeres Erscheinungsbild .....	341
3.4	Rahmenprogramm .....	341
<b>4</b>	<b>Nachbereitung von Veranstaltungen .....</b>	<b>342</b>
4.1	Abschlussarbeiten .....	342
4.2	Erfolgsmessung .....	342
4.3	Abrechnung .....	343
<b>5</b>	<b>Planung von Geschäftsreisen .....</b>	<b>343</b>
5.1	Rahmenbedingungen .....	343
5.2	Reiserichtlinien .....	344
5.3	Reiseinformationen .....	344
<b>6</b>	<b>Vorbereitung von Geschäftsreisen .....</b>	<b>346</b>
6.1	Wahl des Verkehrsmittels .....	346
6.1.1	Reisen mit dem Auto .....	346
6.1.2	Reisen mit der Bahn .....	347
6.1.3	Reisen mit dem Flugzeug .....	348
6.2	Hotelbuchung .....	349
6.3	Reiseplan .....	349
6.4	Reisemappe .....	350
<b>7</b>	<b>Nachbereitung von Geschäftsreisen .....</b>	<b>351</b>
7.1	Abschlussarbeiten .....	351
7.2	Reisekostenabrechnung .....	351
<b>8</b>	<b>Prüfungsaufgaben zum Lernfeld 12 .....</b>	<b>354</b>

## Lernfeld 13: Ein Projekt planen und durchführen

<b>1</b>	<b>Merkmale eines Projekts .....</b>	<b>360</b>
<b>2</b>	<b>Projektbeteiligte .....</b>	<b>360</b>
<b>3</b>	<b>Projektphasen .....</b>	<b>361</b>
3.1	Projektvorbereitung .....	361
3.1.1	Ideenfindung .....	361
3.1.2	Ziele definieren .....	362
3.1.3	Projektskizze .....	363
3.1.4	Entscheidung .....	363
3.2	Projektplanung (Planung) .....	363
3.2.1	Projektstrukturplan .....	363
3.2.2	Arbeitspakete beschreiben .....	364
3.2.3	Projektablaufplan .....	364
3.2.4	Terminplanung .....	364
3.2.5	Ressourcenplan .....	365
3.2.6	Kostenplan .....	365
3.3	Projektdurchführung (Steuerung) .....	366
3.4	Projektabschluss (Kontrolle) .....	366
<b>4</b>	<b>Aufgaben zu den Kapiteln 1–3 .....</b>	<b>367</b>



Wirtschafts- und Sozialkunde

Kompetenzbereich I: In Ausbildung und Beruf orientieren

1      **Duales Ausbildungssystem** ..... 372

1.1    Grundlagen: Beteiligte, Lernorte, Ausbildungsordnung..... 372

1.2    Das Ausbildungsverhältnis ..... 374

1.3    Konfliktsituationen und Lösungsmöglichkeiten..... 382

2      **Schutzbestimmungen für Mitarbeiterinnen und Mitarbeiter am Arbeitsplatz** 384

2.1    Das Jugendarbeitsschutzgesetz..... 384

2.2    Arbeits-, Unfall-, Gesundheits- und Kündigungsschutz ..... 387

3      **Mitwirkung und Mitbestimmung nach dem Betriebsverfassungsgesetz** ..... 389

3.1    Allgemeine Grundlagen ..... 389

3.2    Betriebsrat und Betriebsversammlung ..... 391

3.3    Jugend- und Auszubildendenvertretung..... 393

3.4    Aufgaben zu den Kapiteln 3.1–3.3 ..... 394

4      **Tarifvertrag, Arbeitskampf und Betriebsvereinbarung**..... 398

4.1    Tarifvertrag und Arbeitskampf ..... 398

4.2    Betriebsvereinbarung ..... 402

4.3    Aufgaben zu den Kapiteln 4.1 und 4.2..... 402

5      **Das System der sozialen Absicherung** ..... 407

5.1    Übersicht über die gesetzliche Sozialversicherung (Stand: 01/2024)..... 407

5.2    Ergänzungen gesetzliche Krankenversicherung ..... 408

5.3    Ergänzungen gesetzliche Pflegeversicherung..... 409

5.4    Ergänzungen gesetzliche Rentenversicherung ..... 413

5.5    Ergänzungen gesetzliche Arbeitslosenversicherung..... 413

5.6    Ergänzungen gesetzliche Unfallversicherung ..... 416

5.7    Probleme der gesetzlichen Sozialversicherung..... 417

5.8    Das Dreischichtenmodell der Altersvorsorge ..... 418

5.9    Aufgaben zu den Kapiteln 5.1–5.8 ..... 418

5.10   Exkurs: Die Gehaltsabrechnung: Fälle und Lösungen (Stand: 01/2024) ..... 421

6      **Prüfungsaufgaben Kompetenzbereich I** ..... 424

Kompetenzbereich II: Wirtschaftliches Handeln in der sozialen Marktwirtschaft analysieren

1      **Wechselseitige Beziehungen der Wirtschaftssubjekte** ..... 461

1.1    Wirtschaftskreislauf ..... 461

1.2    Bruttoinlandsprodukt als Maß für wirtschaftliche Leistung ..... 463

1.3    Aufgaben zu den Kapiteln 1.1 und 1.2..... 465

<b>2</b>	<b>Ordnungsmerkmale der sozialen Marktwirtschaft</b>	<b>468</b>
<b>3</b>	<b>Kooperation und Konzentration</b>	<b>470</b>
3.1	Grundlagen	470
3.2	Kartell und Kartellverbot	471
3.3	Staatliche Wettbewerbspolitik	475
3.4	Aufgaben zu den Kapiteln 3.1–3.3	476
<b>4</b>	<b>Markt und Preis</b>	<b>477</b>
4.1	Markt und Marktformen	477
4.2	Bestimmungsgründe: Nachfrage und Angebot	480
4.3	Die Marktpreisbildung	486
4.3.1	Vollkommener und unvollkommener Markt	486
4.3.2	Polypol – vollkommener Markt	489
4.3.3	Markteingriffe des Staates	495
4.3.4	Angebotsmonopol	498
4.3.5	Angebotsoligopol	503
<b>5</b>	<b>Prüfungsaufgaben Kompetenzbereich II</b>	<b>506</b>

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

<b>1</b>	<b>Konjunktur und Konjunkturpolitik</b>	<b>527</b>
1.1	Konjunkturzyklus(-phasen)	527
1.2	Konjunkturindikatoren	529
1.3	Aufgaben	530
1.4	Konjunkturpolitische Maßnahmen	533
1.4.1	Möglichkeiten der staatlichen Konjunkturpolitik (= Fiskalpolitik)	533
1.4.2	Staatliche Wirtschaftspolitik (angebotsorientiert)	536
<b>2</b>	<b>Wirtschaftspolitische Ziele</b>	<b>537</b>
2.1	Grundlagen	537
2.2	Wirtschaftspolitische Zielkonflikte	538
2.3	Wirtschaftliche Grundprobleme der modernen Industriegesellschaft	540
2.4	Aufgaben	541
<b>3</b>	<b>Beschäftigungs- und Arbeitsmarktpolitik</b>	<b>542</b>
3.1	Die Beschäftigung in einer Volkswirtschaft	542
3.2	Arten und Ursachen der Arbeitslosigkeit	543
3.2.1	Arten der Arbeitslosigkeit	543
3.2.2	Ursachen der Arbeitslosigkeit	544
3.3	Bekämpfung und Probleme der Arbeitslosigkeit	544
3.4	Aufgaben	545
<b>4</b>	<b>Der Wert des Geldes und seine Messung</b>	<b>547</b>
4.1	Preisniveau und Kaufkraft	547
4.2	Entstehung des Verbraucherpreisindex	548
4.3	Ursachen von Inflation (Preisniveausteigerungen)	549

4.4	Auswirkungen von Inflation. ....	549
4.5	Inflation und Deflation (Geldwertschwankungen) ....	551
4.6	Aufgaben. ....	552
<b>5</b>	<b>Geldtheorie und Geldpolitik. ....</b>	<b>554</b>
5.1	Das Europäische System der Zentralbanken (ESZB) ....	554
5.2	Geldpolitik der EZB ....	558
5.2.1	Offenmarktgeschäfte der EZB. ....	559
5.2.2	Wirkungsweise von Offenmarktgeschäften ....	562
5.2.3	Leitzinspolitik der EZB (Übersicht) ....	563
5.2.4	Aufgaben ....	565
<b>6</b>	<b>Europäische Integration, Globalisierung, Freihandel, Protektionismus, WTO. ....</b>	<b>566</b>
6.1	Europäische Integration. ....	566
6.2	Globalisierung ....	572
6.3	Freihandel – Protektionismus ....	573
6.4	WTO ....	573
6.5	Aufgaben. ....	574
<b>7</b>	<b>Prüfungsaufgaben Kompetenzbereich III. ....</b>	<b>574</b>

## **Komplette Prüfungsaufgaben Kundenbeziehungsprozesse seit Winter 2020/2021**

<b>1</b>	<b>Prüfungsaufgaben Kundenbeziehungsprozesse Winter 2020/2021 .....</b>	<b>581</b>
<b>2</b>	<b>Prüfungsaufgaben Kundenbeziehungsprozesse Sommer 2021 .....</b>	<b>595</b>
<b>3</b>	<b>Prüfungsaufgaben Kundenbeziehungsprozesse Winter 2021/2022 .....</b>	<b>607</b>
<b>4</b>	<b>Prüfungsaufgaben Kundenbeziehungsprozesse Sommer 2022. ....</b>	<b>627</b>
<b>5</b>	<b>Prüfungsaufgaben Kundenbeziehungsprozesse Winter 2022/2023 .....</b>	<b>644</b>
<b>6</b>	<b>Prüfungsaufgaben Kundenbeziehungsprozesse Sommer 2023. ....</b>	<b>662</b>
<b>7</b>	<b>Prüfungsaufgaben Kundenbeziehungsprozesse Winter 2023/2024 .....</b>	<b>678</b>
<b>8</b>	<b>Prüfungsaufgaben Kundenbeziehungsprozesse Sommer 2024. ....</b>	<b>697</b>

## **Komplette Prüfungsaufgaben Wirtschafts- und Sozialkunde ab Sommer 2023**

<b>1</b>	<b>Prüfungsaufgaben Wirtschafts- und Sozialkunde Sommer 2023 .....</b>	<b>716</b>
<b>2</b>	<b>Prüfungsaufgaben Wirtschafts- und Sozialkunde Winter 2023/2024. ....</b>	<b>723</b>
<b>3</b>	<b>Prüfungsaufgaben Wirtschafts- und Sozialkunde Sommer 2024 .....</b>	<b>731</b>

Bildquellenverzeichnis .....	739
Schulkontenrahmen Industrie .....	740