

Inhaltsverzeichnis

Kundenbeziehungsprozesse

Lernfeld 5: Kunden akquirieren und binden

1	Marktsituation analysieren	9
2	Fragebogen erstellen und auswerten	10
3	Absatzpolitische Ziele ableiten	10
4	Wettbewerbsstrategien ausarbeiten	12
5	Werbung planen	12
6	Marketingkonzept erstellen	13
6.1.2.1	Festlegung der preispolitischen Obergrenze	13
6.1.2.2	Preisdifferenzierung	14
7	Werbemittel kundenorientiert gestalten	15
8	Grenzen der Werbung festlegen	16
9	Marketingmaßnahmen bewerten	16

Lernfeld 6: Werteströme erfassen und beurteilen

2	Bedeutung und Notwendigkeit des Rechnungswesens	17
3	Buchen auf Bestandskonten	18
3.1	Kurzüberblick zur Bilanz	18
3.2	Werteveränderungen in der Bilanz	18
3.3	Auflösung der Bilanz in Bestandskonten	18
3.4	Durchführung einer Buchung mit Buchungssätzen	19
3.5	Eröffnung und Abschluss der Bestandskonten (Eröffnungsbilanz- und Schlussbilanzkonto)	20
4	Buchen auf Erfolgskonten (Ergebniskonten)	21
4.1	Kurzüberblick zur Gewinn- und Verlustrechnung (GuV)	21
4.2	Auflösung der GuV in Unterkonten	22
4.3	Buchen mit Buchungssätzen	22
4.4	Doppelte Erfolgsermittlung	23
4.5	Vollständiger Geschäftsgang	23
5	Kontenrahmen und Kontenplan	25
6	Buchen mit Umsatzsteuer	26
7	Buchungen im Einkauf und Verkauf	27
7.3	Preisnachlässe beim Einkauf	27
7.4	Preisnachlässe beim Verkauf	28
8	Periodenabschluss durchführen	29
8.1	Inventur und Inventar	29
9	Jahresabschluss erstellen	30
9.1	Zusammenhang Inventur, Inventar und Bilanz	30
9.2	Grundlagen des Jahresabschlusses	31

9.3	Wertansätze im Handelsrecht (Überblick)	31
9.3.1	Ziele der Bewertung	31
10	Anlagevermögen bewerten	31
10.1	Anschaffungskosten	31
10.2	Abschreibung zur Erfassung der Wertminderung	32
11	Auswertung von Bilanz und GuV (Jahresabschlussanalyse)	33
11.2	Vorbereitende Maßnahmen	33
11.3	Kennzahlenanalyse	33
11.3.3	Aufgaben zu Kapitel 11.3	33

Lernfeld 7: Gesprächssituationen gestalten

1	Grundlagen der Kommunikation	36
2	Techniken und Regeln der Gesprächsführung	37
3	Vorbereitung von Gesprächen	39
4	Durchführung von Gesprächen	40
5	Nachbereitung von Gesprächen	41
6	Konfliktgespräche	42
7	Technische Medien der Kommunikation	43

Lernfeld 8: Personalwirtschaftliche Aufgaben wahrnehmen

2	Personalbedarfsplanung	46
3	Personalbeschaffung	47
4	Arbeitsverträge schließen	48
4.1	Grundlagen der Arbeitsverhältnisse + 4.2 Arbeitnehmerschutzrechte	48
4.3	Tarifverträge und Betriebsvereinbarungen	49
4.4	Arbeitsverträge	50
5	Personalfreisetzung	51
6	Personalbetreuung	53
6.1	Arbeitszeitmodelle + 6.2 Personalunterlagen + 6.3 Personaleinsatzplanung	53
6.4	Personalstatistik	55
6.5	Personalentwicklung + 6.6 Personalbeurteilung	57
7	Entlohnung	58
8	Kapitelübergreifende Aufgabe	61

Lernfeld 9: Liquidität sichern und Finanzierung vorbereiten

1	Liquidität sichern	63
2	Liquidität planen	63
3	Liquidität bewerten	63
4	Zahlungseingänge sichern	64
5	Zahlungseingänge überwachen	64

6	Beteiligungs- und Selbstfinanzierung rechtsformabhängig planen	65
6.2.2	Einzelunternehmen	65
6.2.3	Kommanditgesellschaft (KG)	66
6.2.4	Gesellschaft mit beschränkter Haftung (GmbH)	67
6.3	Finanzierungsarten	67
6.3.1	Selbstfinanzierung an den Beispielen Einzelunternehmung (e. K.), Kommanditgesellschaft (KG), Gesellschaft mit beschränkter Haftung (GmbH)	67
6.3.2	Beteiligungsfinanzierung (Einlagenfinanzierung)	70
7	Kurzfristige Finanzierungsmöglichkeit einschätzen	71
7.1	Lieferantenkredit und Kontokorrentkredit	71
7.2	Factoring	71
8	Investition langfristig finanzieren	71
9	Kreditaufnahme vorbereiten	74
9.1	Kreditprüfung	74
9.2	Kreditsicherheiten	75

Lernfeld 10: Wertschöpfungsprozesse erfolgsorientiert steuern

2	Abgrenzungsrechnung	80
2.1	Rechnungskreise und deren Aufgaben	80
2.2	Kalkulatorische Kosten	80
2.3	Ergebnistabelle	81
3	Vollkostenrechnung	83
3.6	Aufgaben zu den Kapiteln 3.1–3.5	83
4	Deckungsbeitragsrechnung (Teilkostenrechnung)	85
4.4	Aufbau der Deckungsbeitragsrechnung	85
4.5	Gewinnschwelle	86
4.8	Aufgaben zu den Kapiteln 4.1–4.7	90

Lernfeld 11: Geschäftsprozesse darstellen und optimieren

1	Geschäftsprozesse des Betriebs bestimmen	92
2	Schnittstellen erkennen	92
6	Aufgaben zu den Kapiteln 3–5	92

Lernfeld 12: Veranstaltungen und Geschäftsreisen organisieren

1	Organisation von Veranstaltungen	99
2	Vorbereitung von Veranstaltungen	101
3	Durchführung von Veranstaltungen	102
4	Nachbereitung von Veranstaltungen	103
5	Planung von Geschäftsreisen	103
6	Vorbereitung von Geschäftsreisen	105
7	Nachbereitung von Geschäftsreisen	107

Lernfeld 13: Ein Projekt planen und durchführen

4	Aufgaben zu den Kapiteln 1–3.....	108
---	-----------------------------------	-----

Wirtschafts- und Sozialkunde

Kompetenzbereich I: In Ausbildung und Beruf orientieren

1	Duales Ausbildungssystem	112
1.1	Grundlagen: Beteiligte, Lernorte, Ausbildungsordnung.....	112
1.2	Das Ausbildungsverhältnis	112
1.3	Konfliktsituationen und Lösungsmöglichkeiten.....	117
2	Schutzbestimmungen für Mitarbeiter am Arbeitsplatz	118
2.1	Das Jugendarbeitsschutzgesetz.....	118
2.2	Arbeits-, Unfall-, Gesundheits- und Kündigungsschutz	119
3	Mitwirkung und Mitbestimmung nach dem Betriebsverfassungsgesetz.....	120
3.4	Aufgaben zu den Kapiteln 3.1–3.3.....	120
4	Tarifvertrag, Arbeitskampf und Betriebsvereinbarung.....	126
4.3	Aufgaben zu den Kapiteln 4.1 und 4.2.....	126
5	Das System der sozialen Absicherung.....	131
5.9	Aufgaben zu den Kapiteln 5.1–5.8	131
6	Prüfungsaufgaben Kompetenzbereich I	136

Kompetenzbereich II: Wirtschaftliches Handeln in der Sozialen Marktwirtschaft analysieren

1	Wechselseitige Beziehungen der Wirtschaftssubjekte	147
1.3	Aufgaben zu den Kapiteln 1.1 und 1.2.....	147
2	Ordnungsmerkmale der Sozialen Marktwirtschaft.....	151
3	Kooperation und Konzentration	152
3.4	Aufgaben zu den Kapiteln 3.1–3.3.....	152
4	Markt und Preis.....	154
4.1	Markt und Marktformen	154
4.2	Bestimmungsgründe: Nachfrage und Angebot	156
4.3	Die Marktpreisbildung	162
4.3.1	Vollkommener und unvollkommener Markt	162
4.3.2	Polypol – vollkommener Markt.....	165
4.3.3	Markteingriffe des Staates.....	171
4.3.4	Angebotsmonopol.....	174
4.3.5	Angebotsoligopol	179
5	Prüfungsaufgaben Kompetenzbereich II	182

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

1	Konjunktur und Konjunkturpolitik	194
1.3	Aufgaben	194
1.4	Konjunkturpolitische Maßnahmen	196
1.4.1	Möglichkeiten der staatlichen Konjunkturpolitik (= Fiskalpolitik)	196
1.5	Prüfungsaufgaben	198
2	Wirtschaftspolitische Ziele	201
2.4	Aufgaben	201
2.5	Prüfungsaufgaben	204
3	Beschäftigungs- und Arbeitsmarktpolitik	205
3.4	Aufgaben	205
4	Der Wert des Geldes und seine Messung	207
4.1	Preisniveau und Kaufkraft	207
4.6	Aufgaben (Grundwissen)	207
5	Geldtheorie und Geldpolitik	211
5.1	Das Europäische System der Zentralbanken (ESZB)	211
5.2	Geldpolitik der EZB	211
5.2.4	Aufgaben	211
5.3	Prüfungsaufgaben	213
6	Europäische Integration, Globalisierung, Freihandel, Protektionismus, WTO	214
6.5	Aufgaben	214
6.6	Prüfungsaufgaben	215

Komplette Prüfungsaufgaben Kundenbeziehungsprozesse seit Sommer 2017

1	Prüfungsaufgaben Kundenbeziehungsprozesse Sommer 2017	216
2	Prüfungsaufgaben Kundenbeziehungsprozesse Winter 2017/2018	222
3	Prüfungsaufgaben Kundenbeziehungsprozesse Sommer 2018	230
4	Prüfungsaufgaben Kundenbeziehungsprozesse Winter 2018/2019	236
5	Prüfungsaufgaben Kundenbeziehungsprozesse Sommer 2019	243
6	Prüfungsaufgaben Kundenbeziehungsprozesse Winter 2019/2020	249
7	Prüfungsaufgaben Kundenbeziehungsprozesse Sommer 2020	258
8	Prüfungsaufgaben Kundenbeziehungsprozesse Winter 2020/2021	266
9	Prüfungsaufgaben Kundenbeziehungsprozesse Sommer 2021	274

Komplette Prüfungsaufgaben Wirtschafts- und Sozialkunde ab Sommer 2020

1	Prüfungsaufgaben Wirtschafts- und Sozialkunde Sommer 2020	279
2	Prüfungsaufgaben Wirtschafts- und Sozialkunde Winter 2020/2021	282
3	Prüfungsaufgaben Wirtschafts- und Sozialkunde Sommer 2021	285