

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 vollkommenen 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 |
| 3.4.1 | Konkurrenzorientierte Preispolitik | 30 |
| 4 | Wettbewerbsstrategien ausarbeiten..... | 31 |
| 5 | Werbung planen..... | 32 |
| 5.1 | Werbeplan..... | 32 |
| 5.2 | Werbung in sozialen Netzwerken..... | 34 |
| 6 | Marketingkonzept erstellen..... | 36 |
| 6.1 | Preispolitik | 36 |
| 6.1.1 | Kostenorientierte Preispolitik | 36 |
| 6.1.2 | Nachfrageorientierte (kundenorientierte) Preispolitik | 37 |
| 6.1.2.1 | Festlegung der preispolitischen Obergrenze | 37 |
| 6.1.2.2 | Preisdifferenzierung | 39 |
| 6.1.3 | Konkurrenzorientierte Preispolitik | 41 |
| 6.2 | Kommunikationspolitik..... | 41 |
| 6.2.1 | Kommunikationspolitische Maßnahmen | 41 |
| 7 | Werbemittel kundenorientiert gestalten..... | 42 |
| 7.1 | Werbebrief | 43 |
| 7.2 | Aktuelle Kommunikationswege im Rahmen der Kommunikationspolitik | 44 |
| 8 | Grenzen der Werbung festlegen..... | 46 |
| 8.1 | Gesetz gegen den unlauteren Wettbewerb (UWG) | 46 |
| 8.2 | Organisationen zur Überwachung des Wettbewerbs..... | 47 |
| 9 | Marketingmaßnahmen bewerten | 49 |
| 9.1 | Werbeerfolgskontrolle | 49 |
| 9.2 | Auswirkungen der Marketingmaßnahmen auf die Gesellschaft | 51 |

Lernfeld 6: Werteströme erfassen und beurteilen

| | | |
|-----------|---|-----------|
| 1 | Bedeutung und Notwendigkeit des Rechnungswesens | 53 |
| 1.1 | Stellung eines Unternehmens im Wirtschaftsprozess..... | 53 |
| 1.2 | Funktionen und Aufteilung des Rechnungswesens | 54 |
| 1.3 | Belege als Grundlage für Geschäftsvorfälle..... | 54 |
| 1.4 | Grundsätze ordnungsmäßiger Buchführung (GoB)..... | 55 |
| 2 | Buchen auf Bestandskonten | 57 |
| 2.1 | Kurzüberblick zur Bilanz..... | 57 |
| 2.2 | Werteveränderungen in der Bilanz..... | 59 |
| 2.3 | Auflösung der Bilanz in Bestandskonten | 60 |
| 2.4 | Durchführung einer Buchung mit Buchungssätzen | 63 |
| 2.5 | Eröffnung und Abschluss der Bestandskonten (Eröffnungsbilanz- und Schlussbilanzkonto) | 66 |
| 3 | Buchen auf Erfolgskonten (Ergebniskonten) | 67 |
| 3.1 | Kurzüberblick zur Gewinn-und-Verlust-Rechnung (GuV) | 67 |
| 3.2 | Auflösung der GuV in Unterkonten..... | 68 |
| 3.3 | Buchen mit Buchungssätzen..... | 70 |
| 3.4 | Doppelte Erfolgermittlung..... | 70 |
| 3.5 | Vollständiger Geschäftsgang | 71 |
| 4 | Kontenrahmen und Kontenplan | 72 |
| 5 | Buchen mit Umsatzsteuer | 73 |
| 6 | Buchungen im Einkauf und Verkauf | 78 |
| 6.1 | Überblick Materialarten | 78 |
| 6.2 | Aufwandsrechnerisches Verfahren | 78 |
| 6.3 | Preisnachlässe beim Einkauf..... | 79 |
| 6.4 | Preisnachlässe beim Verkauf | 83 |
| 7 | Periodenabschluss durchführen..... | 87 |
| 7.1 | Inventur und Inventar..... | 87 |
| 7.2 | Notwendigkeit von Korrekturen..... | 88 |
| 7.3 | Veränderungen der Materialbestände..... | 88 |
| 7.4 | Bestandsveränderungen an unfertigen und fertigen Erzeugnissen | 89 |
| 7.5 | Abschreibungen beim Anlagevermögen..... | 90 |
| 8 | Jahresabschluss erstellen | 91 |
| 8.1 | Zusammenhang Inventur, Inventar und Bilanz | 91 |
| 8.2 | Grundlagen des Jahresabschlusses | 92 |
| 8.3 | Wertansätze im Handelsrecht (Überblick) | 93 |
| 9 | Anlagevermögen bewerten | 94 |
| 9.1 | Anschaffungskosten..... | 94 |
| 9.2 | Abschreibung zur Erfassung der Wertminderung..... | 95 |
| 10 | Auswertung von Bilanz und GuV (Jahresabschlussanalyse)..... | 99 |
| 10.1 | Problemstellung..... | 99 |
| 10.2 | Vorbereitende Maßnahmen..... | 99 |

| | | |
|-----------|--|------------|
| 10.3 | Kennzahlenanalyse | 100 |
| 10.3.1 | Bilanzkennzahlen | 100 |
| 10.3.2 | Erfolgskennzahlen | 101 |
| 10.3.3 | Aufgaben zu Kapitel 10.3 | 102 |
| 11 | Prüfungsaufgaben zum Lernfeld 6 | 104 |

Lernfeld 7: Gesprächssituationen gestalten

| | | |
|----------|--|------------|
| 1 | Grundlagen der Kommunikation | 116 |
| 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 |
| 2 | Techniken und Regeln der Gesprächsführung | 119 |
| 2.1 | Aktives Zuhören | 119 |
| 2.2 | Ich-Botschaften | 120 |
| 2.3 | Fragetechniken | 120 |
| 2.4 | Argumentation | 122 |
| 2.4.1 | Vorbereiten einer Argumentation | 122 |
| 2.4.2 | Aufbau einer Argumentation | 123 |
| 2.5 | Gesprächsregeln | 123 |
| 3 | Vorbereitung von Gesprächen | 124 |
| 3.1 | Gesprächsziele | 124 |
| 3.2 | Gesprächsstrukturierung | 125 |
| 3.3 | Gesprächsumgebung | 125 |
| 4 | Durchführung von Gesprächen | 126 |
| 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 |
| 5 | Nachbereitung von Gesprächen | 129 |
| 6 | Konfliktgespräche | 130 |
| 6.1 | Ablauf eines Konfliktgespräches | 131 |
| 6.2 | Kritikfähigkeit | 131 |
| 6.3 | Gewaltfreie Kommunikation | 132 |
| 6.4 | Beschwerde- und Reklamationsgespräch | 133 |
| 7 | Technische Medien der Kommunikation | 134 |
| 7.1 | Telefongespräche | 134 |
| 7.2 | Videokonferenzen | 137 |

| | | |
|-----|----------------------|-----|
| 7.3 | Webkonferenzen | 137 |
| 7.4 | E-Mail. | 138 |
| 7.5 | Messenger | 138 |

Lernfeld 8: Personalwirtschaftliche Aufgaben wahrnehmen

| | | |
|----------|--|------------|
| 1 | Personalwirtschaft | 139 |
| 1.1 | Der Geschäftsprozess der Personalwirtschaft | 139 |
| 1.2 | Aufgaben und Ziele | 139 |
| 2 | Personalbedarfsplanung | 140 |
| 2.1 | Personalbestandsplanung..... | 140 |
| 2.2 | Quantitative Personalbedarfsplanung | 141 |
| 2.2.1 | Kennzahlenmethode..... | 141 |
| 2.2.2 | Stellenplanmethode | 142 |
| 2.3 | Qualitative Personalbedarfsplanung..... | 142 |
| 3 | Personalbeschaffung | 144 |
| 3.1 | Interne und externe Beschaffung..... | 144 |
| 3.2 | Stellenanzeige | 145 |
| 3.3 | Personalauswahl..... | 145 |
| 3.3.1 | Die Bewerbung..... | 145 |
| 3.3.2 | Bewerberauswahl | 146 |
| 3.4 | Bewerbungsgespräch..... | 147 |
| 4 | Arbeitsverträge schließen | 148 |
| 4.1 | Grundlagen der Arbeitsverhältnisse | 148 |
| 4.2 | Arbeitnehmerschutzrechte | 149 |
| 4.3 | Tarifverträge und Betriebsvereinbarungen..... | 151 |
| 4.3.1 | Betriebsvereinbarungen..... | 151 |
| 4.3.2 | Arten von Tarifverträgen..... | 151 |
| 4.3.3 | Eigenschaften von Tarifverträgen und Tarifverhandlungen..... | 152 |
| 4.3.4 | Ablauf von Tarifverhandlungen | 153 |
| 4.4 | Arbeitsverträge | 154 |
| 4.4.1 | Grundlagen | 154 |
| 4.4.2 | Arten | 155 |
| 5 | Personalfreisetzung | 156 |
| 5.1 | Möglichkeiten der Beendigung von Arbeitsverhältnissen | 156 |
| 5.2 | Ordentliche Kündigung | 157 |
| 5.2.1 | Fristen | 157 |
| 5.2.2 | Termin | 157 |
| 5.2.3 | Gründe | 158 |
| 5.3 | Außerordentliche Kündigung | 158 |
| 5.4 | Ablauf einer Kündigung | 158 |
| 5.4.1 | Form | 158 |
| 5.4.2 | Kündigungsschutz | 159 |

| | | |
|----------|--|------------|
| 5.4.3 | Sozialauswahl | 159 |
| 5.4.4 | Mitwirken des Betriebsrates | 160 |
| 5.4.5 | Unterlagen für den Mitarbeiter bei Kündigung | 160 |
| 6 | Personalbetreuung | 162 |
| 6.1 | Arbeitszeitmodelle | 162 |
| 6.2 | Personalunterlagen | 163 |
| 6.3 | Personaleinsatzplanung | 163 |
| 6.3.1 | Formen | 163 |
| 6.3.2 | Einflussfaktoren | 164 |
| 6.4 | Personalstatistik | 165 |
| 6.5 | Personalentwicklung | 167 |
| 6.6 | Personalbeurteilung | 168 |
| 6.7 | Das Arbeitszeugnis | 170 |
| 7 | Entlohnung | 170 |
| 7.1 | Entgeltformen | 170 |
| 7.2 | Lohn- und Gehaltsabrechnung | 171 |
| 7.2.1 | Überblick Sozialversicherungen (Stand: 2022) | 171 |
| 7.2.2 | Beitragsbemessungsgrenze | 172 |
| 7.2.3 | Versicherungspflichtgrenze | 172 |
| 7.2.4 | Lohnsteuerklassen | 173 |
| 7.2.4.1 | Einkommensteuertarif | 173 |
| 7.2.4.2 | Änderung beim Solidaritätszuschlag | 174 |
| 7.2.4.3 | Ermittlung der Lohnsteuer | 174 |
| 7.2.5 | Berechnung | 175 |
| 7.2.6 | Ablauf Überweisung der Sozialversicherung und Lohnsteuer | 177 |
| 8 | Kapitelübergreifende Aufgabe | 180 |

Lernfeld 9: Liquidität sichern und Finanzierung vorbereiten

| | | |
|----------|---|------------|
| 1 | Liquidität sichern | 181 |
| 2 | Liquidität planen | 182 |
| 3 | Liquidität bewerten und beurteilen | 184 |
| 4 | Zahlungseingänge sichern | 186 |
| 5 | Zahlungseingänge überwachen | 187 |
| 6 | Beteiligungs- und Selbstfinanzierung rechtsformabhängig planen | 198 |
| 6.1 | Bilanzieller Zusammenhang zwischen Investition und Finanzierung | 198 |
| 6.2 | Überblick Rechtsformen1 der Unternehmen | 199 |
| 6.2.1 | Entscheidungskriterien für die Wahl der Rechtsform | 199 |
| 6.2.2 | Einzelunternehmen | 200 |
| 6.2.3 | Kommanditgesellschaft (KG) | 202 |
| 6.2.4 | Gesellschaft mit beschränkter Haftung (GmbH) | 204 |
| 6.3 | Finanzierungsarten | 205 |

| | | |
|----------|---|------------|
| 6.3.1 | Selbstfinanzierung an den Beispielen Einzelunternehmung (e. K.), Kommanditgesellschaft (KG), Gesellschaft mit beschränkter Haftung (GmbH) | 206 |
| 6.3.2 | Beteiligungsfianzierung (Einlagenfinanzierung) | 213 |
| 7 | Kurzfristige Finanzierungsmöglichkeit einschätzen | 213 |
| 7.1 | Lieferantenkredit und Kontokorrentkredit | 214 |
| 7.2 | Factoring | 216 |
| 8 | Investition langfristig finanzieren | 218 |
| 8.1 | Darlehensformen nach Art der Tilgung | 218 |
| 8.2 | Leasing | 221 |
| 9 | Kreditaufnahme vorbereiten | 231 |
| 9.1 | Kreditprüfung | 232 |
| 9.2 | Kreditsicherheiten | 233 |
| 9.2.1 | Bürgschaft | 233 |
| 9.2.2 | Sicherungsübereignung | 234 |
| 9.2.3 | Eigentumsvorbehalt | 235 |
| 9.2.4 | Lombardkredit | 235 |
| 9.2.5 | Grundpfandrechte | 238 |
| 9.2.6 | Berechnung der Kreditsicherungsmöglichkeiten | 238 |

Lernfeld 10: Wertschöpfungsprozesse erfolgsorientiert steuern

| | | |
|----------|---|------------|
| 1 | Abgrenzungsrechnung | 249 |
| 1.1 | Rechnungskreise und deren Aufgaben | 249 |
| 1.2 | Kalkulatorische Kosten | 251 |
| 1.3 | Ergebnistabelle | 254 |
| 2 | Vollkostenrechnung | 257 |
| 2.1 | Überblick | 257 |
| 2.2 | Kostenartenrechnung | 257 |
| 2.3 | Kostenstellenrechnung (BAB) | 257 |
| 2.4 | Kostenträgerstückrechnung | 259 |
| 2.4.1 | Ist-Kosten und Normalkosten | 259 |
| 2.4.2 | Überblick: Kalkulation in einem Handelsbetrieb | 259 |
| 2.4.3 | BAB und Zuschlagskalkulation in einem Handelsbetrieb | 260 |
| 2.4.4 | Kalkulation in einem Handelsbetrieb | 260 |
| 2.4.4.1 | Vorkalkulation (Angebotskalkulation) | 260 |
| 2.4.4.2 | Nachkalkulation | 262 |
| 2.5 | Kostenträgerzeitrechnung | 262 |
| 2.5.1 | Kostenvergleich auf Kostenstellenebene | 263 |
| 2.5.2 | Kostenvergleich auf Kostenträgerebene | 263 |
| 2.6 | Aufgaben zu den Kapiteln 2.1–2.5 | 263 |
| 3 | Deckungsbeitragsrechnung (Teilkostenrechnung) | 267 |
| 3.1 | Vergleich Vollkostenrechnung und Deckungsbeitragsrechnung | 267 |
| 3.2 | Problembereiche der Vollkostenrechnung | 268 |

| | | |
|----------|--|------------|
| 3.3 | Fixe Kosten vs. variable Kosten | 269 |
| 3.4 | Aufbau der Deckungsbeitragsrechnung | 270 |
| 3.5 | Gewinnschwelle | 272 |
| 3.5.1 | Kapazität und Beschäftigung | 273 |
| 3.5.2 | Die Auswirkung von Kostenbestimmungsfaktoren | 273 |
| 3.6 | Bestimmung von Preisuntergrenzen | 276 |
| 3.7 | Annahme eines Zusatzauftrages | 277 |
| 3.8 | Aufgaben zu den Kapiteln 3.1–3.7 | 278 |
| 4 | Prüfungsaufgaben zum Lernfeld 10 | 280 |

Lernfeld 11: Geschäftsprozesse darstellen und optimieren

| | | |
|----------|--|------------|
| 1 | Geschäftsprozesse des Betriebs bestimmen | 284 |
| 2 | Schnittstellen erkennen | 285 |
| 3 | Prozesse darstellen | 286 |
| 3.1 | Prozesse als EPK darstellen | 286 |
| 3.2 | Prozesse als Ablaufdiagramm darstellen | 290 |
| 4 | Aufbau und Leitungssystem des Betriebs darstellen | 291 |
| 4.1 | Begriffe und Grundsätze der Organisation | 291 |
| 4.2 | Aufbauorganisation | 291 |
| 4.3 | Führungsstil | 294 |
| 5 | Schwachstellenanalyse durchführen | 295 |
| 6 | Aufgaben zu den Kapiteln 3–5 | 296 |

Lernfeld 12: Veranstaltungen und Geschäftsreisen organisieren

| | | |
|----------|--|------------|
| 1 | Organisation von Veranstaltungen und Events | 307 |
| 1.1 | Veranstaltungsarten | 307 |
| 1.2 | Präsenz- oder hybride Veranstaltung | 309 |
| 1.3 | Rahmenbedingungen | 310 |
| 1.3.1 | Rechtliche Vorschriften | 310 |
| 1.3.2 | Versicherungen | 311 |
| 2 | Vorbereitung von Veranstaltungen | 312 |
| 2.1 | Planungsmodule | 312 |
| 2.2 | Tagesordnung/Tagungsprogramm | 312 |
| 2.3 | Veranstaltungsort | 312 |
| 2.4 | Veranstaltungsraum | 313 |
| 2.5 | Einladungsschreiben | 314 |
| 3 | Durchführung von Veranstaltungen | 315 |
| 3.1 | Ablauf- und Arbeitsplan | 315 |
| 3.2 | Gästebetreuung | 315 |
| 3.3 | Äußeres Erscheinungsbild | 316 |

| | | |
|----------|--|------------|
| 3.4 | Rahmenprogramm | 316 |
| 4 | Nachbereitung von Veranstaltungen | 317 |
| 4.1 | Abschlussarbeiten | 317 |
| 4.2 | Erfolgsmessung | 317 |
| 4.3 | Abrechnung | 318 |
| 5 | Planung von Geschäftsreisen | 318 |
| 5.1 | Rahmenbedingungen | 318 |
| 5.2 | Reiserichtlinien | 319 |
| 5.3 | Reiseinformationen | 319 |
| 6 | Vorbereitung von Geschäftsreisen | 321 |
| 6.1 | Wahl des Verkehrsmittels | 321 |
| 6.1.1 | Reisen mit dem Auto | 321 |
| 6.1.2 | Reisen mit der Bahn | 322 |
| 6.1.3 | Reisen mit dem Flugzeug | 323 |
| 6.2 | Hotelbuchung | 324 |
| 6.3 | Reiseplan | 324 |
| 6.4 | Reisemappe | 325 |
| 7 | Nachbereitung von Geschäftsreisen | 326 |
| 7.1 | Abschlussarbeiten | 326 |
| 7.2 | Reisekostenabrechnung | 326 |

Lernfeld 13: Ein Projekt planen und durchführen

| | | |
|----------|---|------------|
| 1 | Merkmale eines Projekts | 328 |
| 2 | Projektbeteiligte | 328 |
| 3 | Projektphasen | 329 |
| 3.1 | Projektvorbereitung | 329 |
| 3.1.1 | Ideenfindung | 329 |
| 3.1.2 | Ziele definieren | 330 |
| 3.1.3 | Projektskizze | 331 |
| 3.1.4 | Entscheidung | 331 |
| 3.2 | Projektplanung (Planung) | 331 |
| 3.2.1 | Projektstrukturplan | 331 |
| 3.2.2 | Arbeitspakete beschreiben | 332 |
| 3.2.3 | Projektablaufplan | 332 |
| 3.2.4 | Terminplanung | 332 |
| 3.2.5 | Ressourcenplan | 333 |
| 3.2.6 | Kostenplan | 333 |
| 3.3 | Projektdurchführung (Steuerung) | 334 |
| 3.4 | Projektabchluss (Kontrolle) | 334 |
| 4 | Aufgaben zu den Kapiteln 1–3 | 335 |

Kompetenzbereich I: In Ausbildung und Beruf orientieren

| | | |
|----------|--|------------|
| 1 | Duales Ausbildungssystem | 339 |
| 1.1 | Grundlagen: Beteiligte, Lernorte, Ausbildungsordnung. | 339 |
| 1.2 | Das Ausbildungsverhältnis | 341 |
| 1.3 | Konfliktsituationen und Lösungsmöglichkeiten. | 349 |
| 2 | Schutzbestimmungen für Mitarbeiter am Arbeitsplatz | 351 |
| 2.1 | Das Jugendarbeitsschutzgesetz. | 351 |
| 2.2 | Arbeits-, Unfall-, Gesundheits- und Kündigungsschutz | 354 |
| 3 | Mitwirkung und Mitbestimmung nach dem Betriebsverfassungsgesetz | 356 |
| 3.1 | Allgemeine Grundlagen | 356 |
| 3.2 | Betriebsrat und Betriebsversammlung | 358 |
| 3.3 | Jugend- und Auszubildendenvertretung | 360 |
| 3.4 | Aufgaben zu den Kapiteln 3.1–3.3 | 361 |
| 4 | Tarifvertrag, Arbeitskampf und Betriebsvereinbarung | 365 |
| 4.1 | Tarifvertrag und Arbeitskampf | 365 |
| 4.2 | Betriebsvereinbarung | 369 |
| 4.3 | Aufgaben zu den Kapiteln 4.1 und 4.2 | 369 |
| 5 | Das System der sozialen Absicherung | 374 |
| 5.1 | Übersicht über die gesetzliche Sozialversicherung (Stand: 01/2022) | 374 |
| 5.2 | Ergänzungen gesetzliche Krankenversicherung | 375 |
| 5.3 | Ergänzungen gesetzliche Pflegeversicherung | 376 |
| 5.4 | Ergänzungen gesetzliche Rentenversicherung | 380 |
| 5.5 | Ergänzungen gesetzliche Arbeitslosenversicherung | 380 |
| 5.6 | Ergänzungen gesetzliche Unfallversicherung | 383 |
| 5.7 | Probleme der gesetzlichen Sozialversicherung | 384 |
| 5.8 | Das Dreischichtenmodell der Altersvorsorge | 385 |
| 5.9 | Aufgaben zu den Kapiteln 5.1–5.8 | 385 |
| 5.10 | Exkurs: Die Gehaltsabrechnung: Fälle und Lösungen (Stand: 01/2022) | 388 |
| 6 | Prüfungsaufgaben Kompetenzbereich I | 391 |

Kompetenzbereich II: Wirtschaftliches Handeln in der Sozialen Marktwirtschaft analysieren

| | | |
|----------|---|------------|
| 1 | Wechselseitige Beziehungen der Wirtschaftssubjekte | 428 |
| 1.1 | Wirtschaftskreislauf | 428 |
| 1.2 | Bruttoinlandsprodukt als Maß für wirtschaftliche Leistung | 430 |
| 1.3 | Aufgaben zu den Kapiteln 1.1 und 1.2 | 432 |
| 2 | Ordnungsmerkmale der Sozialen Marktwirtschaft | 435 |

| | | |
|----------|---|------------|
| 3 | Kooperation und Konzentration | 437 |
| 3.1 | Grundlagen | 437 |
| 3.2 | Kartell und Kartellverbot | 438 |
| 3.3 | Staatliche Wettbewerbspolitik | 442 |
| 3.4 | Aufgaben zu den Kapiteln 3.1–3.3 | 443 |
| 4 | Markt und Preis..... | 444 |
| 4.1 | Markt und Marktformen | 444 |
| 4.2 | Bestimmungsgründe: Nachfrage und Angebot | 447 |
| 4.3 | Die Marktpreisbildung | 453 |
| 4.3.1 | Vollkommener und unvollkommener Markt | 453 |
| 4.3.2 | Polypol – vollkommener Markt | 456 |
| 4.3.3 | Markteingriffe des Staates | 462 |
| 4.3.4 | Angebotsmonopol | 465 |
| 4.3.5 | Angebotsoligopol | 470 |
| 5 | Prüfungsaufgaben Kompetenzbereich II | 473 |

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

| | | |
|----------|---|------------|
| 1 | Konjunktur und Konjunkturpolitik..... | 490 |
| 1.1 | Konjunkturzyklus(-phasen) | 490 |
| 1.2 | Konjunkturindikatoren | 492 |
| 1.3 | Aufgaben | 493 |
| 1.4 | Konjunkturpolitische Maßnahmen | 496 |
| 1.4.1 | Möglichkeiten der staatlichen Konjunkturpolitik (= Fiskalpolitik) | 496 |
| 1.4.2 | Staatliche Wirtschaftspolitik (angebotsorientiert) | 499 |
| 2 | Wirtschaftspolitische Ziele..... | 500 |
| 2.1 | Grundlagen | 500 |
| 2.2 | Wirtschaftspolitische Zielkonflikte | 501 |
| 2.3 | Wirtschaftliche Grundprobleme der modernen Industriegesellschaft | 503 |
| 2.4 | Aufgaben | 504 |
| 3 | Beschäftigungs- und Arbeitsmarktpolitik..... | 505 |
| 3.1 | Die Beschäftigung in einer Volkswirtschaft | 505 |
| 3.2 | Arten und Ursachen der Arbeitslosigkeit | 506 |
| 3.2.1 | Arten der Arbeitslosigkeit | 506 |
| 3.2.2 | Ursachen der Arbeitslosigkeit | 507 |
| 3.3 | Bekämpfung und Probleme der Arbeitslosigkeit | 507 |
| 3.4 | Aufgaben | 508 |
| 4 | Der Wert des Geldes und seine Messung | 510 |
| 4.1 | Preisniveau und Kaufkraft | 510 |
| 4.2 | Entstehung des Verbraucherpreisindex | 511 |

| | | |
|----------|---|------------|
| 4.3 | Ursachen von Inflation (Preisniveausteigerungen)..... | 512 |
| 4.4 | Auswirkungen von Inflation..... | 512 |
| 4.5 | Inflation und Deflation (Geldwertschwankungen)..... | 514 |
| 4.6 | Aufgaben..... | 515 |
| 5 | Geldtheorie und Geldpolitik..... | 517 |
| 5.1 | Das Europäische System der Zentralbanken (ESZB) | 517 |
| 5.2 | Geldpolitik der EZB | 521 |
| 5.2.1 | Offenmarktgeschäfte der EZB..... | 522 |
| 5.2.2 | Wirkungsweise von Offenmarktgeschäften..... | 525 |
| 5.2.3 | Leitzinspolitik der EZB (Übersicht)..... | 526 |
| 5.2.4 | Aufgaben | 528 |
| 6 | Europäische Integration, Globalisierung, Freihandel, Protektionismus, WTO... | 529 |
| 6.1 | Europäische Integration..... | 529 |
| 6.2 | Globalisierung | 535 |
| 6.3 | Freihandel – Protektionismus..... | 536 |
| 6.4 | WTO | 536 |
| 6.5 | Aufgaben..... | 537 |
| 7 | Prüfungsaufgaben Kompetenzbereich III..... | 537 |

Komplette Prüfungsaufgaben Kundenbeziehungsprozesse seit Sommer 2018

| | | |
|---|--|-----|
| 1 | Prüfungsaufgaben Kundenbeziehungsprozesse Sommer 2018..... | 544 |
| 2 | Prüfungsaufgaben Kundenbeziehungsprozesse Winter 2018/2019 | 558 |
| 3 | Prüfungsaufgaben Kundenbeziehungsprozesse Sommer 2019..... | 576 |
| 4 | Prüfungsaufgaben Kundenbeziehungsprozesse Winter 2019/2020 | 589 |
| 5 | Prüfungsaufgaben Kundenbeziehungsprozesse Sommer 2020..... | 604 |
| 6 | Prüfungsaufgaben Kundenbeziehungsprozesse Winter 2020/2021 | 619 |
| 7 | Prüfungsaufgaben Kundenbeziehungsprozesse Sommer 2021..... | 633 |
| 8 | Prüfungsaufgaben Kundenbeziehungsprozesse Winter 2021/2022 | 645 |
| 9 | Prüfungsaufgaben Kundenbeziehungsprozesse Sommer 2022..... | 665 |

Komplette Prüfungsaufgaben Wirtschafts- und Sozialkunde ab Sommer 2021

| | | |
|---|---|-----|
| 1 | Prüfungsaufgaben Wirtschafts- und Sozialkunde Sommer 2021 | 682 |
| 2 | Prüfungsaufgaben Wirtschafts- und Sozialkunde Winter 2021/2022..... | 690 |
| 3 | Prüfungsaufgaben Wirtschafts- und Sozialkunde Sommer 2022 | 697 |
| | Bildquellenverzeichnis..... | 701 |
| | Schulkontenrahmen Industrie..... | 702 |