

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

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 Erfolgsermittlung .....	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
<b>11</b>	<b>Prüfungsaufgaben zum Lernfeld 6 .....</b>	<b>104</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	Fragetechniken.....	120
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>
<b>6</b>	<b>Konfliktgespräche .....</b>	<b>130</b>
6.1	Ablauf eines Konfliktgespräches .....	131
6.2	Kritikfähigkeit .....	131
6.3	Gewaltfreie Kommunikation .....	132
6.4	Beschwerde- und Reklamationsgespräch .....	133
<b>7</b>	<b>Technische Medien der Kommunikation .....</b>	<b>134</b>
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

<b>1</b>	<b>Personalwirtschaft.....</b>	<b>139</b>
1.1	Der Geschäftsprozess der Personalwirtschaft .....	139
1.2	Aufgaben und Ziele .....	139
<b>2</b>	<b>Personalbedarfsplanung .....</b>	<b>140</b>
2.1	Personalbestandsplanung.....	140
2.2	Quantitative Personalbedarfsplanung .....	141
2.2.1	Kennzahlenmethode.....	141
2.2.2	Stellenplanmethode .....	142
2.3	Qualitative Personalbedarfsplanung.....	142
<b>3</b>	<b>Personalbeschaffung .....</b>	<b>144</b>
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
<b>4</b>	<b>Arbeitsverträge schließen .....</b>	<b>148</b>
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
<b>5</b>	<b>Personalfreisetzung.....</b>	<b>156</b>
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
<b>6</b>	<b>Personalbetreuung .....</b>	<b>162</b>
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
<b>7</b>	<b>Entlohnung .....</b>	<b>170</b>
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
<b>8</b>	<b>Kapitelübergreifende Aufgabe .....</b>	<b>180</b>

## Lernfeld 9: Liquidität sichern und Finanzierung vorbereiten

<b>1</b>	<b>Liquidität sichern .....</b>	<b>181</b>
<b>2</b>	<b>Liquidität planen .....</b>	<b>182</b>
<b>3</b>	<b>Liquidität bewerten und beurteilen .....</b>	<b>184</b>
<b>4</b>	<b>Zahlungseingänge sichern .....</b>	<b>186</b>
<b>5</b>	<b>Zahlungseingänge überwachen .....</b>	<b>187</b>
<b>6</b>	<b>Beteiligungs- und Selbstfinanzierung rechtsformabhängig planen .....</b>	<b>198</b>
6.1	Bilanzieller Zusammenhang zwischen Investition und Finanzierung .....	198
6.2	Überblick Rechtsformen <sup>1</sup> 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	Beteiligungsfinanzierung (Einlagenfinanzierung) .....	213
<b>7</b>	<b>Kurzfristige Finanzierungsmöglichkeit einschätzen .....</b>	<b>213</b>
7.1	Lieferantenkredit und Kontokorrentkredit .....	214
7.2	Factoring .....	216
<b>8</b>	<b>Investition langfristig finanzieren .....</b>	<b>218</b>
8.1	Darlehensformen nach Art der Tilgung .....	218
8.2	Leasing .....	221
<b>9</b>	<b>Kreditaufnahme vorbereiten .....</b>	<b>231</b>
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	Lombarkredit .....	235
9.2.5	Grundpfandrechte .....	238
9.2.6	Berechnung der Kreditsicherungsmöglichkeiten .....	238

## Lernfeld 10: Wertschöpfungsprozesse erfolgsorientiert steuern

<b>1</b>	<b>Abgrenzungsrechnung .....</b>	<b>249</b>
1.1	Rechnungskreise und deren Aufgaben .....	249
1.2	Kalkulatorische Kosten .....	251
1.3	Ergebnistabelle .....	254
<b>2</b>	<b>Vollkostenrechnung .....</b>	<b>257</b>
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
<b>3</b>	<b>Deckungsbeitragsrechnung (Teilkostenrechnung) .....</b>	<b>267</b>
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	<b>Prüfungsaufgaben zum Lernfeld 10 . . . . .</b>	<b>280</b>

## Lernfeld 11: Geschäftsprozesse darstellen und optimieren

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

## Lernfeld 12: Veranstaltungen und Geschäftsreisen organisieren

1	<b>Organisation von Veranstaltungen und Events . . . . .</b>	<b>307</b>
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	<b>Vorbereitung von Veranstaltungen . . . . .</b>	<b>312</b>
2.1	Planungsmodule . . . . .	312
2.2	Tagesordnung/Tagungsprogramm . . . . .	312
2.3	Veranstaltungsort . . . . .	312
2.4	Veranstaltungsraum . . . . .	313
2.5	Einladungsschreiben . . . . .	314
3	<b>Durchführung von Veranstaltungen . . . . .</b>	<b>315</b>
3.1	Ablauf- und Arbeitsplan . . . . .	315
3.2	Gästekbetreuung . . . . .	315
3.3	Äußeres Erscheinungsbild . . . . .	316

3.4	Rahmenprogramm .....	316
<b>4</b>	<b>Nachbereitung von Veranstaltungen .....</b>	<b>317</b>
4.1	Abschlussarbeiten .....	317
4.2	Erfolgsmessung .....	317
4.3	Abrechnung .....	318
<b>5</b>	<b>Planung von Geschäftsreisen .....</b>	<b>318</b>
5.1	Rahmenbedingungen .....	318
5.2	Reiserichtlinien .....	319
5.3	Reiseinformationen .....	319
<b>6</b>	<b>Vorbereitung von Geschäftsreisen .....</b>	<b>321</b>
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
<b>7</b>	<b>Nachbereitung von Geschäftsreisen .....</b>	<b>326</b>
7.1	Abschlussarbeiten .....	326
7.2	Reisekostenabrechnung .....	326

## Lernfeld 13: Ein Projekt planen und durchführen

<b>1</b>	<b>Merkmale eines Projekts .....</b>	<b>328</b>
<b>2</b>	<b>Projektbeteiligte .....</b>	<b>328</b>
<b>3</b>	<b>Projektphasen .....</b>	<b>329</b>
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	Projektabschluss (Kontrolle) .....	334
<b>4</b>	<b>Aufgaben zu den Kapiteln 1–3 .....</b>	<b>335</b>



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

<b>3</b>	<b>Kooperation und Konzentration</b>	<b>437</b>
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
<b>4</b>	<b>Markt und Preis</b>	<b>444</b>
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
<b>5</b>	<b>Prüfungsaufgaben Kompetenzbereich II</b>	<b>473</b>

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

<b>1</b>	<b>Konjunktur und Konjunkturpolitik</b>	<b>490</b>
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
<b>2</b>	<b>Wirtschaftspolitische Ziele</b>	<b>500</b>
2.1	Grundlagen	500
2.2	Wirtschaftspolitische Zielkonflikte	501
2.3	Wirtschaftliche Grundprobleme der modernen Industriegesellschaft	503
2.4	Aufgaben	504
<b>3</b>	<b>Beschäftigungs- und Arbeitsmarktpolitik</b>	<b>505</b>
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
<b>4</b>	<b>Der Wert des Geldes und seine Messung</b>	<b>510</b>
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
<b>5</b>	<b>Geldtheorie und Geldpolitik.....</b>	<b>517</b>
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
<b>6</b>	<b>Europäische Integration, Globalisierung, Freihandel, Protektionismus, WTO... ..</b>	<b>529</b>
6.1	Europäische Integration.....	529
6.2	Globalisierung .....	535
6.3	Freihandel – Protektionismus .....	536
6.4	WTO .....	536
6.5	Aufgaben.....	537
<b>7</b>	<b>Prüfungsaufgaben Kompetenzbereich III.....</b>	<b>537</b>

## Komplette Prüfungsaufgaben Kundenbeziehungsprozesse seit Sommer 2018

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

## Komplette Prüfungsaufgaben Wirtschafts- und Sozialkunde ab Sommer 2021

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