

Inhaltsverzeichnis

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.....	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
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
11	Prüfungsaufgaben zum Lernfeld 6	104

Lernfeld 7: Gesprächssituationen gestalten

1	Grundlagen der Kommunikation	119
1.1	Interne und externe Kommunikation	119
1.2	Kommunikationsmodelle	119
1.2.1	Sender-Empfänger-Modell	119
1.2.2	Vier-Ohren-Modell bzw. Kommunikationsquadrat	120
1.2.3	Eisberg-Modell	121
1.3	Gesprächsarten	121
2	Techniken und Regeln der Gesprächsführung	122
2.1	Aktives Zuhören	122
2.2	Ich-Botschaften	123
2.3	Fragetechniken	123
2.4	Argumentation	125
2.4.1	Vorbereiten einer Argumentation	125
2.4.2	Aufbau einer Argumentation	126
2.5	Gesprächsregeln	126
3	Vorbereitung von Gesprächen	127
3.1	Gesprächsziele	127
3.2	Gesprächsstrukturierung	128
3.3	Gesprächsumgebung	128
4	Durchführung von Gesprächen	129
4.1	Körpersprache	130
4.1.1	Körperhaltung und -bewegung	130
4.1.2	Gestik	130
4.1.3	Mimik	131
4.1.4	Distanz	131
4.2	Informations- und Beratungsgespräche	132
5	Nachbereitung von Gesprächen	132
5.1	Gesprächsprotokoll	132
5.2	Gesprächsauswertung	133
5.3	Feedback	133
6	Konfliktgespräche	134
6.1	Aufbau und Ablauf eines Konfliktgespräches	135
6.2	Kritikfähigkeit	135
6.3	Gewaltfreie Kommunikation	136
6.4	Beschwerde- und Reklamationsgespräch	137
7	Technische Medien der Kommunikation	138

7.1	Telefongespräche	138
7.2	Videokonferenzen	142
7.3	Webkonferenzen	142
7.4	E-Mail.	143
7.5	Messenger	143

Lernfeld 8: Personalwirtschaftliche Aufgaben wahrnehmen

1	Personalwirtschaft.	144
1.1	Der Geschäftsprozess der Personalwirtschaft	144
1.2	Aufgaben und Ziele	144
2	Personalbedarfsplanung	145
2.1	Personalbestandsplanung.	145
2.2	Quantitative Personalbedarfsplanung	146
2.2.1	Kennzahlenmethode.	146
2.2.2	Stellenplanmethode	147
2.3	Qualitative Personalbedarfsplanung.	147
3	Personalbeschaffung	149
3.1	Interne und externe Beschaffung.	149
3.2	Stellenanzeige	150
3.3	Personalauswahl.	150
3.3.1	Die Bewerbung.	150
3.3.2	Bewerberauswahl	151
3.4	Bewerbungsgespräch.	152
4	Arbeitsverträge schließen	153
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.	157
4.3.4	Ablauf von Tarifverhandlungen	158
4.4	Arbeitsverträge	159
4.4.1	Grundlagen	159
4.4.2	Arten	160
5	Personalfreisetzung.	161
5.1	Möglichkeiten der Beendigung von Arbeitsverhältnissen	161
5.2	Ordentliche Kündigung	162
5.2.1	Fristen	162
5.2.2	Termin	162
5.2.3	Gründe	163
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 bei Kündigung	165
6	Personalbetreuung	167
6.1	Arbeitszeitmodelle	167
6.2	Personalunterlagen	168
6.3	Personaleinsatzplanung	168
6.3.1	Formen	168
6.3.2	Einflussfaktoren	169
6.4	Personalstatistik	170
6.5	Personalentwicklung	172
6.6	Personalbeurteilung	173
6.7	Das Arbeitszeugnis	175
7	Entlohnung	175
7.1	Entgeltformen	175
7.2	Lohn- und Gehaltsabrechnung	176
7.2.1	Überblick Sozialversicherungen (Stand: 01/2023)	176
7.2.2	Beitragsbemessungsgrenze	177
7.2.3	Versicherungspflichtgrenze	177
7.2.4	Lohnsteuerklassen	178
7.2.4.1	Einkommensteuertarif	178
7.2.4.2	Änderung beim Solidaritätszuschlag	179
7.2.4.3	Ermittlung der Lohnsteuer	179
7.2.5	Berechnung	180
7.2.6	Ablauf Überweisung der Sozialversicherung und Lohnsteuer	182
8	Kapitelübergreifende Aufgabe	185

Lernfeld 9: Liquidität sichern und Finanzierung vorbereiten

1	Liquidität sichern	186
2	Liquidität planen	187
3	Liquidität bewerten und beurteilen	189
4	Zahlungseingänge sichern	191
5	Zahlungseingänge überwachen	192
6	Beteiligungs- und Selbstfinanzierung rechtsformabhängig planen	203
6.1	Bilanzieller Zusammenhang zwischen Investition und Finanzierung	203
6.2	Überblick Rechtsformen der Unternehmen	204
6.2.1	Entscheidungskriterien für die Wahl der Rechtsform	204
6.2.2	Einzelunternehmen	205
6.2.3	Kommanditgesellschaft (KG)	207
6.2.4	Gesellschaft mit beschränkter Haftung (GmbH)	209

6.3	Finanzierungsarten	210
6.3.1	Selbstfinanzierung an den Beispielen Einzelunternehmung (e. K.), Kommanditgesellschaft (KG), Gesellschaft mit beschränkter Haftung (GmbH) ...	211
6.3.2	Beteiligungsfinanzierung (Einlagenfinanzierung)	218
7	Kurzfristige Finanzierungsmöglichkeit einschätzen.....	218
7.1	Lieferantenkredit und Kontokorrentkredit	219
7.2	Factoring	221
8	Investition langfristig finanzieren	223
8.1	Darlehensformen nach Art der Tilgung.....	223
8.2	Leasing	226
9	Kreditaufnahme vorbereiten	236
9.1	Kreditprüfung	237
9.2	Kreditsicherheiten	238
9.2.1	Bürgschaft.....	238
9.2.2	Sicherungsübereignung.....	239
9.2.3	Eigentumsvorbehalt	240
9.2.4	Lombardkredit	240
9.2.5	Grundpfandrechte	243
9.2.6	Berechnung der Kreditsicherungsmöglichkeiten.....	243

Lernfeld 10: Wertschöpfungsprozesse erfolgsorientiert steuern

1	Abgrenzungsrechnung	254
1.1	Rechnungskreise und deren Aufgaben	254
1.2	Kalkulatorische Kosten	256
1.3	Ergebnistabelle	259
2	Vollkostenrechnung.....	262
2.1	Überblick	262
2.2	Kostenartenrechnung	262
2.3	Kostenstellenrechnung (BAB)	262
2.4	Kostenträgerstückrechnung	264
2.4.1	BAB und Zuschlagskalkulation in einem Handelsbetrieb	264
2.4.2	Vorwärtsskalkulation für selbst hergestellte Produkte (Industriekalkulation)	264
2.4.3	Kalkulation in einem Handelsbetrieb	265
2.4.3.1	Vorkalkulation (Angebotskalkulation)	267
2.4.3.2	Nachkalkulation	268
2.4.4	Istkosten und Normalkosten	268
2.5	Kostenträgerzeitrechnung	268
2.5.1	Kostenvergleich auf Kostenstellenebene	269
2.5.2	Kostenvergleich auf Kostenträgerebene	269
2.6	Aufgaben zu den Kapiteln 2.1–2.5	269

3	Deckungsbeitragsrechnung (Teilkostenrechnung)	274
3.1	Vergleich Vollkostenrechnung und Deckungsbeitragsrechnung	274
3.2	Problembereiche der Vollkostenrechnung	275
3.3	Fixe Kosten vs. variable Kosten	276
3.4	Aufbau der Deckungsbeitragsrechnung	277
3.5	Gewinnschwelle	279
3.5.1	Kapazität und Beschäftigung	280
3.5.2	Die Auswirkung von Kostenbestimmungsfaktoren	280
3.6	Bestimmung von Preisuntergrenzen	283
3.7	Annahme eines Zusatzauftrages	284
3.8	Aufgaben zu den Kapiteln 3.1–3.7	285
4	Prüfungsaufgaben zum Lernfeld 10	287

Lernfeld 11: Geschäftsprozesse darstellen und optimieren

1	Geschäftsprozesse des Betriebs bestimmen	291
2	Schnittstellen erkennen	292
3	Prozesse darstellen	293
3.1	Prozesse als EPK darstellen	293
3.2	Prozesse als Ablaufdiagramm darstellen	297
4	Aufbau und Leitungssystem des Betriebs darstellen	298
4.1	Begriffe und Grundsätze der Organisation	298
4.2	Aufbauorganisation	298
4.3	Führungsstil	301
5	Schwachstellenanalyse durchführen	302
6	Aufgaben zu den Kapiteln 3–5	303

Lernfeld 12: Veranstaltungen und Geschäftsreisen organisieren

1	Organisation von Veranstaltungen und Events	314
1.1	Veranstaltungarten	314
1.2	Präsenz- oder hybride Veranstaltung	316
1.3	Rahmenbedingungen	317
1.3.1	Rechtliche Vorschriften	317
1.3.2	Versicherungen	318
2	Vorbereitung von Veranstaltungen	319
2.1	Planungsmodule	319
2.2	Tagesordnung/Tagungsprogramm	319
2.3	Veranstaltungsort	319
2.4	Veranstaltungsräum	320
2.5	Einladungsschreiben	321
3	Durchführung von Veranstaltungen	322
3.1	Ablauf- und Arbeitsplan	322

3.2	Gästebetreuung	322
3.3	Äußeres Erscheinungsbild	323
3.4	Rahmenprogramm	323
4	Nachbereitung von Veranstaltungen	324
4.1	Abschlussarbeiten	324
4.2	Erfolgsmessung	324
4.3	Abrechnung	325
5	Planung von Geschäftsreisen	325
5.1	Rahmenbedingungen	325
5.2	Reiserichtlinien	326
5.3	Reiseinformationen	326
6	Vorbereitung von Geschäftsreisen	328
6.1	Wahl des Verkehrsmittels	328
6.1.1	Reisen mit dem Auto	328
6.1.2	Reisen mit der Bahn	329
6.1.3	Reisen mit dem Flugzeug	330
6.2	Hotelbuchung	331
6.3	Reiseplan	331
6.4	Reisemappe	332
7	Nachbereitung von Geschäftsreisen	333
7.1	Abschlussarbeiten	333
7.2	Reisekostenabrechnung	333

Lernfeld 13: Ein Projekt planen und durchführen

1	Merkmale eines Projekts	336
2	Projektbeteiligte	336
3	Projektphasen	337
3.1	Projektvorbereitung	337
3.1.1	Ideenfindung	337
3.1.2	Ziele definieren	338
3.1.3	Projektskizze	339
3.1.4	Entscheidung	339
3.2	Projektplanung (Planung)	339
3.2.1	Projektstrukturplan	339
3.2.2	Arbeitspakete beschreiben	340
3.2.3	Projektablaufplan	340
3.2.4	Terminplanung	340
3.2.5	Ressourcenplan	341
3.2.6	Kostenplan	341
3.3	Projektdurchführung (Steuerung)	342
3.4	Projektabchluss (Kontrolle)	342
4	Aufgaben zu den Kapiteln 1–3	343

Wirtschafts- und Sozialkunde

Kompetenzbereich I: In Ausbildung und Beruf orientieren

1	Duales Ausbildungssystem	348
1.1	Grundlagen: Beteiligte, Lernorte, Ausbildungsordnung.....	348
1.2	Das Ausbildungsverhältnis	350
1.3	Konfliktsituationen und Lösungsmöglichkeiten.....	358
2	Schutzbestimmungen für Mitarbeiter am Arbeitsplatz	360
2.1	Das Jugendarbeitsschutzgesetz.....	360
2.2	Arbeits-, Unfall-, Gesundheits- und Kündigungsschutz	363
3	Mitwirkung und Mitbestimmung nach dem Betriebsverfassungsgesetz	365
3.1	Allgemeine Grundlagen	365
3.2	Betriebsrat und Betriebsversammlung.....	367
3.3	Jugend- und Auszubildendenvertretung.....	369
3.4	Aufgaben zu den Kapiteln 3.1–3.3	370
4	Tarifvertrag, Arbeitskampf und Betriebsvereinbarung	374
4.1	Tarifvertrag und Arbeitskampf	374
4.2	Betriebsvereinbarung	378
4.3	Aufgaben zu den Kapiteln 4.1 und 4.2	378
5	Das System der sozialen Absicherung	383
5.1	Übersicht über die gesetzliche Sozialversicherung (Stand: 06/2023)	383
5.2	Ergänzungen gesetzliche Krankenversicherung	384
5.3	Ergänzungen gesetzliche Pflegeversicherung	385
5.4	Ergänzungen gesetzliche Rentenversicherung	389
5.5	Ergänzungen gesetzliche Arbeitslosenversicherung	389
5.6	Ergänzungen gesetzliche Unfallversicherung	392
5.7	Probleme der gesetzlichen Sozialversicherung	393
5.8	Das Dreischichtenmodell der Altersvorsorge	394
5.9	Aufgaben zu den Kapiteln 5.1–5.8	394
5.10	Exkurs: Die Gehaltsabrechnung: Fälle und Lösungen (Stand: 06/2023)	397
6	Prüfungsaufgaben Kompetenzbereich I	400

Kompetenzbereich II: Wirtschaftliches Handeln in der Sozialen Marktwirtschaft analysieren

1	Wechselseitige Beziehungen der Wirtschaftssubjekte	441
1.1	Wirtschaftskreislauf	441
1.2	Bruttoinlandsprodukt als Maß für wirtschaftliche Leistung	443
1.3	Aufgaben zu den Kapiteln 1.1 und 1.2	445
2	Ordnungsmerkmale der sozialen Marktwirtschaft	448

3	Kooperation und Konzentration	450
3.1	Grundlagen.....	450
3.2	Kartell und Kartellverbote	451
3.3	Staatliche Wettbewerbspolitik	455
3.4	Aufgaben zu den Kapiteln 3.1–3.3	456
4	Markt und Preis.....	457
4.1	Markt und Marktformen	457
4.2	Bestimmungsgründe: Nachfrage und Angebot	460
4.3	Die Marktpreisbildung	466
4.3.1	Vollkommener und unvollkommener Markt.....	466
4.3.2	Polypol – vollkommener Markt	469
4.3.3	Markteingriffe des Staates.....	475
4.3.4	Angebotsmonopol	478
4.3.5	Angebotsoligopol	483
5	Prüfungsaufgaben Kompetenzbereich II	486

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

1	Konjunktur und Konjunkturpolitik.....	504
1.1	Konjunkturzyklus(-phasen)	504
1.2	Konjunkturindikatoren	506
1.3	Aufgaben	507
1.4	Konjunkturpolitische Maßnahmen.....	510
1.4.1	Möglichkeiten der staatlichen Konjunkturpolitik (= Fiskalpolitik).....	510
1.4.2	Staatliche Wirtschaftspolitik (angebotsorientiert)	513
2	Wirtschaftspolitische Ziele.....	514
2.1	Grundlagen.....	514
2.2	Wirtschaftspolitische Zielkonflikte	515
2.3	Wirtschaftliche Grundprobleme der modernen Industriegesellschaft	517
2.4	Aufgaben.....	518
3	Beschäftigungs- und Arbeitsmarktpolitik.....	519
3.1	Die Beschäftigung in einer Volkswirtschaft	519
3.2	Arten und Ursachen der Arbeitslosigkeit	520
3.2.1	Arten der Arbeitslosigkeit	520
3.2.2	Ursachen der Arbeitslosigkeit	521
3.3	Bekämpfung und Probleme der Arbeitslosigkeit	521
3.4	Aufgaben.....	522
4	Der Wert des Geldes und seine Messung	524
4.1	Preisniveau und Kaufkraft	524
4.2	Entstehung des Verbraucherpreisindex	525
4.3	Ursachen von Inflation (Preisniveausteigerungen).....	526

4.4	Auswirkungen von Inflation.....	526
4.5	Inflation und Deflation (Geldwertschwankungen)	528
4.6	Aufgaben	529
5	Geldtheorie und Geldpolitik.....	531
5.1	Das Europäische System der Zentralbanken (ESZB)	531
5.2	Geldpolitik der EZB	535
5.2.1	Offenmarktgeschäfte der EZB.....	536
5.2.2	Wirkungsweise von Offenmarktgeschäften.....	539
5.2.3	Leitzinspolitik der EZB (Übersicht).....	540
5.2.4	Aufgaben	542
6	Europäische Integration, Globalisierung, Freihandel, Protektionismus, WTO.....	543
6.1	Europäische Integration.....	543
6.2	Globalisierung	549
6.3	Freihandel – Protektionismus.....	550
6.4	WTO	550
6.5	Aufgaben.....	551
7	Prüfungsaufgaben Kompetenzbereich III.....	551

Komplette Prüfungsaufgaben Kundenbeziehungsprozesse seit Winter 2019/2020

1	Prüfungsaufgaben Kundenbeziehungsprozesse Winter 2019/2020	558
2	Prüfungsaufgaben Kundenbeziehungsprozesse Sommer 2020.....	573
3	Prüfungsaufgaben Kundenbeziehungsprozesse Winter 2020/2021	588
4	Prüfungsaufgaben Kundenbeziehungsprozesse Sommer 2021.....	602
5	Prüfungsaufgaben Kundenbeziehungsprozesse Winter 2021/2022	614
6	Prüfungsaufgaben Kundenbeziehungsprozesse Sommer 2022.....	634
7	Prüfungsaufgaben Kundenbeziehungsprozesse Winter 2022/2023	651
8	Prüfungsaufgaben Kundenbeziehungsprozesse Sommer 2023.....	669

Komplette Prüfungsaufgaben Wirtschafts- und Sozialkunde ab Sommer 2022

1	Prüfungsaufgaben Wirtschafts- und Sozialkunde Sommer 2022	685
2	Prüfungsaufgaben Wirtschafts- und Sozialkunde Winter 2022/2023.....	689
3	Prüfungsaufgaben Wirtschafts- und Sozialkunde Sommer 2023	692
	Bildquellenverzeichnis.....	699
	Schulkontenrahmen Industrie	700