

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

<b>1</b>	<b>Bedeutung und Notwendigkeit des Rechnungswesens</b>	<b>53</b>
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
<b>2</b>	<b>Buchen auf Bestandskonten</b>	<b>57</b>
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
<b>3</b>	<b>Buchen auf Erfolgskonten (Ergebniskonten)</b>	<b>67</b>
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
<b>4</b>	<b>Kontenrahmen und Kontenplan</b>	<b>72</b>
<b>5</b>	<b>Buchen mit Umsatzsteuer</b>	<b>73</b>
<b>6</b>	<b>Buchungen im Einkauf und Verkauf</b>	<b>78</b>
6.1	Überblick Materialarten	78
6.2	Aufwandsrechnerisches Verfahren	78
6.3	Preisnachlässe beim Einkauf	79
6.4	Preisnachlässe beim Verkauf	83
<b>7</b>	<b>Periodenabschluss durchführen</b>	<b>87</b>
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
<b>8</b>	<b>Jahresabschluss erstellen</b>	<b>91</b>
8.1	Zusammenhang Inventur, Inventar und Bilanz	91
8.2	Grundlagen des Jahresabschlusses	92
8.3	Wertansätze im Handelsrecht (Überblick)	93
<b>9</b>	<b>Anlagevermögen bewerten</b>	<b>94</b>
9.1	Anschaffungskosten	94
9.2	Abschreibung zur Erfassung der Wertminderung	95
<b>10</b>	<b>Auswertung von Bilanz und GuV (Jahresabschlussanalyse)</b>	<b>99</b>
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

<b>1</b>	<b>Personalwirtschaft.....</b>	<b>144</b>
1.1	Der Geschäftsprozess der Personalwirtschaft .....	144
1.2	Aufgaben und Ziele .....	144
<b>2</b>	<b>Personalbedarfsplanung .....</b>	<b>145</b>
2.1	Personalbestandsplanung .....	145
2.2	Quantitative Personalbedarfsplanung .....	146
2.2.1	Kennzahlenmethode .....	146
2.2.2	Stellenplanmethode .....	147
2.3	Qualitative Personalbedarfsplanung .....	147
<b>3</b>	<b>Personalbeschaffung .....</b>	<b>149</b>
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
<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 .....	157
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
5.2.3	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
<b>6</b>	<b>Personalbetreuung .....</b>	<b>167</b>
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
<b>7</b>	<b>Entlohnung .....</b>	<b>175</b>
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
<b>8</b>	<b>Kapitelübergreifende Aufgabe .....</b>	<b>185</b>

**Lernfeld 9: Liquidität sichern und Finanzierung vorbereiten**

<b>1</b>	<b>Liquidität sichern .....</b>	<b>186</b>
<b>2</b>	<b>Liquidität planen .....</b>	<b>187</b>
<b>3</b>	<b>Liquidität bewerten und beurteilen .....</b>	<b>189</b>
<b>4</b>	<b>Zahlungseingänge sichern .....</b>	<b>191</b>
<b>5</b>	<b>Zahlungseingänge überwachen .....</b>	<b>192</b>
<b>6</b>	<b>Beteiligungs- und Selbstfinanzierung rechtsformabhängig planen .....</b>	<b>203</b>
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
<b>7</b>	<b>Kurzfristige Finanzierungsmöglichkeit einschätzen .....</b>	<b>218</b>
7.1	Lieferantenkredit und Kontokorrentkredit .....	219
7.2	Factoring .....	221
<b>8</b>	<b>Investition langfristig finanzieren .....</b>	<b>223</b>
8.1	Darlehensformen nach Art der Tilgung .....	223
8.2	Leasing .....	226
<b>9</b>	<b>Kreditaufnahme vorbereiten .....</b>	<b>236</b>
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

<b>1</b>	<b>Abgrenzungsrechnung .....</b>	<b>254</b>
1.1	Rechnungskreise und deren Aufgaben .....	254
1.2	Kalkulatorische Kosten .....	256
1.3	Ergebnistabelle .....	259
<b>2</b>	<b>Vollkostenrechnung .....</b>	<b>262</b>
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	Vorwärtskalkulation 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

<b>3</b>	<b>Deckungsbeitragsrechnung (Teilkostenrechnung)</b>	<b>274</b>
3.1	Vergleich Vollkostenrechnung und Deckungsbeitragsrechnung	274
3.2	Problemgebiete 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
<b>4</b>	<b>Prüfungsaufgaben zum Lernfeld 10</b>	<b>287</b>

**Lernfeld 11: Geschäftsprozesse darstellen und optimieren**

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

**Lernfeld 12: Veranstaltungen und Geschäftsreisen organisieren**

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

3.2	Gästebetreuung .....	322
3.3	Äußeres Erscheinungsbild .....	323
3.4	Rahmenprogramm .....	323
<b>4</b>	<b>Nachbereitung von Veranstaltungen .....</b>	<b>324</b>
4.1	Abschlussarbeiten .....	324
4.2	Erfolgsmessung .....	324
4.3	Abrechnung .....	325
<b>5</b>	<b>Planung von Geschäftsreisen .....</b>	<b>325</b>
5.1	Rahmenbedingungen .....	325
5.2	Reiserichtlinien .....	326
5.3	Reiseinformationen .....	326
<b>6</b>	<b>Vorbereitung von Geschäftsreisen .....</b>	<b>328</b>
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
<b>7</b>	<b>Nachbereitung von Geschäftsreisen .....</b>	<b>333</b>
7.1	Abschlussarbeiten .....	333
7.2	Reisekostenabrechnung .....	333

## Lernfeld 13: Ein Projekt planen und durchführen

<b>1</b>	<b>Merkmale eines Projekts .....</b>	<b>336</b>
<b>2</b>	<b>Projektbeteiligte .....</b>	<b>336</b>
<b>3</b>	<b>Projektphasen .....</b>	<b>337</b>
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	Projektabschluss (Kontrolle) .....	342
<b>4</b>	<b>Aufgaben zu den Kapiteln 1–3 .....</b>	<b>343</b>



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

<b>3</b>	<b>Kooperation und Konzentration</b>	<b>450</b>
3.1	Grundlagen	450
3.2	Kartell und Kartellverbot	451
3.3	Staatliche Wettbewerbspolitik	455
3.4	Aufgaben zu den Kapiteln 3.1–3.3	456
<b>4</b>	<b>Markt und Preis</b>	<b>457</b>
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
<b>5</b>	<b>Prüfungsaufgaben Kompetenzbereich II</b>	<b>486</b>

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

<b>1</b>	<b>Konjunktur und Konjunkturpolitik</b>	<b>504</b>
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
<b>2</b>	<b>Wirtschaftspolitische Ziele</b>	<b>514</b>
2.1	Grundlagen	514
2.2	Wirtschaftspolitische Zielkonflikte	515
2.3	Wirtschaftliche Grundprobleme der modernen Industriegesellschaft	517
2.4	Aufgaben	518
<b>3</b>	<b>Beschäftigungs- und Arbeitsmarktpolitik</b>	<b>519</b>
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
<b>4</b>	<b>Der Wert des Geldes und seine Messung</b>	<b>524</b>
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	<b>Geldtheorie und Geldpolitik. ....</b>	<b>531</b>
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	<b>Europäische Integration, Globalisierung, Freihandel, Protektionismus, WTO. ....</b>	<b>543</b>
6.1	Europäische Integration. ....	543
6.2	Globalisierung ....	549
6.3	Freihandel – Protektionismus ....	550
6.4	WTO ....	550
6.5	Aufgaben. ....	551
7	<b>Prüfungsaufgaben Kompetenzbereich III. ....</b>	<b>551</b>

**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