

## Inhaltsverzeichnis

### Kundenbeziehungsprozesse

#### Lernfeld 5: Kunden akquirieren und binden

|                |  |           |
|----------------|--|-----------|
| <b>1</b>       | <b>Marktsituation analysieren .....</b>                | <b>9</b>  |
| <b>2</b>       | <b>Fragebogen erstellen und auswerten .....</b>        | <b>10</b> |
| <b>3</b>       | <b>Absatzpolitische Ziele ableiten .....</b>           | <b>12</b> |
| <b>4</b>       | <b>Wettbewerbsstrategien ausarbeiten .....</b>         | <b>13</b> |
| <b>5</b>       | <b>Werbung planen.....</b>                             | <b>13</b> |
| <b>6</b>       | <b>Marketingkonzept erstellen.....</b>                 | <b>14</b> |
| <b>6.1.2.1</b> | <b>Festlegung der preispolitischen Obergrenze.....</b> | <b>14</b> |
| <b>6.1.2.2</b> | <b>Preisdifferenzierung .....</b>                      | <b>15</b> |
| <b>7</b>       | <b>Werbemittel kundenorientiert gestalten.....</b>     | <b>16</b> |
| <b>8</b>       | <b>Grenzen der Werbung festlegen .....</b>             | <b>17</b> |
| <b>9</b>       | <b>Marketingmaßnahmen bewerten .....</b>               | <b>17</b> |

#### Lernfeld 6: Werteströme erfassen und beurteilen

|            |   |           |
|------------|---|-----------|
| <b>1</b>   | <b>Bedeutung und Notwendigkeit des Rechnungswesens .....</b>  | <b>18</b> |
| <b>2</b>   | <b>Buchen auf Bestandskonten .....</b>  | <b>19</b> |
| <b>2.1</b> | <b>Kurzüberblick zur Bilanz .....</b>   | <b>19</b> |
| <b>2.2</b> | <b>Werteveränderungen in der Bilanz.....</b>  | <b>19</b> |
| <b>2.3</b> | <b>Auflösung der Bilanz in Bestandskonten .....</b>   | <b>19</b> |
| <b>2.4</b> | <b>Durchführung einer Buchung mit Buchungssätzen .....</b>  | <b>20</b> |
| <b>2.5</b> | <b>Eröffnung und Abschluss der Bestandskonten<br/>(Eröffnungsbilanz- und Schlussbilanzkonto).....</b> | <b>21</b> |
| <b>3</b>   | <b>Buchen auf Erfolgskonten (Ergebniskonten) .....</b>  | <b>22</b> |
| <b>3.1</b> | <b>Kurzüberblick zur Gewinn- und Verlustrechnung (GuV).....</b>                                       | <b>22</b> |
| <b>3.2</b> | <b>Auflösung der GuV in Unterkonten.....</b>  | <b>23</b> |
| <b>3.3</b> | <b>Buchen mit Buchungssätzen.....</b>   | <b>23</b> |
| <b>3.4</b> | <b>Doppelte Erfolgsermittlung .....</b>   | <b>24</b> |
| <b>3.5</b> | <b>Vollständiger Geschäftsgang .....</b>  | <b>24</b> |
| <b>4</b>   | <b>Kontenrahmen und Kontenplan .....</b>  | <b>26</b> |
| <b>5</b>   | <b>Buchen mit Umsatzsteuer .....</b>  | <b>27</b> |
| <b>6</b>   | <b>Buchungen im Einkauf und Verkauf .....</b>   | <b>27</b> |
| <b>6.3</b> | <b>Preisnachlässe beim Einkauf.....</b>   | <b>27</b> |
| <b>6.4</b> | <b>Preisnachlässe beim Verkauf .....</b>  | <b>28</b> |
| <b>7</b>   | <b>Periodenabschluss durchführen .....</b>  | <b>29</b> |
| <b>7.1</b> | <b>Inventur und Inventar.....</b>   | <b>29</b> |
| <b>8</b>   | <b>Jahresabschluss erstellen .....</b>  | <b>31</b> |
| <b>8.1</b> | <b>Zusammenhang Inventur, Inventar und Bilanz.....</b>  | <b>31</b> |

|           |  |           |
|-----------|--|-----------|
| 8.2       | Grundlagen des Jahresabschlusses .....                             | 32        |
| 8.3       | Wertansätze im Handelsrecht (Überblick) .....                      | 32        |
| <b>9</b>  | <b>Anlagevermögen bewerten .....</b>                               | <b>32</b> |
| 9.1       | Anschaffungskosten.....  | 32        |
| 9.2       | Abschreibung zur Erfassung der Wertminderung.....                  | 33        |
| <b>10</b> | <b>Auswertung von Bilanz und GuV (Jahresabschlussanalyse).....</b> | <b>34</b> |
| 10.2      | Vorbereitende Maßnahmen.....                                       | 34        |
| 10.3      | Kennzahlenanalyse.....   | 34        |
| 10.3.3    | Aufgaben zu Kapitel 10.3 .....                                     | 34        |
| <b>11</b> | <b>Prüfungsaufgaben zum Lernfeld 6 .....</b>                       | <b>36</b> |

## Lernfeld 7: Gesprächssituationen gestalten

|          |  |           |
|----------|--|-----------|
| <b>1</b> | <b>Grundlagen der Kommunikation .....</b>              | <b>40</b> |
| <b>2</b> | <b>Techniken und Regeln der Gesprächsführung .....</b> | <b>41</b> |
| <b>3</b> | <b>Vorbereitung von Gesprächen .....</b>               | <b>43</b> |
| <b>4</b> | <b>Durchführung von Gesprächen .....</b>               | <b>44</b> |
| <b>5</b> | <b>Nachbereitung von Gesprächen .....</b>              | <b>45</b> |
| <b>6</b> | <b>Konfliktgespräche .....</b>                         | <b>47</b> |
| <b>7</b> | <b>Technische Medien der Kommunikation .....</b>       | <b>48</b> |

## Lernfeld 8: Personalwirtschaftliche Aufgaben wahrnehmen

|          |   |           |
|----------|---|-----------|
| <b>2</b> | <b>Personalbedarfsplanung .....</b>   | <b>51</b> |
| <b>3</b> | <b>Personalbeschaffung .....</b>  | <b>52</b> |
| <b>4</b> | <b>Arbeitsverträge schließen .....</b>  | <b>53</b> |
| 4.1      | Grundlagen der Arbeitsverhältnisse + 4.2 Arbeitnehmerschutzrechte.....        | 53        |
| 4.3      | Tarifverträge und Betriebsvereinbarungen.....                                 | 54        |
| 4.4      | Arbeitsverträge .....   | 55        |
| <b>5</b> | <b>Personalfreisetzung.....</b>   | <b>56</b> |
| <b>6</b> | <b>Personalbetreuung .....</b>  | <b>58</b> |
| 6.1      | Arbeitszeitmodelle + 6.2 Personalunterlagen + 6.3 Personaleinsatzplanung..... | 58        |
| 6.4      | Personalstatistik .....   | 60        |
| 6.5      | Personalentwicklung + 6.6 Personalbeurteilung.....                            | 62        |
| <b>7</b> | <b>Entlohnung .....</b>   | <b>63</b> |
| <b>8</b> | <b>Kapitelübergreifende Aufgabe .....</b>                                     | <b>66</b> |

## Lernfeld 9: Liquidität sichern und Finanzierung vorbereiten

|          |  |           |
|----------|--|-----------|
| <b>1</b> | <b>Liquidität sichern .....</b>          | <b>68</b> |
| <b>2</b> | <b>Liquidität planen .....</b>           | <b>68</b> |
| <b>3</b> | <b>Liquidität bewerten .....</b>         | <b>68</b> |
| <b>4</b> | <b>Zahlungseingänge sichern.....</b>     | <b>69</b> |
| <b>5</b> | <b>Zahlungseingänge überwachen .....</b> | <b>69</b> |

---

|          |   |           |
|----------|---|-----------|
| <b>6</b> | <b>Beteiligungs- und Selbstfinanzierung rechtsformabhängig planen .....</b>   | <b>70</b> |
| 6.2.2    | Einzelunternehmen.....  | 70        |
| 6.2.3    | Kommanditgesellschaft (KG) .....  | 71        |
| 6.2.4    | Gesellschaft mit beschränkter Haftung (GmbH) .....  | 72        |
| 6.3      | Finanzierungsarten .....  | 72        |
| 6.3.1    | Selbstfinanzierung an den Beispielen Einzelunternehmung (e. K.), Kommanditgesellschaft (KG), Gesellschaft mit beschränkter Haftung (GmbH) ... | 72        |
| 6.3.2    | Beteiligungsfinanzierung (Einlagenfinanzierung) .....   | 75        |
| <b>7</b> | <b>Kurzfristige Finanzierungsmöglichkeit einschätzen .....</b>  | <b>76</b> |
| 7.1      | Lieferantenkredit und Kontokorrentkredit .....  | 76        |
| 7.2      | Factoring .....   | 76        |
| <b>8</b> | <b>Investition langfristig finanzieren .....</b>  | <b>76</b> |
| <b>9</b> | <b>Kreditaufnahme vorbereiten .....</b>   | <b>79</b> |
| 9.1      | Kreditprüfung .....   | 79        |
| 9.2      | Kreditsicherheiten .....  | 80        |

## **Lernfeld 10: Wertschöpfungsprozesse erfolgsorientiert steuern**

|          |  |           |
|----------|--|-----------|
| <b>1</b> | <b>Abgrenzungsrechnung .....</b>                           | <b>85</b> |
| 1.1      | Rechnungskreise und deren Aufgaben .....                   | 85        |
| 1.2      | Kalkulatorische Kosten .....                               | 85        |
| 1.3      | Ergebnistabelle .....                                      | 86        |
| <b>2</b> | <b>Vollkostenrechnung .....</b>                            | <b>88</b> |
| 2.6      | Aufgaben zu den Kapiteln 2.1–2.5 .....                     | 88        |
| <b>3</b> | <b>Deckungsbeitragsrechnung (Teilkostenrechnung) .....</b> | <b>92</b> |
| 3.4      | Aufbau der Deckungsbeitragsrechnung .....                  | 92        |
| 3.5      | Gewinnschwelle .....                                       | 92        |
| 3.8      | Aufgaben zu den Kapiteln 3.1–3.7 .....                     | 96        |
| <b>4</b> | <b>Prüfungsaufgaben zum Lernfeld 10 .....</b>              | <b>98</b> |

## **Lernfeld 11: Geschäftsprozesse darstellen und optimieren**

|          |   |            |
|----------|---|------------|
| <b>1</b> | <b>Geschäftsprozesse des Betriebs bestimmen .....</b> | <b>102</b> |
| <b>2</b> | <b>Schnittstellen erkennen .....</b>                  | <b>102</b> |
| <b>6</b> | <b>Aufgaben zu den Kapiteln 3–5 .....</b>             | <b>102</b> |

## **Lernfeld 12: Veranstaltungen und Geschäftsreisen organisieren**

|          |  |            |
|----------|--|------------|
| <b>1</b> | <b>Organisation von Veranstaltungen und Events .....</b> | <b>110</b> |
| <b>2</b> | <b>Vorbereitung von Veranstaltungen .....</b>            | <b>112</b> |
| <b>3</b> | <b>Durchführung von Veranstaltungen .....</b>            | <b>113</b> |
| <b>4</b> | <b>Nachbereitung von Veranstaltungen .....</b>           | <b>114</b> |
| <b>5</b> | <b>Planung von Geschäftsreisen .....</b>                 | <b>114</b> |

|   |   |     |
|---|---|-----|
| 6 | Vorbereitung von Geschäftsreisen .....  | 116 |
| 7 | Nachbereitung von Geschäftsreisen ..... | 118 |

## Lernfeld 13: Ein Projekt planen und durchführen

|   |                                   |     |
|---|-----------------------------------|-----|
| 4 | Aufgaben zu den Kapiteln 1–3..... | 119 |
|---|-----------------------------------|-----|

# Wirtschafts- und Sozialkunde

## Kompetenzbereich I: In Ausbildung und Beruf orientieren

|     |  |     |
|-----|--|-----|
| 1   | Duales Ausbildungssystem .....                                       | 124 |
| 1.1 | Grundlagen: Beteiligte, Lernorte, Ausbildungsordnung.....            | 124 |
| 1.2 | Das Ausbildungsverhältnis .....                                      | 124 |
| 1.3 | Konfliktsituationen und Lösungsmöglichkeiten.....                    | 129 |
| 2   | Schutzbestimmungen für Mitarbeiter am Arbeitsplatz .....             | 130 |
| 2.1 | Das Jugendarbeitsschutzgesetz.....                                   | 130 |
| 2.2 | Arbeits-, Unfall-, Gesundheits- und Kündigungsschutz .....           | 131 |
| 3   | Mitwirkung und Mitbestimmung nach dem Betriebsverfassungsgesetz..... | 132 |
| 3.4 | Aufgaben zu den Kapiteln 3.1–3.3 .....                               | 132 |
| 4   | Tarifvertrag, Arbeitskampf und Betriebsvereinbarung.....             | 138 |
| 4.3 | Aufgaben zu den Kapiteln 4.1 und 4.2.....                            | 138 |
| 5   | Das System der sozialen Absicherung.....                             | 143 |
| 5.9 | Aufgaben zu den Kapiteln 5.1–5.8 .....                               | 143 |
| 6   | Prüfungsaufgaben Kompetenzbereich I .....                            | 148 |

## Kompetenzbereich II: Wirtschaftliches Handeln in der sozialen Marktwirtschaft analysieren

|       |  |     |
|-------|--|-----|
| 1     | Wechselseitige Beziehungen der Wirtschaftssubjekte ..... | 158 |
| 1.3   | Aufgaben zu den Kapiteln 1.1 und 1.2.....                | 158 |
| 2     | Ordnungsmerkmale der sozialen Marktwirtschaft.....       | 162 |
| 3     | Kooperation und Konzentration .....                      | 163 |
| 3.4   | Aufgaben zu den Kapiteln 3.1–3.3 .....                   | 163 |
| 4     | Markt und Preis.....                                     | 165 |
| 4.1   | Markt und Marktformen .....                              | 165 |
| 4.2   | Bestimmungsgründe: Nachfrage und Angebot .....           | 167 |
| 4.3   | Die Marktpreisbildung .....                              | 173 |
| 4.3.1 | Vollkommener und unvollkommener Markt .....              | 173 |
| 4.3.2 | Polypol – vollkommener Markt .....                       | 176 |
| 4.3.3 | Markteingriffe des Staates .....                         | 182 |

|          |   |            |
|----------|---|------------|
| 4.3.4    | Angebotsmonopol . . . . .                             | 185        |
| 4.3.5    | Angebotsoligopol . . . . .                            | 190        |
| <b>5</b> | <b>Prüfungsaufgaben Kompetenzbereich II . . . . .</b> | <b>193</b> |

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

|          |  |            |
|----------|--|------------|
| <b>1</b> | <b>Konjunktur und Konjunkturpolitik . . . . .</b>  | <b>208</b> |
| 1.3      | Aufgaben . . . . .   | 208        |
| 1.4      | Konjunkturpolitische Maßnahmen . . . . .   | 210        |
| 1.4.1    | Möglichkeiten der staatlichen Konjunkturpolitik (= Fiskalpolitik) . . . . .                | 210        |
| <b>2</b> | <b>Wirtschaftspolitische Ziele . . . . .</b>   | <b>212</b> |
| 2.4      | Aufgaben . . . . .   | 212        |
| <b>3</b> | <b>Beschäftigungs- und Arbeitsmarktpolitik . . . . .</b>                                   | <b>215</b> |
| 3.4      | Aufgaben . . . . .   | 215        |
| <b>4</b> | <b>Der Wert des Geldes und seine Messung . . . . .</b>                                     | <b>216</b> |
| 4.1      | Preisniveau und Kaufkraft . . . . .  | 216        |
| 4.6      | Aufgaben . . . . .   | 217        |
| <b>5</b> | <b>Geldtheorie und Geldpolitik . . . . .</b>   | <b>220</b> |
| 5.1      | Das Europäische System der Zentralbanken (ESZB) . . . . .                                  | 220        |
| 5.2      | Geldpolitik der EZB . . . . .  | 220        |
| 5.2.4    | Aufgaben . . . . .   | 220        |
| <b>6</b> | <b>Europäische Integration, Globalisierung, Freihandel, Protektionismus, WTO . . . . .</b> | <b>222</b> |
| 6.5      | Aufgaben . . . . .   | 222        |
| <b>7</b> | <b>Prüfungsaufgaben Kompetenzbereich III . . . . .</b>                                     | <b>223</b> |

## **Komplette Prüfungsaufgaben Kundenbeziehungsprozesse seit Winter 2019/2020**

|          |   |            |
|----------|---|------------|
| <b>1</b> | <b>Prüfungsaufgaben Kundenbeziehungsprozesse Winter 2019/2020 . . . . .</b> | <b>229</b> |
| <b>2</b> | <b>Prüfungsaufgaben Kundenbeziehungsprozesse Sommer 2020 . . . . .</b>      | <b>238</b> |
| <b>3</b> | <b>Prüfungsaufgaben Kundenbeziehungsprozesse Winter 2020/2021 . . . . .</b> | <b>246</b> |
| <b>4</b> | <b>Prüfungsaufgaben Kundenbeziehungsprozesse Sommer 2021 . . . . .</b>      | <b>252</b> |
| <b>5</b> | <b>Prüfungsaufgaben Kundenbeziehungsprozesse Winter 2021/2022 . . . . .</b> | <b>258</b> |
| <b>6</b> | <b>Prüfungsaufgaben Kundenbeziehungsprozesse Sommer 2022 . . . . .</b>      | <b>266</b> |
| <b>7</b> | <b>Prüfungsaufgaben Kundenbeziehungsprozesse Winter 2022/2023 . . . . .</b> | <b>273</b> |
| <b>8</b> | <b>Prüfungsaufgaben Kundenbeziehungsprozesse Sommer 2023 . . . . .</b>      | <b>281</b> |

## Komplette Prüfungsaufgaben Wirtschafts- und Sozialkunde ab Sommer 2022

|   |   |     |
|---|---|-----|
| 1 | Prüfungsaufgaben Wirtschafts- und Sozialkunde Sommer 2022 .....     | 286 |
| 2 | Prüfungsaufgaben Wirtschafts- und Sozialkunde Winter 2022/2023..... | 289 |
| 3 | Prüfungsaufgaben Wirtschafts- und Sozialkunde Sommer 2023 .....     | 292 |
|   | Bildquellenverzeichnis .....  | 296 |