

Inhaltsverzeichnis

Kundenbeziehungsprozesse

Lernfeld 5: Kunden akquirieren und binden

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

Lernfeld 6: Werteströme erfassen und beurteilen

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

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

Lernfeld 7: Gesprächssituationen gestalten

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

Lernfeld 8: Personalwirtschaftliche Aufgaben wahrnehmen

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

Lernfeld 9: Liquidität sichern und Finanzierung vorbereiten

1	Liquidität sichern	68
2	Liquidität planen	68
3	Liquidität bewerten	68
4	Zahlungseingänge sichern	69
5	Zahlungseingänge überwachen	69

6	Beteiligungs- und Selbstfinanzierung rechtsformabhängig planen	70
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
7	Kurzfristige Finanzierungsmöglichkeit einschätzen	76
7.1	Lieferantenkredit und Kontokorrentkredit	76
7.2	Factoring	76
8	Investition langfristig finanzieren	76
9	Kreditaufnahme vorbereiten	79
9.1	Kreditprüfung	79
9.2	Kreditsicherheiten	80

Lernfeld 10: Wertschöpfungsprozesse erfolgsorientiert steuern

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

Lernfeld 11: Geschäftsprozesse darstellen und optimieren

1	Geschäftsprozesse des Betriebs bestimmen	102
2	Schnittstellen erkennen	102
6	Aufgaben zu den Kapiteln 3–5	102

Lernfeld 12: Veranstaltungen und Geschäftsreisen organisieren

1	Organisation von Veranstaltungen und Events	110
2	Vorbereitung von Veranstaltungen	112
3	Durchführung von Veranstaltungen	113
4	Nachbereitung von Veranstaltungen	114
5	Planung von Geschäftsreisen	114

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
5	Prüfungsaufgaben Kompetenzbereich II	193

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

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

Komplette Prüfungsaufgaben Kundenbeziehungsprozesse seit Winter 2019/2020

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

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