westermann

Markus Bauder, Ursula Kasch, Lars Klausnitzer, Thomas Paaß, Christian Seifritz

Holzer Stofftelegramme Kauffrau/-mann für Büromanagement

Gestreckte Abschlussprüfung Teil 2
Prüfungsbereiche: Kundenbeziehungsprozesse, Wirtschafts- und Sozialkunde

6. Auflage

Bestellnummer 14974

Die in diesem Produkt gemachten Angaben zu Unternehmen (Namen, Internet- und E-Mail-Adressen, Handelsregistereintragungen, Bankverbindungen, Steuer-, Telefon- und Faxnummern und alle weiteren Angaben) sind i. d. R. fiktiv, d. h., sie stehen in keinem Zusammenhang mit einem real existierenden Unternehmen in der dargestellten oder einer ähnlichen Form. Dies gilt auch für alle Kunden, Lieferanten und sonstigen Geschäftspartner der Unternehmen wie z. B. Kreditinstitute, Versicherungsunternehmen und andere Dienstleistungsunternehmen. Ausschließlich zum Zwecke der Authentizität werden die Namen real existierender Unternehmen und z. B. im Fall von Kreditinstituten auch deren IBANs und BICs verwendet.

Zusatzmaterialien zu „Holzer Stofftelegramme – Kauffrau/-mann für Büromanagement, Gestreckte Abschlussprüfung Teil 2“

Für Lehrerinnen und Lehrer

Lösungen: 978-3-427-14979-8
Lösungen Download: 978-3-427-15084-8

BiBox westermann inkl. E-Book

Lehrerlizenz BiBox Dauerlizenz: 978-3-427-15829-5
Kollegiumslizenz BiBox Dauerlizenz: 978-3-427-15831-8
Kollegiumslizenz BiBox Schuljahr: 978-3-427-15837-0

Für Schülerinnen und Schüler

BiBox westermann inkl. E-Book

Schülerlizenz BiBox Schuljahr: 978-3-427-15835-6
BiBox Klassensatz PrintPlus (1 Schuljahr): 978-3-427-81896-0

© 2023 Westermann Berufliche Bildung GmbH, Ettore-Bugatti-Straße 6-14, 51149 Köln
www.westermann.de

Das Werk und seine Teile sind urheberrechtlich geschützt. Jede Nutzung in anderen als den gesetzlich zugelassenen bzw. vertraglich zugestandenen Fällen bedarf der vorherigen schriftlichen Einwilligung des Verlages. Nähere Informationen zur vertraglich gestatteten Anzahl von Kopien finden Sie auf www.schulbuchkopie.de.

Für Verweise (Links) auf Internet-Adressen gilt folgender Haftungshinweis: Trotz sorgfältiger inhaltlicher Kontrolle wird die Haftung für die Inhalte der externen Seiten ausgeschlossen. Für den Inhalt dieser externen Seiten sind ausschließlich deren Betreiber verantwortlich. Sollten Sie daher auf kostenpflichtige, illegale oder anstößige Inhalte treffen, so bedauern wir dies ausdrücklich und bitten Sie, uns umgehend per E-Mail davon in Kenntnis zu setzen, damit beim Nachdruck der Verweis gelöscht wird.

Druck und Bindung: Westermann Druck GmbH, Georg-Westermann-Allee 66, 38104 Braunschweig

ISBN 978-3-427-**14974**-3

Vorwort

Liebe Schüler/-innen und Lehrer/-innen,

das vorliegende Buch gewährleistet ein **systematisches Fitnesstraining** für **Unterricht, Klassenarbeit und Abschlussprüfung.** Die Stoffinhalte und deren Reihenfolge entsprechen i. d. R. den **Lehrplänen für BADEN-WÜRTTEMBERG**.

Alle Kapitel sind einheitlich aufgebaut und bestehen überwiegend aus folgenden Modulen:

Stofftelegramm	Aufgaben	Prüfungsaufgaben
Stoffinhalt in Kurzform	typische Fragestellungen zum Stoffgebiet	• **Kundenbeziehungsprozesse:** komplette originalgetreue Prüfungsaufgaben am Ende des Buches • **WiSo:** passende originalgetreue, kapitelzugehörige Prüfungsaufgaben und die kompletten Prüfungsaufgaben der letzten drei Prüfungen am Ende des Buches

Einsatzmöglichkeiten:

- **systematische** Nachbearbeitung **eines Stoffgebietes**
- eigenverantwortliche **Kontrolle** anhand der Übungsaufgaben in Kombination mit dem Lösungsbuch
- **gezielte Vorbereitung auf** Klassenarbeit und Abschlussprüfung
- **Übungsphasen** während des Unterrichts

Die Verfasser und der Verlag wünschen Ihnen viel Erfolg beim Lernen, in den Klassenarbeiten und der Abschlussprüfung. Wir freuen uns, wenn das vorliegende Buch für Sie eine entscheidende Hilfe darstellt.

Das **Lösungsbuch** (**Bestell-Nr. 14979**) mit **ausführlichen Antworten** ist getrennt erhältlich.

Zusätzlich ist folgender Titel erhältlich:

Holzer Stofftelegramme Kauffrau/-mann für Büromanagement
Gestreckte Abschlussprüfung Teil 1
Informationstechnisches Büromanagement, Lernfelder 2–4
(Bestell-Nr. 14964)

Viel Spaß/Glück und Erfolg bei Ihrer Ausbildung!

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 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

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 Veranstaltungsarten ... 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 Veranstaltungsraum ... 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 Projektabschluss (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 Kartellverbot ... 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

Anlage 6

Anlagenkarte Fuhrpark Nr. 14			
Bezeichnung: **Lkw - LMX 2360JTD**		Anschaffungsdatum: **29.04.2019**	
Lieferant: Autohaus Frenzel			
Anschaffungskosten:		Voraussichtliche Nutzungsdauer: **9 Jahre**	
Abschreibungsmethode: **linear**		AfA-Satz in %:	
Abschreibungsverlauf			
Datum	**Buchwert**	**Abschreibung**	**Restbuchwert**
29.04.2019			
31.12.2019			

Anlage 7

Auszug aus der Inventurliste

Tatsächliche Bestandswerte (Inventur) am 31.12.2019 (in Euro):

Art.Nr.	Artikelbezeichnung	Menge	Einstandspreis	Buchwert	Gezählt am
10003	Kugelschreiber Silverline	580	1,50	870,00	31.12.2019
10005	Kopierpapier Eco à 500 Blatt	130	2,15	279,50	31.12.2019
10007	Schreibtischlampe Office Star	89	35,00	3.115,00	31.12.2019
10012	Textmarker Highlight grün	230	0,39	89,70	31.12.2019
10013	Textmarker Highlight blau	420	0,39	163,80	31.12.2019
10014	Textmarker Highlight gelb	312	0,39	121,68	31.12.2019
10018	Klarsichthüllen à 50 Stück	180	2,50	450,00	31.12.2019

Auszug aus der Finanzbuchhaltung am 31.12.2019

Kt.Nr.	Kontobezeichnung	Wert in Euro
22105	Kopierpapier Eco à 500 Blatt	279,50
22107	Schreibtischlampe Office Star	2.975,00
22114	Textmarker Highlight gelb	585,00

Lernfeld 7: Gesprächssituationen gestalten

1 Grundlagen der Kommunikation

1.1 Interne und externe Kommunikation

Stofftelegramm

Eine zielgerichtete, gute Unternehmenskommunikation trägt wesentlich zum Erfolg eines Unternehmens bei. Von ihr hängt es ab, wie ein Unternehmen nach innen und außen wahrgenommen wird.

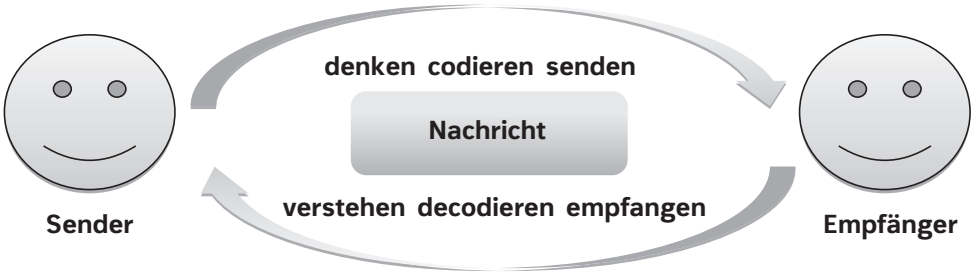
- **Interne Kommunikation**
  Sie bezieht sich auf die Verständigung mit Mitarbeitern und Kollegen und ist eine der wichtigsten Aufgaben im Personalbereich. Voraussetzung dazu ist ein optimaler Informationsfluss.
- **Externe Kommunikation**
  Sie zielt auf Kunden, Lieferanten und Geschäftspartner ab und zeigt das Image des Unternehmens nach außen auf. Bei einer perfekten Unternehmenskommunikation sind Wettbewerbsvorteile zu erwarten.

1.2 Kommunikationsmodelle

Stofftelegramm

Kommunikationsmodelle stellen dar, was in der Kommunikation zwischen Gesprächspartnern abläuft.

1.2.1 Sender-Empfänger-Modell

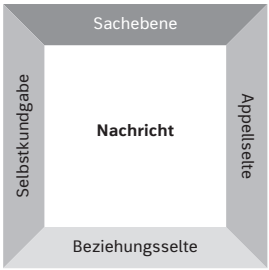


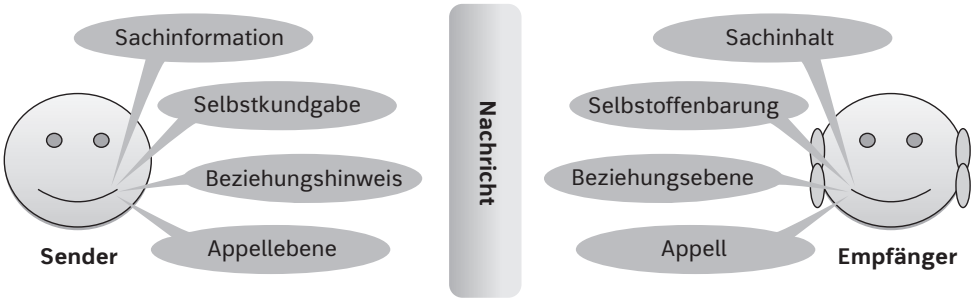
Im Idealfall läuft ein Gespräch zwischen zwei Personen folgendermaßen ab: Der Sender überlegt und denkt, was er dem Empfänger mitteilen oder ihn fragen möchte. Diese Gedanken werden in Worte codiert und an den Empfänger gesendet. Dieser nimmt die Nachricht auf, decodiert sie für sich und versteht ihre Bedeutung. In diesem Fall haben beide Gesprächspartner dasselbe Codeschema verwendet, sodass die Nachricht vor dem Codieren und nach dem Decodieren noch dieselbe ist.

Weicht das Codeschema auch nur leicht hiervon ab, so entsteht eine Störung, die zu einem Konflikt führen kann.

1.2.2 Vier-Ohren-Modell bzw. Kommunikationsquadrat

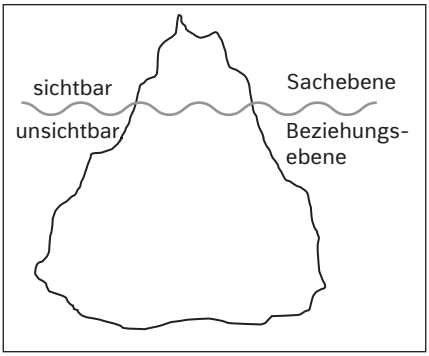
Der Psychologe und Kommunikationswissenschaftler Friedemann Schulz von Thun unterscheidet vier Ebenen einer Botschaft im Kommunikationsprozess, d. h., dass jede Äußerung vier verschiedene Botschaften enthält. Da der Sender sich auf diesen vier Ebenen äußert (er spricht sozusagen mit vier Schnäbeln) und der Empfänger die Äußerung auf vier verschiedene Arten hören kann (er hört mit vier Ohren), kann es bei der Kommunikation Missverständnisse geben.





- **Sachinformation – Sachinhalt**
  Wie ist der Sachverhalt zu verstehen? Informationen sollten vom Empfänger auf der Sachebene und ohne eigene Interessen übermittelt werden, also durch Fakten und Daten. Der Empfänger wiederum sollte die Nachricht aktiv, konzentriert und analytisch aufnehmen.
- **Selbstkundgabe – Selbstoffenbarung**
  Welche Erwartungen hat der Gesprächspartner? Dabei geht es um Bedürfnisse, Werte, Gefühle, Ansichten, Überzeugungen und allgemeine Erwartungen von Sender und Empfänger. Wie viel will ich davon dem anderen preisgeben?
- **Beziehungshinweis – Beziehungsebene**
  Wie steht der Gesprächspartner zu mir? Die Art der Nachrichtenübermittlung sagt aus, in welcher Beziehung die Gesprächsteilnehmer zueinander stehen. Durch die Wortwahl, aber auch durch Mimik, Gestik und Tonfall, kann der Empfänger sich wertgeschätzt oder erniedrigt, geachtet oder missachtet sowie respektiert oder abgelehnt fühlen.
- **Appellebene**
  Was möchte der Sender erreichen? Was soll der Empfänger tun? Auf der Appellebene will der Sender mit seiner Nachricht den Empfänger zu einer Aktion bewegen. Dieser hört mit dem Appellohr, dass von ihm eine Aussage oder eine Handlung erwartet wird.

1.2.3 Eisberg-Modell



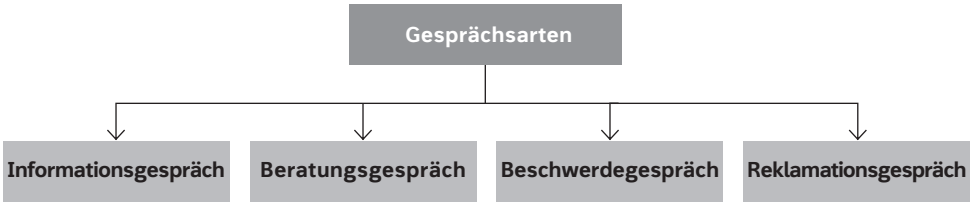
Die Metapher des Eisbergs, die auf den Psychoanalytiker Sigmund Freud zurückgeht, veranschaulicht, dass nur etwa 20 % der Informationen direkt wahrnehmbar sind und sich auf die Sachebene beziehen, und der wesentlich größere Teil, der sich auf der Beziehungsebene abspielt (etwa 80 %), unter der Oberfläche verborgen ist. Dieser Teil beeinflusst jedoch den Inhalt einer Nachricht wesentlich.

- **Sachebene → *Was*** wird kommuniziert?
  Auf der sichtbaren kleineren Ebene wird der Sachinhalt der Kommunikation in Form von Zahlen, Daten und Fakten übermittelt, die vom Verstand her gesteuert werden.
- **Beziehungsebene → *Wie*** wird kommuniziert?
  Der unsichtbare größere Teil, der sich beim Eisberg unterhalb der Wasseroberfläche befindet, stellt unser Unterbewusstsein dar, das stark von Gefühlen, Wertvorstellungen und Stimmungen geleitet wird. Dieser Teil ergänzt die Informationen der Sachebene.

Fazit
In der Kommunikation sind immer zwei Ebenen wirksam: die kognitive und die emotionale Ebene. Beide sind untrennbar miteinander verbunden. Wenn beide Ebenen eine Einheit bilden und in die gewünschte Richtung laufen, spricht man von einer gelungenen Kommunikation.

1.3 Gesprächsarten

Stofftelegramm



- **Informationsgespräch**
  Hier geht es um die Weitergabe von Informationen.
- **Beratungsgespräch**
  In diesem Falle werden Empfehlungen bzw. Ratschläge für bestimmte Situationen gegeben.
- **Beschwerdegespräch**
  Anstehende Beschwerden werden weitergegeben und nach einer Lösung gesucht.
- **Reklamationsgespräch**
  Bei Reklamationsgesprächen muss die juristische Seite berücksichtigt werden.

Lernfeld 11: Geschäftsprozesse darstellen und optimieren

1 Geschäftsprozesse des Betriebs bestimmen

Stofftelegramm

Geschäftsprozess = logische Folge
- zusammenhängender,
- abgeschlossener,
- wiederholbarer Tätigkeiten,

die zur Erfüllung einer betrieblichen Aufgabe (z. B. Auftragsabwicklung) notwendig sind. Geschäftsprozesse bringen dem internen Kunden (Mitarbeiter, Abteilung) oder externen Kunden (Geschäftspartner) einen Nutzen und werden von diesen ausgelöst (z. B. Anfrage, Bestellung, Entwicklungsvorschlag).

Geschäftsprozesse

Unterstützungsprozesse	Kernprozesse
... sind notwendig, um die Kernprozesse ausführen zu können.	... stellen die Kernkompetenz des Unternehmens dar. Das heißt, hier wird die Hauptleistung erbracht und das Geld verdient. Der Geschäftszweck und die Branche bestimmen, welche Prozesse zu den Kernprozessen gehören.

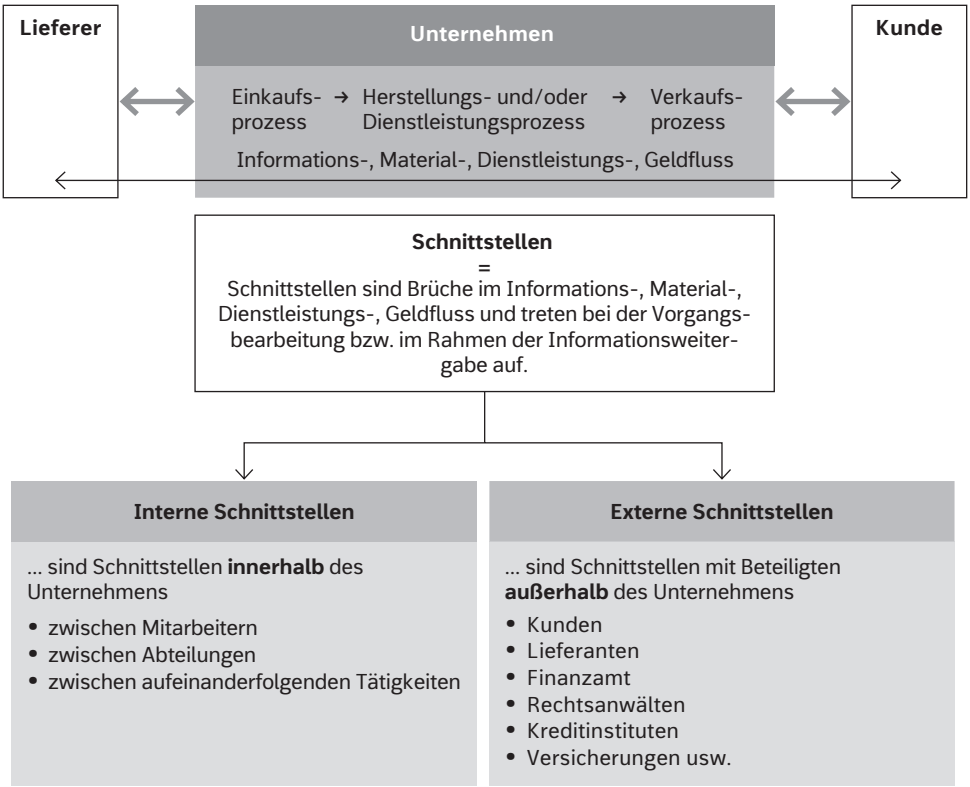
Managementprozesse	Serviceprozesse	Wertschöpfungs-intensive Kernprozesse	Kundennahe Kernprozesse
sind übergeordnet und steuern/führen das Unternehmen (Kern- und Serviceprozesse) **Beispiel:** *Automobilhersteller* • Unternehmensziele definieren/kontrollieren • Strategie entwickeln/anpassen • Unternehmenspolitik	leisten eine Wertschöpfung für die Kernprozesse **Beispiel:** *Automobilhersteller* • Personal (Verwaltung, Beschaffung, Fortund Weiterbildung) • Finanzierung (Mittelherkunft) und Investition (Mittelverwendung)	mit diesen Prozessen verdient das Unternehmen sein Geld **Beispiel:** *Automobilhersteller* • Auto entwickeln • Material beschaffen • Produktion planen • Teile herstellen • Auto montieren	Direkter und enger Kontakt zu den Kunden sind wichtig für den Erfolg des Unternehmens. **Beispiel:** *Automobilhersteller* • Anfragen bearbeiten • Angebote erstellen • Aufträge bestätigen • Warenausgang prüfen • Rechnungen schreiben

Aufgaben

1. Was ist ein Geschäftsprozess?
2. Nennen Sie Arten von Geschäftsprozessen und jeweils ein Beispiel.

2 Schnittstellen erkennen

Stofftelegramm



Problem: Die Schnittstellen sollten/müssen definiert werden, damit es nicht zu Problemen/einem Schaden für das Unternehmen kommt.

Lösung: Hinterlegen und Pflege der entsprechenden Informationen in Organigrammen, Ablaufbeschreibungen, Handbüchern und Verfahrensanweisungen

Beispiel: *Problem: Keine Regelung für die Urlaubsvertretung eines Mitarbeiters im Verkauf → Folge: Kunde sucht sich ein anderes Unternehmen, da seine Anfrage nicht zeitgemäß bearbeitet wird → Lösung: entsprechende Urlaubsvertretungsregelung für den Mitarbeiter im Organigramm*

Aufgaben

1. Was ist eine Schnittstelle?
2. Welche Arten von Schnittstellen werden unterschieden? Nennen Sie je zwei Beispiele.

3 Prozesse darstellen

3.1 Prozesse als EPK darstellen

Stofftelegramm

Geschäftsprozesse können in Form von ereignisgesteuerten Prozessketten (EPK) dargestellt werden.

Symbole für Geschäftsprozesse

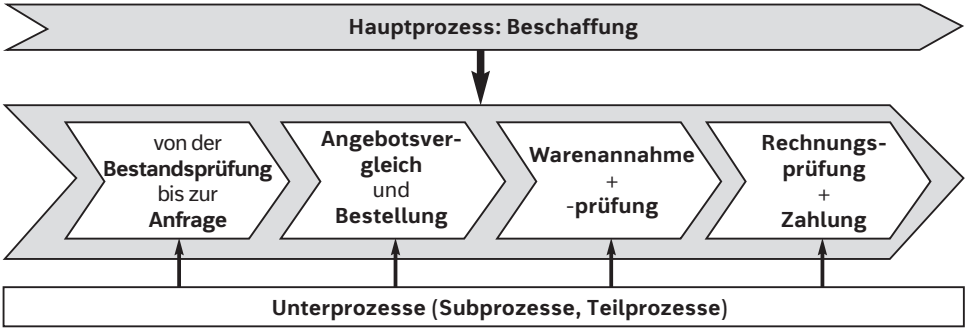
Symbole	Erklärungen	Beispiele
Funktion	**Was soll gemacht werden?** Funktion = Tätigkeit, die von einer Organisationseinheit vollzogen wird Formulierung: Substantiv + Verb **Beispiele:** *Ware prüfen, Angebote vergleichen*	Rechnung entgegennehmen + Eingang notieren
Ereignis	**Was hat sich ereignet, ist gemacht worden?** • Ereignis = Zustand • Ein Ereignis stößt i. d. R. eine Tätigkeit (Funktion) an. • Ein Ereignis kann auch das Ergebnis einer Tätigkeit (Funktion) sein. • Ein Ereignis ist nie eine Entscheidung. Entscheidungen treffen = Funktionen Formulierung: Substantiv + Partizip **Beispiele:** *Bestellung ist geschrieben und versandt, Anfrage ist erstellt, Lieferer hat gezahlt*	Rechnung ist eingetroffen
Organisationseinheit	**Welche Stelle soll etwas machen?** • Organisationseinheiten = **betriebliche Stellen** oder Abteilungen, die Tätigkeiten (Funktionen) verantwortlich ausführen • Wichtig: **Stellenbeschreibungen** • Stellen werden durch einzelne Personen oder Teams besetzt. Organisationseinheiten sind daher keine Orte oder Personen.	Einkaufsstelle Vertrieb
Informationsobjekt	**Welche Informationen unterstützen die Tätigkeiten bzw. werden durch diese erstellt?** Ein Informationsobjekt wird zur Ausführung einer Funktion benötigt oder ist das Ergebnis einer Funktion. **Beispiele:** *Begleitschreiben, Bestellungen, Angebot*	Bestellung

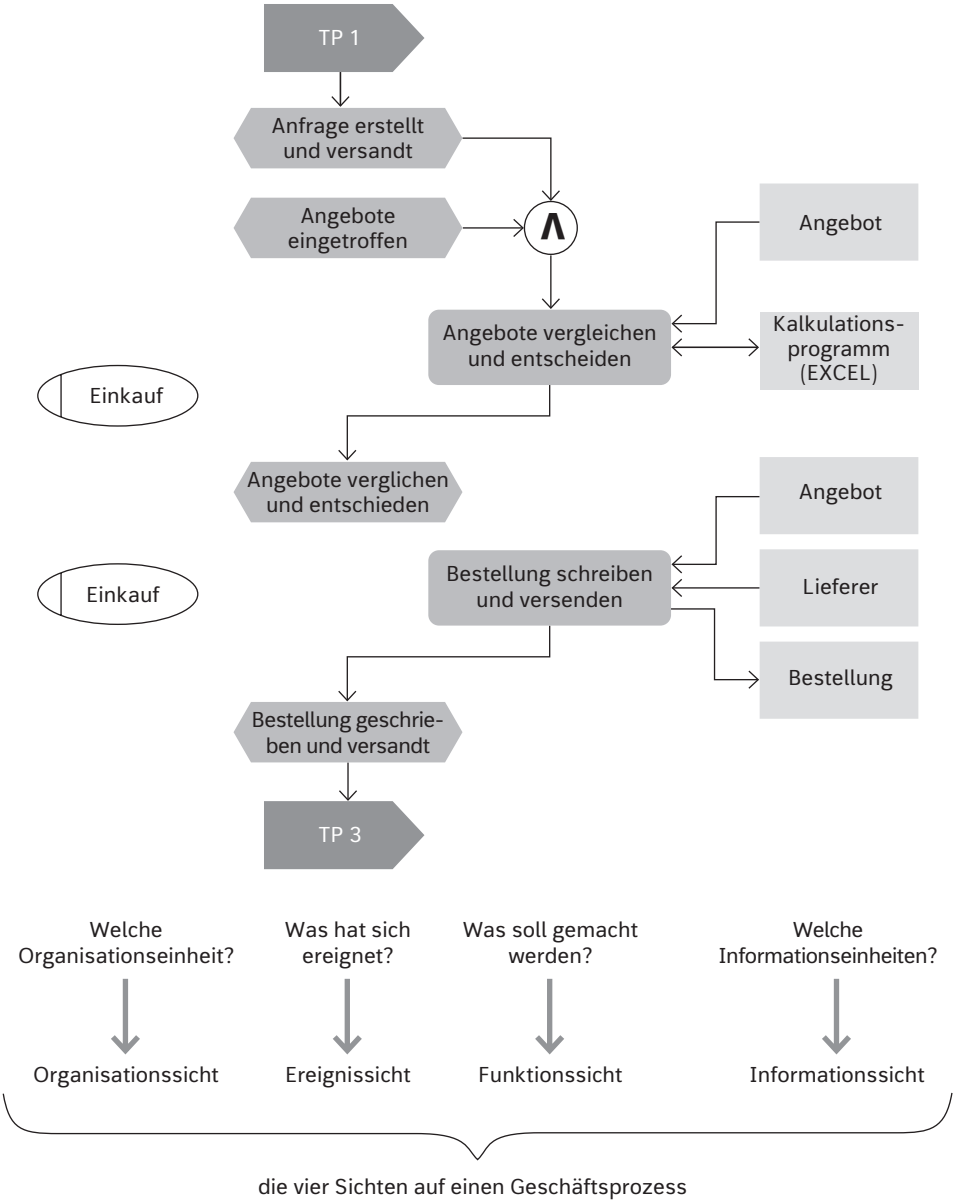
Symbole	Erklärungen	Beispiele
Prozessweg-weiser	Teilprozess/Unterprozess: Prozesswegweiser Verbindung von einzelnen Geschäftsprozessen möglich.	TP 2 Angebotsvergleich und Bestellung
Kontrollfluss ↓	Zeigt die möglichen Durchgänge der EPK. Sollte i. d. R. so angeordnet sein, dass er von oben nach unten verläuft.	
Informationsfluss ← → ↔	Wie verläuft der Datenfluss zwischen Informationsobjekt und Funktion?	Die Pfeilrichtung gibt an ob: • ← Lesen (Angebote lesen) • → Schreiben (Angebote mit Eingangsstempel versehen) • ↔ Lesen und Schreiben (Angebote mithilfe einer Tabellenkalkulation vergleichen)

Logische Verknüpfungsoperatoren

Symbole	Erklärungen	Beispiele
OR = V	**Logisches ODER** Die eine Möglichkeit schließt nicht automatisch die andere aus. Wenn man die Wahl zwischen dem Kauf eines Mountainbikes oder eines Rennrades hat, kann man das Mountainbike **oder** das Rennrad oder beide wählen.	Kundengespräch + Entscheidung → OR → Mountainbike / Rennrad
XOR = V̲	**Logisches ENTWEDER ... ODER** Nur eine Möglichkeit ist gegeben.	Lagerbestand prüfen → XOR → Bestand ausreichend / Best. nicht ausreichend
AND = Λ	**Logisches UND** Beide Möglichkeiten müssen zutreffen. Nur wenn die Kapazität **und** der Lagerbestand ausreichen, können wir dem Kunden zusagen.	Kapazität reicht / Lagerbestand reicht → AND → Kunde zusagen

Beispiel: *Prozessstruktur „Auftragsabwicklung“*




TP 1
Anfrage erstellt und versandt
Angebote eingetroffen
∧
Angebot
Angebote vergleichen und entscheiden
Kalkulations-programm (EXCEL)
Einkauf
Angebote verglichen und entschieden
Angebot
Bestellung schreiben und versenden
Lieferer
Einkauf
Bestellung
Bestellung geschrie-ben und versandt
TP 3
Welche Organisationseinheit?
Was hat sich ereignet?
Was soll gemacht werden?
Welche Informationseinheiten?
Organisationssicht
Ereignissicht
Funktionssicht
Informationssicht
die vier Sichten auf einen Geschäftsprozess

Prüfungsaufgaben Sommer 2020 (Aufgabe 2)

Die WBG Wohnungen und Bau e. G. ist eine mittelständische Wohnungs- und Baugenossenschaft mit Sitz in Sindelfingen. Sie sind kaufmännische/-r Auszubildende/-r in diesem Unternehmen und beschäftigen sich im Rahmen eines Projekts mit der 2015 eingeführten Mietpreisbremse.

2.1 In **Anlage 4** sind exemplarisch für den Mietwohnungsmarkt von 60-m²-Wohnungen in Sindelfingen verschiedene Vermieter und Mieter mit ihren jeweiligen Preisvorstellungen aufgelistet.

2.1.1 Nennen Sie die Marktform, die dem Mietwohnungsmarkt zugrunde liegt.

2.1.2 Ermitteln Sie das Marktangebot und die Marktnachfrage (**Anlage 4**).

2.1.3
- Stellen Sie das ermittelte Marktangebot und die Marktnachfrage in einem Preis-Mengen-Diagramm grafisch dar (**Anlage 5**).
- Kennzeichnen Sie den Gleichgewichtspreis und die Gleichgewichtsmenge.

2.2 Ihnen liegt ein Artikel zur Mietpreisbremse in Deutschland vor (**Anlage 6**).

2.2.1 Mit der Mietpreisbremse greift der Staat in die Preisbildung des Marktes ein.

Begründen Sie, um welche Art des Staatseingriffes es sich in diesem Fall handelt.

2.2.2 Zeichnen Sie im Preis-Mengen-Diagramm der **Anlage 5** einen möglichen, vom Staat festgelegten, maximalen Mietpreis ein.

2.2.3 Diskutieren Sie anhand von zwei Argumenten, ob die Einführung einer Mietpreisbremse die Situation für Mieter in Großstädten verbessern kann.

2.2.4 Alternativ gibt es Überlegungen von staatlicher Seite, Mietzuschüsse zu gewähren.

- Skizzieren Sie die Auswirkungen im Schaubild aus Aufgabe 2.1.3 (**Anlage 5**).
- Beschreiben Sie den Prozess zum neuen Gleichgewichtspreis.

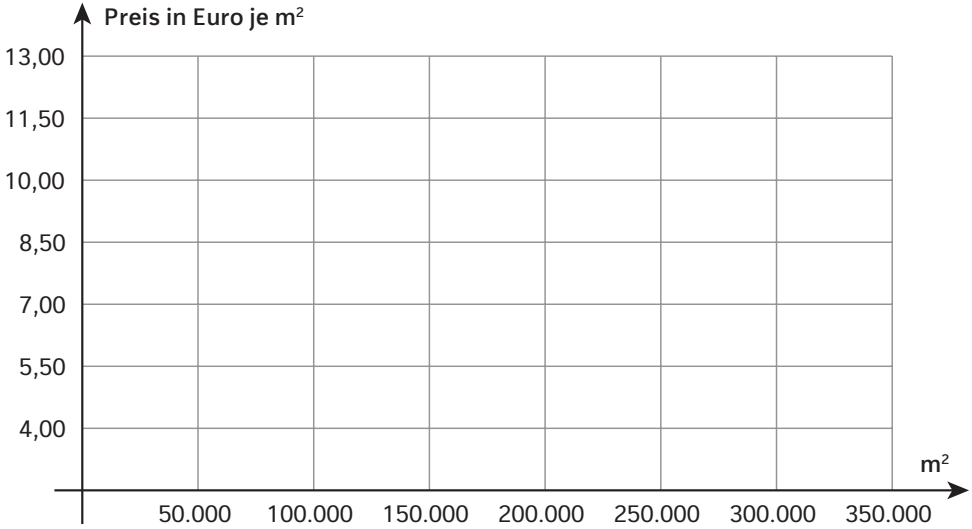
2.3 In Deutschland wurde die soziale Marktwirtschaft als Wirtschaftsordnung realisiert.

Erläutern Sie, inwiefern die Grundsätze der sozialen Marktwirtschaft durch das Instrument der Mietpreisbremse gewährleistet werden.

Anlage 4

Vermieter	Mindestpreis in Euro je m²	Verfügbare m²-Anzahl
V1	4,00	70.000
V2	5,50	55.000
V3	7,00	60.000
V4	8,50	65.000
V5	10,00	30.000
V6	11,50	40.000

Mieter	Höchstpreis in Euro je m²	Gewünschte m²-Anzahl
M1	4,00	80.000
M2	5,50	75.000
M3	7,00	35.000
M4	8,50	70.000
M5	10,00	50.000
M6	11,50	30.000

Preis in Euro je m²	Marktangebot	Marktnachfrage
4,00		
5,50		
7,00		
8,50		
10,00		
11,50		

Anlage 5