

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

9. Auflage

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 zum Schulbuch: 978-3-427-15082-4
Lösungen zum Schulbuch Download: 978-3-427-15087-9



BiBox Einzellizenz für Lehrer/-innen (Dauerlizenz)
BiBox Klassenlizenz Premium für Lehrer/-innen und
bis zu 35 Schüler/-innen (1 Schuljahr)
BiBox Kollegiumslizenz für Lehrer/-innen (Dauerlizenz)
BiBox Kollegiumslizenz für Lehrer/-innen (1 Schuljahr)

Für Schülerinnen und Schüler



BiBox Einzellizenz für Schüler/-innen (1 Schuljahr)
BiBox Einzellizenz für Schüler/-innen (4 Schuljahre)
BiBox Klassensatz PrintPlus (1 Schuljahr)

© 2026 Westermann Berufliche Bildung GmbH, Ettore-Bugatti-Straße 6-14, 51149 Köln
service@westermann.de, www.westermann.de

Das Werk und seine Teile sind urheberrechtlich geschützt. Jede Nutzung in anderen als den gesetzlich zugelassenen bzw. vertraglich zugestanden Fällen bedarf der vorherigen schriftlichen Einwilligung des Verlages. Wir behalten uns die Nutzung unserer Inhalte für Text und Data Mining im Sinne des UrhG ausdrücklich vor. 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 978-3-427-15057-2

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:

Stofftelegamm	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 vier 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. 15082)** mit **ausführlichen Antworten** ist getrennt erhältlich.

Zusätzlich ist folgender Titel erhältlich:

Holzer Stofftelegamm Kauffrau/-mann für Büromanagement

Gestreckte Abschlussprüfung Teil 1

Informationstechnisches Büromanagement, Lernfelder 2–4

(Bestell-Nr. 38003)

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	28
3.1	Käufer und Verkäufermarkt	28
3.2	Absatzpolitische Ziele	29
3.3	Preisfestsetzung mithilfe von Modellen: Modell des vollkommen polypolistischen Marktes	30
3.3.1	Markt	30
3.3.2	Anzahl der Marktteilnehmer	31
3.3.3	Voraussetzungen (Prämissen) des vollkommenen Marktes	31
3.3.4	Preisbildungsmodell beim vollkommenen Polypol	32
3.4	Preisstrategien	33
4	Wettbewerbsstrategien ausarbeiten	35
5	Werbung planen	36
5.1	Werbeplan	36
5.2	Werbung in sozialen Netzwerken	42
6	Marketingkonzept erstellen	43
6.1	Preispolitik	43
6.1.1	Kostenorientierte Preispolitik	43
6.1.2	Nachfrageorientierte (kundenorientierte) Preispolitik	44
6.1.2.1	Festlegung der preispolitischen Obergrenze	44
6.1.2.2	Preisdifferenzierung	46
6.1.3	Konkurrenzorientierte Preispolitik	48
6.2	Kommunikationspolitik	48
7	Werbemittel kundenorientiert gestalten	49
7.1	Werbebrief	50
7.2	Aktuelle Kommunikationswege im Rahmen der Kommunikationspolitik	51
8	Grenzen der Werbung festlegen	56
8.1	Gesetz gegen den unlauteren Wettbewerb (UWG)	56
8.2	Organisationen zur Überwachung des Wettbewerbs	57
9	Marketingmaßnahmen bewerten	59
9.1	Werbeerfolgskontrolle	59
9.2	Auswirkungen der Marketingmaßnahmen auf die Gesellschaft	61
10	Prüfungsaufgaben zum Lernfeld 5	62

Lernfeld 6: Werteströme erfassen und beurteilen

1	Bedeutung und Notwendigkeit des Rechnungswesens	68
1.1	Stellung eines Unternehmens im Wirtschaftsprozess	68
1.2	Funktionen und Aufteilung des Rechnungswesens	69
1.3	Belege als Grundlage für Geschäftsvorfälle	69
1.4	Grundsätze ordnungsmäßiger Buchführung (GoB)	70
2	Buchen auf Bestandskonten	72
2.1	Kurzüberblick zur Bilanz	72
2.2	Werteveränderungen in der Bilanz	74
2.3	Auflösung der Bilanz in Bestandskonten	75
2.4	Durchführung einer Buchung mit Buchungssätzen	78
2.5	Eröffnung und Abschluss der Bestandskonten (Eröffnungsbilanz- und Schlussbilanzkonto)	81
3	Buchen auf Erfolgskonten (Ergebniskonten)	82
3.1	Kurzüberblick zur Gewinn- und Verlust-Rechnung (GuV)	82
3.2	Auflösung der GuV in Unterkonten	84
3.3	Buchen mit Buchungssätzen	85
3.4	Doppelte Erfolgsermittlung	85
3.5	Vollständiger Geschäftsgang	86
4	Kontenrahmen und Kontenplan	87
5	Buchen mit Umsatzsteuer	88
6	Buchungen im Einkauf und Verkauf	93
6.1	Überblick Materialarten	93
6.2	Aufwandsrechnerisches Verfahren	93
6.3	Preisnachlässe beim Einkauf	94
6.4	Preisnachlässe beim Verkauf	98
7	Periodenabschluss durchführen	101
7.1	Inventur und Inventar	101
7.2	Bestandsabweichungen analysieren und Korrekturbedarf ermitteln	102
7.3	Abschreibungen beim Anlagevermögen	104
8	Jahresabschluss erstellen	105
8.1	Zusammenhang Inventur, Inventar und Bilanz	105
8.2	Grundlagen des Jahresabschlusses	107
8.3	Wertansätze im Handelsrecht (Überblick)	108
9	Anlagevermögen bewerten	108
9.1	Anschaffungskosten	108
9.2	Abschreibung zur Erfassung der Wertminderung	110
10	Auswertung von Bilanz und GuV (Jahresabschlussanalyse)	114
10.1	Problemstellung	114
10.2	Vorbereitende Maßnahmen	114
10.3	Kennzahlenanalyse	115

10.3.1	Bilanzkennzahlen	115
10.3.2	Erfolgskennzahlen.....	116
10.3.3	Aufgaben zu Kapitel 10.3	117
11	Prüfungsaufgaben zu Lernfeld 6.....	119

Lernfeld 7: Gesprächssituationen gestalten

1	Grundlagen der Kommunikation	141
1.1	Interne und externe Kommunikation	141
1.2	Kommunikationsmodelle	141
1.2.1	Sender-Empfänger-Modell	141
1.2.2	Vier-Ohren-Modell bzw. Kommunikationsquadrat	142
1.2.3	Eisberg-Modell	143
1.3	Gesprächsarten	143
2	Techniken und Regeln der Gesprächsführung	144
2.1	Aktives Zuhören	144
2.2	Ich-Botschaften	145
2.3	Fragetechniken	146
2.4	Argumentation	147
2.4.1	Vorbereiten einer Argumentation	147
2.4.2	Aufbau einer Argumentation	148
2.5	Gesprächsregeln	148
3	Vorbereitung von Gesprächen	149
3.1	Gesprächsziele	149
3.2	Gesprächsstrukturierung	150
3.3	Gesprächsumgebung	150
4	Durchführung von Gesprächen	151
4.1	Körpersprache	152
4.1.1	Körperhaltung und -bewegung	152
4.1.2	Gestik	152
4.1.3	Mimik	153
4.1.4	Distanz	153
4.2	Informations- und Beratungsgespräche	154
5	Nachbereitung von Gesprächen	154
5.1	Gesprächsprotokoll	154
5.2	Gesprächsauswertung	155
5.3	Feedback	155
6	Konfliktgespräche	156
6.1	Aufbau und Ablauf eines Konfliktgespräches	157
6.2	Kritikfähigkeit	157
6.3	Gewaltfreie Kommunikation	158
6.4	Beschwerde- und Reklamationsgespräch	159
7	Technische Medien der Kommunikation	160
7.1	Telefongespräche	160

7.2	Videokonferenzen	164
7.3	Webkonferenzen	164
7.4	E-Mail.	165
7.5	Messenger	166
7.6	Soziale Netzwerke	167
8	Prüfungsaufgaben zu Lernfeld 7.....	167

Lernfeld 8: Personalwirtschaftliche Aufgaben wahrnehmen

1	Personalwirtschaft.....	178
1.1	Der Geschäftsprozess der Personalwirtschaft	178
1.2	Aufgaben und Ziele	178
2	Personalbedarfsplanung	179
2.1	Personalbestandsplanung	179
2.2	Quantitative Personalbedarfsplanung	180
2.2.1	Kennzahlenmethode	180
2.2.2	Stellenplanmethode	181
2.3	Qualitative Personalbedarfsplanung	181
3	Personalbeschaffung	183
3.1	Interne und externe Beschaffung	183
3.2	Stellenanzeige	184
3.3	Personalauswahl	184
3.3.1	Die Bewerbung	184
3.3.2	Bewerbersauswahl	185
3.4	Bewerbungsgespräch	186
4	Arbeitsverträge schließen	188
4.1	Grundlagen der Arbeitsverhältnisse	188
4.2	Arbeitnehmerschutzrechte	189
4.3	Tarifverträge und Betriebsvereinbarungen	191
4.3.1	Betriebsvereinbarungen	191
4.3.2	Arten von Tarifverträgen	191
4.3.3	Eigenschaften von Tarifverträgen und Tarifverhandlungen	191
4.3.4	Ablauf von Tarifverhandlungen	193
4.4	Arbeitsverträge	194
4.4.1	Grundlagen	194
4.4.2	Arten	195
5	Personalfreisetzung.....	196
5.1	Möglichkeiten der Beendigung von Arbeitsverhältnissen	196
5.2	Ordentliche Kündigung	197
5.2.1	Fristen	197
5.2.2	Termin	197
5.2.3	Gründe	198
5.3	Außerordentliche Kündigung	198
5.4	Ablauf einer Kündigung	198

5.4.1	Form	198
5.4.2	Kündigungsschutz	199
5.4.3	Sozialauswahl	199
5.4.4	Mitwirken des Betriebsrates	200
5.4.5	Unterlagen für den Mitarbeiter/die Mitarbeiterin bei Kündigung	200
6	Personalbetreuung	202
6.1	Arbeitszeitmodelle	202
6.2	Personalunterlagen	203
6.3	Personaleinsatzplanung	204
6.3.1	Formen	204
6.3.2	Einflussfaktoren	204
6.4	Personalstatistik	205
6.5	Personalentwicklung	209
6.6	Personalbeurteilung	210
6.7	Das Arbeitszeugnis	211
7	Entlohnung	212
7.1	Entgeltformen	212
7.2	Lohn- und Gehaltsabrechnung	213
7.2.1	Überblick Sozialversicherungen (Stand: 01/2026)	213
7.2.2	Beitragsbemessungsgrenze	214
7.2.3	Versicherungspflichtgrenze	214
7.2.4	Lohnsteuerklassen	215
7.2.4.1	Einkommensteuertarif	215
7.2.4.2	Änderung beim Solidaritätszuschlag	216
7.2.4.3	Ermittlung der Lohnsteuer	216
7.2.5	Berechnung	217
7.2.6	Ablauf Überweisung der Sozialversicherung und Lohnsteuer	219
8	Kapitelübergreifende Aufgabe	222

Lernfeld 9: Liquidität sichern und Finanzierung vorbereiten

1	Liquidität sichern	223
2	Liquidität planen	224
3	Liquidität bewerten und beurteilen	230
4	Zahlungseingänge sichern	232
5	Zahlungseingänge überwachen	233
6	Beteiligungs- und Selbstfinanzierung rechtsformabhängig planen	243
6.1	Bilanzieller Zusammenhang zwischen Investition und Finanzierung	243
6.2	Überblick Rechtsformen der Unternehmen	244
6.2.1	Entscheidungskriterien für die Wahl der Rechtsform	244
6.2.2	Einzelunternehmen	245
6.2.3	Kommanditgesellschaft (KG)	247
6.2.4	Gesellschaft mit beschränkter Haftung (GmbH)	249

6.3	Finanzierungsarten	250
6.3.1	Selbstfinanzierung an den Beispielen Einzelunternehmung (e. K.), Kommanditgesellschaft (KG), Gesellschaft mit beschränkter Haftung (GmbH) ...	251
6.3.2	Beteiligungsfinanzierung (Einlagenfinanzierung)	257
7	Kurzfristige Finanzierungsmöglichkeit einschätzen	258
7.1	Lieferantenkredit und Kontokorrentkredit	258
7.2	Factoring	260
8	Investition langfristig finanzieren	262
8.1	Darlehensformen nach Art der Tilgung	262
8.2	Leasing	265
9	Kreditaufnahme vorbereiten	280
9.1	Kreditprüfung	280
9.2	Kreditsicherheiten	281
9.2.1	Bürgschaft	282
9.2.2	Sicherungsübereignung	283
9.2.3	Eigentumsvorbehalt	284
9.2.4	Lombardkredit	284
9.2.5	Grundpfandrechte	287
9.2.6	Berechnung der Kreditsicherungsmöglichkeiten	287

Lernfeld 10: Wertschöpfungsprozesse erfolgsorientiert steuern

1	Abgrenzungsrechnung	304
1.1	Rechnungskreise und deren Aufgaben	304
1.2	Kalkulatorische Kosten	306
1.3	Ergebnistabelle	309
2	Vollkostenrechnung (Alle Kosten: fixe und variable Kosten)	312
2.1	Überblick	312
2.2	Kostenartenrechnung	312
2.3	Kostenstellenrechnung (BAB)	312
2.4	Kostenträgerstückrechnung	314
2.4.1	BAB und Zuschlagskalkulation in einem Handelsbetrieb	314
2.4.2	Vorwärtskalkulation für selbst hergestellte Produkte (Industriekalkulation)	314
2.4.3	Kalkulation in einem Handelsbetrieb	315
2.4.3.1	Vorkalkulation (Angebotskalkulation)	317
2.4.3.2	Nachkalkulation	318
2.4.4	Istkosten und Normalkosten	318
2.5	Kostenträgerzeitrechnung	318
2.5.1	Kostenvergleich auf Kostenstellenebene	319
2.5.2	Kostenvergleich auf Kostenträgerebene	319
2.6	Aufgaben zu den Kapiteln 2.1–2.5	319
3	Deckungsbeitragsrechnung (Teilkostenrechnung)	324
3.1	Vergleich Vollkostenrechnung und Deckungsbeitragsrechnung	324
3.2	Problemgebiete der Vollkostenrechnung	325

3.3	Fixe Kosten vs. variable Kosten	326
3.4	Aufbau der Deckungsbeitragsrechnung	327
3.5	Gewinnschwelle	329
3.5.1	Kapazität und Beschäftigung	330
3.5.2	Die Auswirkung von Kostenbestimmungsfaktoren	330
3.6	Bestimmung von Preisuntergrenzen	333
3.7	Annahme eines Zusatzauftrages	334
3.8	Aufgaben zu den Kapiteln 3.1–3.7	335
4	Prüfungsaufgaben zu Lernfeld 10.	337

Lernfeld 11: Geschäftsprozesse darstellen und optimieren

1	Geschäftsprozesse des Betriebs bestimmen	351
2	Schnittstellen erkennen	352
3	Prozesse darstellen	353
3.1	Prozesse als EPK darstellen	353
3.2	Prozesse als Ablaufdiagramm darstellen	357
4	Aufbau und Leitungssystem des Betriebs darstellen	358
4.1	Begriffe und Grundsätze der Organisation	358
4.2	Aufbauorganisation	358
4.3	Führungsstil	361
5	Schwachstellenanalyse durchführen	362
6	Aufgaben zu den Kapiteln 3–5.	363

Lernfeld 12: Veranstaltungen und Geschäftsreisen organisieren

1	Organisation von Veranstaltungen und Events	380
1.1	Veranstaltungsarten	380
1.2	Präsenz- oder hybride Veranstaltung	382
1.3	Rahmenbedingungen	383
1.3.1	Rechtliche Vorschriften	383
1.3.2	Versicherungen	384
2	Vorbereitung von Veranstaltungen	385
2.1	Planungsmodule	385
2.2	Tagesordnung/Tagungsprogramm	385
2.3	Veranstaltungsort	385
2.4	Veranstaltungsraum	386
2.5	Einladungsschreiben	387
3	Durchführung von Veranstaltungen	388
3.1	Ablauf- und Arbeitsplan	388
3.2	Gästebetreuung	388
3.3	Äußeres Erscheinungsbild	389
3.4	Rahmenprogramm	389

4	Nachbereitung von Veranstaltungen	390
4.1	Abschlussarbeiten	390
4.2	Erfolgsmessung	390
4.3	Abrechnung	391
5	Planung von Geschäftsreisen	391
5.1	Rahmenbedingungen	391
5.2	Reiserichtlinien	392
5.3	Reiseinformationen	392
6	Vorbereitung von Geschäftsreisen	394
6.1	Wahl des Verkehrsmittels	394
6.1.1	Reisen mit dem Auto	394
6.1.2	Reisen mit der Bahn	395
6.1.3	Reisen mit dem Flugzeug	396
6.2	Hotelbuchung	397
6.3	Reiseplan	397
6.4	Reisemappe	398
7	Nachhaltigkeitskriterien bei Geschäftsreisen	399
7.1	Nachhaltigkeitskriterien bei der Auswahl von Verkehrsmitteln	399
7.2	Nachhaltigkeitskriterien bei der Auswahl von Hotelbuchungen	399
8	Nachbereitung von Geschäftsreisen	401
8.1	Abschlussarbeiten	401
8.2	Reisekostenabrechnung	401
9	Prüfungsaufgaben zu Lernfeld 12	404

Lernfeld 13: Ein Projekt planen und durchführen

1	Merkmale eines Projekts	415
2	Projektbeteiligte	415
3	Projektphasen	416
3.1	Projektvorbereitung	416
3.1.1	Ideenfindung	416
3.1.2	Ziele definieren	417
3.1.3	Projektskizze	418
3.1.4	Entscheidung	418
3.2	Projektplanung (Planung)	418
3.2.1	Projektstrukturplan	418
3.2.2	Arbeitspakete beschreiben	419
3.2.3	Projektablaufplan	419
3.2.4	Terminplanung	419
3.2.5	Ressourcenplan	420
3.2.6	Kostenplan	420
3.3	Projektdurchführung (Steuerung)	421
3.4	Projektabschluss (Kontrolle)	421
4	Aufgaben zu den Kapiteln 1–3	422

Wirtschafts- und Sozialkunde

Kompetenzbereich I: In Ausbildung und Beruf orientieren

1	Duales Ausbildungssystem	430
1.1	Grundlagen: Beteiligte, Lernorte, Ausbildungsordnung.	430
1.2	Das Ausbildungsverhältnis	432
1.3	Konfliktsituationen und Lösungsmöglichkeiten.	440
2	Schutzbestimmungen für Mitarbeiterinnen und Mitarbeiter am Arbeitsplatz	442
2.1	Das Jugendarbeitsschutzgesetz.	442
2.2	Arbeits-, Unfall-, Gesundheits- und Kündigungsschutz	445
3	Mitwirkung und Mitbestimmung nach dem Betriebsverfassungsgesetz	447
3.1	Allgemeine Grundlagen	447
3.2	Betriebsrat und Betriebsversammlung	449
3.3	Jugend- und Auszubildendenvertretung.	451
3.4	Aufgaben zu den Kapiteln 3.1–3.3	452
4	Tarifvertrag, Arbeitskampf und Betriebsvereinbarung	456
4.1	Tarifvertrag und Arbeitskampf	456
4.2	Betriebsvereinbarung	460
4.3	Aufgaben zu den Kapiteln 4.1 und 4.2	460
5	Das System der sozialen Absicherung	465
5.1	Übersicht über die gesetzliche Sozialversicherung (Stand: 01/2026).	465
5.2	Ergänzungen gesetzliche Krankenversicherung	466
5.3	Ergänzungen gesetzliche Pflegeversicherung	467
5.4	Ergänzungen gesetzliche Rentenversicherung	471
5.5	Ergänzungen gesetzliche Arbeitslosenversicherung	471
5.6	Ergänzungen gesetzliche Unfallversicherung	474
5.7	Probleme der gesetzlichen Sozialversicherung.	475
5.8	Das Dreischichtenmodell der Altersvorsorge	476
5.9	Aufgaben zu den Kapiteln 5.1–5.8	476
5.10	Exkurs: Die Gehaltsabrechnung: Fälle und Lösungen (Stand: 01/2026)	479
6	Prüfungsaufgaben Kompetenzbereich I	482

Kompetenzbereich II: Wirtschaftliches Handeln in der sozialen Marktwirtschaft analysieren

1	Wechselseitige Beziehungen der Wirtschaftssubjekte	512
1.1	Wirtschaftskreislauf	512
1.2	Bruttoinlandsprodukt als Maß für wirtschaftliche Leistung	514
1.3	Aufgaben zu den Kapiteln 1.1 und 1.2.	516
2	Ordnungsmerkmale der sozialen Marktwirtschaft	519

3	Kooperation und Konzentration	521
3.1	Grundlagen	521
3.2	Kartell und Kartellverbot	522
3.3	Staatliche Wettbewerbspolitik	526
3.4	Aufgaben zu den Kapiteln 3.1–3.3	527
4	Markt und Preis	528
4.1	Markt und Marktformen	528
4.2	Bestimmungsgründe: Nachfrage und Angebot	531
4.3	Die Marktpreisbildung	537
4.3.1	Vollkommener und unvollkommener Markt	537
4.3.2	Polypol – vollkommener Markt	540
4.3.3	Markteingriffe des Staates	546
4.3.4	Angebotsmonopol	549
4.3.5	Angebotsoligopol	554
5	Prüfungsaufgaben Kompetenzbereich II	557

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

1	Konjunktur und Konjunkturpolitik	580
1.1	Konjunkturzyklus(-phasen)	580
1.2	Konjunkturindikatoren	582
1.3	Aufgaben	583
1.4	Konjunkturpolitische Maßnahmen	586
1.4.1	Möglichkeiten der staatlichen Konjunkturpolitik (= Fiskalpolitik)	586
1.4.2	Staatliche Wirtschaftspolitik (angebotsorientiert)	589
2	Wirtschaftspolitische Ziele	590
2.1	Grundlagen	590
2.2	Wirtschaftspolitische Zielkonflikte	591
2.3	Wirtschaftliche Grundprobleme der modernen Industriegesellschaft	593
2.4	Aufgaben zu Kapitel 2	594
3	Beschäftigungs- und Arbeitsmarktpolitik	595
3.1	Die Beschäftigung in einer Volkswirtschaft	595
3.2	Arten und Ursachen der Arbeitslosigkeit	596
3.2.1	Arten der Arbeitslosigkeit	596
3.2.2	Ursachen der Arbeitslosigkeit	597
3.3	Bekämpfung und Probleme der Arbeitslosigkeit	597
3.4	Aufgaben zu Kapitel 3	598
4	Der Wert des Geldes und seine Messung	600
4.1	Preisniveau und Kaufkraft	600
4.2	Entstehung des Verbraucherpreisindex	601
4.3	Ursachen von Inflation (Preisniveausteigerungen)	602
4.4	Auswirkungen von Inflation	602

4.5	Inflation und Deflation (Geldwertschwankungen)	604
4.6	Aufgaben zu Kapitel 4.	605
5	Geldtheorie und Geldpolitik.	607
5.1	Das Europäische System der Zentralbanken (ESZB)	607
5.2	Geldpolitik der EZB	611
5.2.1	Offenmarktgeschäfte der EZB.	612
5.2.2	Wirkungsweise von Offenmarktgeschäften	615
5.2.3	Leitzinspolitik der EZB (Übersicht)	616
5.2.4	Aufgaben zu Kapitel 5.2	618
6	Europäische Integration, Globalisierung, Freihandel, Protektionismus, WTO.	619
6.1	Europäische Integration.	619
6.2	Globalisierung	625
6.3	Freihandel – Protektionismus	626
6.4	WTO	626
6.5	Aufgaben zu Kapitel 6.	627
7	Prüfungsaufgaben Kompetenzbereich III.	627

**Komplette Prüfungsaufgaben Kundenbeziehungsprozesse
seit Winter 2022/2023**

1	Prüfungsaufgaben Kundenbeziehungsprozesse Winter 2022/2023	633
2	Prüfungsaufgaben Kundenbeziehungsprozesse Sommer 2023.	651
3	Prüfungsaufgaben Kundenbeziehungsprozesse Winter 2023/2024	667
4	Prüfungsaufgaben Kundenbeziehungsprozesse Sommer 2024.	686
5	Prüfungsaufgaben Kundenbeziehungsprozesse Winter 2024/2025	705
6	Prüfungsaufgaben Kundenbeziehungsprozesse Sommer 2025.	726
7	Prüfungsaufgaben Kundenbeziehungsprozesse Winter 2025/2026	744
8	Prüfungsaufgaben Kundenbeziehungsprozesse Sommer 2026	766

**Komplette Prüfungsaufgaben Wirtschafts- und
Sozialkunde ab Winter 2024/2025**

1	Prüfungsaufgaben Wirtschafts- und Sozialkunde Winter 2024/2025	784
2	Prüfungsaufgaben Wirtschafts- und Sozialkunde Sommer 2025	789
3	Prüfungsaufgaben Wirtschafts- und Sozialkunde Winter 2025/2026	796
4	Prüfungsaufgaben Wirtschafts- und Sozialkunde Sommer 2026	800

Bildquellenverzeichnis	804
Schulkontenrahmen Industrie	805

Lernfeld 5: Kunden akquirieren und binden

1 Marktsituation analysieren

Stofftelegramm

In welcher Marktsituation befindet sich unser Unternehmen?

Hilfsmittel zur Beantwortung der Frage:



Zeitliche Einordnung der Marktforschung:



Methoden (Erhebungsarten) der Marktforschung

Sekundärforschung (= Schreibtischforschung)

Auswertung von bereits vorhandenem Material (i. d. R. günstiges Verfahren)

Intern

- Finanzbuchhaltung
- Kundenbuchhaltung
- Vertreterberichte
- Absatz-Umsatzstatistiken

Extern

- Statistisches Bundesamt
- Zeitungen
- Wirtschaftsverbände
- Suchmaschinen

Primärforschung (= Feldforschung)

direkte Forschung/Erhebung von Daten am Markt (i. d. R. aufwendiges und teures Verfahren)

durch eigene Mitarbeiterinnen und Mitarbeiter/Marktforschungsinstitute

mithilfe folgender Erhebungstechniken:

- Beobachtung
 - Ort der Beobachtung (Feld- / Laborbeobachtung)
 - Durchführung (technische Hilfsmittel, Mitarbeiterinnen und Mitarbeiter)
 - Beobachtungssituation (offen, verdeckt)
- Experiment/Test (z. B. Testmarkt)
- Befragung
 - mündlich
 - schriftlich
 - telefonisch
 - online

bei ausgewählten Zielgruppen

- Gesamtheit = Vollerhebung (aufwendig, teuer)
- Stichprobe = Teilerhebung
 - Zufallsauswahl: Personenauswahl rein zufällig
 - Quotenverfahren: Die zu befragende Teilmasse muss in ihrer Zusammensetzung der Gesamtmasse entsprechen. Vorteil: Die Teilmasse kann relativ klein sein, daher kostengünstig.

Möglicher Ablauf einer Marktforschung:

1. Marktforschungsziel formulieren
2. Festlegung der Marktforschungsmethode (Primär-/Sekundärforschung oder Kombi von beiden)
3. Durchführung und Analyse der Informationen/Daten
4. Veranschaulichung der Informationen/Daten (Grafiken, Schaubilder, Präsentationen)
5. Ableitung von geeigneten Strategien (Verhalten des Unternehmens auf dem Markt)

Marktkennzahlen:

Marktkennzahlen sind das Ergebnis der quantitativen Marktforschung und dienen der Einschätzung der Marktsituation eines Unternehmens. Beispielhaft werden hier dargestellt: Marktpotenzial, Marktvolumen, Absatzpotenzial, Absatzvolumen.

Betrachtungsgröße	Zusammenhang	
	Marktpotenzial	Marktvolumen
Gesamter Markt (alle Unternehmen einer Branche und einer bestimmten Produktgattung)	möglicher Gesamtabsatz bis zur vollständigen Sättigung des Marktes	tatsächlich realisierter Gesamtabsatz auf dem Markt
Einzelnes Unternehmen	Absatzpotenzial	Absatzvolumen
	möglicher Absatz eines Unternehmens	tatsächlich realisierter Absatz eines Unternehmens

$$\text{Marktanteil} = \frac{\text{Absatzvolumen} \cdot 100}{\text{Marktvolumen}}$$

$$\text{Sättigungsgrad des Marktes} = \frac{\text{Marktvolumen} \cdot 100}{\text{Marktpotenzial}}$$

Aufgaben

1. Definieren Sie möglichst kurz folgende Begriffe:

a) Marktorientierung	f) Marktbeobachtung	k) Gesamtmasse
b) Globalisierung der Märkte	g) Marktprognose	l) Zufallsauswahl
c) Absatzmarketing	h) Sekundärforschung	m) Quotenverfahren
d) Marktforschung	i) Primärforschung	
e) Marktanalyse	j) Teilmasse	
2. Welche Datenquellen werden bei der Sekundärforschung verwendet?

3. Die Brauer GmbH aus Kirchheim stellt qualitativ hochwertiges Bier für den regionalen Markt her. Zusätzlich im Produktportfolio sind hochwertige Fruchtsäfte von Streuobstwiesen. Im vergangenen Geschäftsjahr wurden 5 Mio. EUR Umsatz in diesem Marktsegment von der Brauer GmbH erwirtschaftet. Die Wettbewerber erwirtschafteten im gleichen Zeitraum in diesem Bereich 20 Mio. EUR Umsatz. Laut einer Einschätzung eines Marktforschungsinstitutes ist im Gesamtmarkt ein Umsatz von 50 Mio. EUR möglich.
- Berechnen Sie den Marktanteil und die Marktsättigung in Prozent.
 - Welche marketingpolitischen Entscheidungen sollte die Brauer GmbH treffen?
 - Wie wäre die Lage, wenn das Marktforschungsinstitut eine Entwicklung des Gesamtmarktes von 27 Mio. EUR für möglich hielte.

2 Fragebogen erstellen und auswerten

Stofftelegramm

- Ziel:** neue Daten über Kundschaft gewinnen
- Vorgehen:** Ausgewählte Personen werden durch gezielte Fragen zur Herausgabe von Informationen veranlasst.
- Hilfsmittel:** Fragebogen → Formular (Textverarbeitung)

Grundsätzliche Überlegungen bei der Erstellung eines Formulars:

- -Welche Informationen/Daten sollen gesammelt werden?
- Wie umfangreich sollen die Befragten über den Zweck der Befragung informiert werden (Ziel, Auswertung, Verwendung, Datenschutz)?
- Papierformat?
- Reihenfolge? → logischer Aufbau
- Formular (online, offline)?
- Verarbeitung der erfassten Informationen, z. B. Auswertung mit einer Tabellenkalkulation, Datenbank usw.
- Fragen eindeutig/verständlich entsprechend der Zielgruppe stellen
- Zu viele Fragen führen zu geringen Rücklaufquoten.
- Am Ende des Formulars sollte sich für das Ausfüllen bedankt werden.

<

Aufgaben

1. Nennen Sie sechs Aspekte, die Sie bei der Gestaltung von Fragebögen im Vorfeld beachten sollten.
2. Welche zwei Fragearten werden grundsätzlich unterschieden? Formulieren Sie je ein Beispiel.

3.2 Prozesse als Ablaufdiagramm darstellen

Stofftelegamm

Festlegung der zeitlichen und räumlichen Arbeitsabläufe. Wer macht was, wann, wo und womit?

1. Ermittlung der Arbeitsschritte und Zeiten für diese Arbeitsschritte.
2. Festlegung der Reihenfolge
3. Die Darstellung von funktionsorientierter Ablauforganisation kann mithilfe von Arbeitsablaufdiagrammen erfolgen, s. u.
4. Analyse der Arbeitsabläufe → Aufdeckung von Schwachstellen
 - Aufdecken unnötiger Bearbeitungs- und/oder Wartezeiten
 - lange Wegstrecken
 - unnötige Doppelarbeiten
5. Optimierung der Arbeitsabläufe
 - Streichen von unnötigen Prozessschritten
 - Änderung der Reihenfolge
 - Zusammenfassen von Aufgaben
 - Verlagern von Aufgaben (Outsourcing)
 - Automatisieren von Aufgaben

Arbeitsablaufdiagramm									
Abteilung:		Lager					Datum:	20.05.20..	
Arbeitsfolge:		Lieferung annehmen					START:	Ware ist im Lager eingetroffen	
							ENDE:	Ware ist eingelagert	
	Ablaufschritt	Bearbeitung	Transport	Kontrolle	Warten	Lagerung	Weg in m	Zeit in Min.	Bemerkung/ evtl. Verbesserungsvor- schlag
Nr.	Symbole	○	➡	□	D	▽			
1	Lieferung prüfen			●				10	Lieferschein/Bestellung
2	Ware annehmen	●						15	
3	Wareneingang melden	●						5	Wareneingangsschein
4	Ware auspacken	●						120	
5	Ware exakt prüfen			●				40	Stichproben; Mängel melden
6	Lagerort vergeben	●						5	
7	Ware einlagern		●					120	
8	...								
Gesamt								315	

Zeitanalyse des Istablaufs:						
	Ablaufschritt	Bearbeitung	Transport	Kontrolle	Warten	Lagerung
	Symbole	○	⇒	□	D	▽
	Gesamt					
Zeit in Min.	315	145	120	50		

4 **Aufbau und Leitungssystem des Betriebs darstellen**

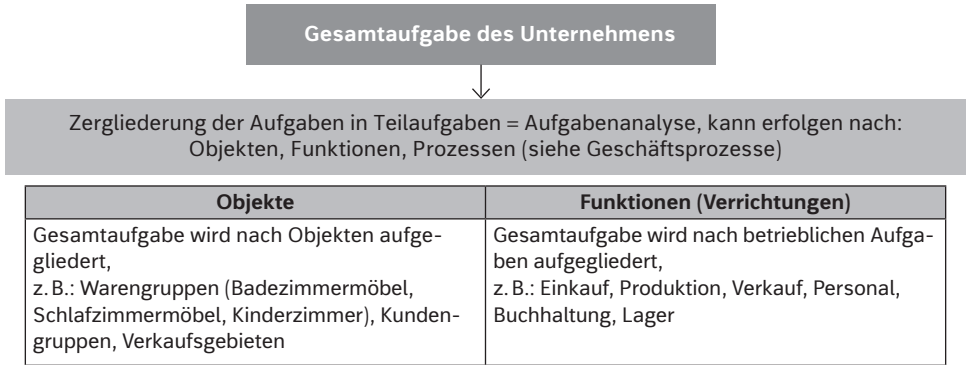
4.1 **Begriffe und Grundsätze der Organisation**

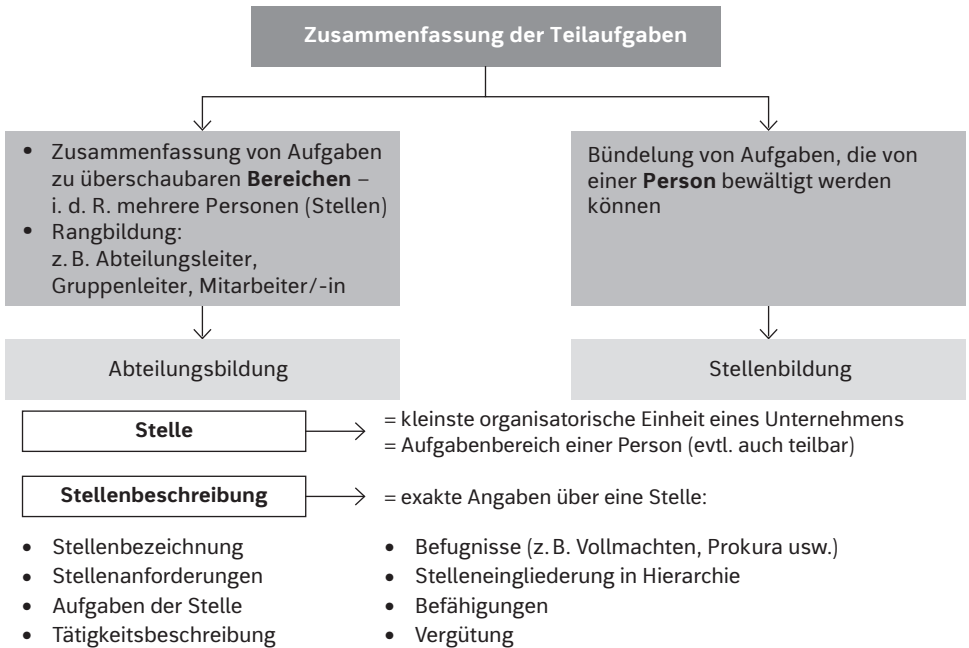
Stofftelegramm

- **Organisation:** System von Dauerregelungen (endgültig, stabil)
- **Improvisation:** Regelung von Einzelfällen (vorübergehend, provisorisch, ungeplant, unerwartet)
- **Aufbauorganisation:** Legt die Aufgaben und Zuständigkeiten von Mitarbeiterinnen und Mitarbeitern fest. Gliederung des Betriebes in **Stellen** und **Abteilungen**. Ergebnis ist das Organigramm.
- **Ablauforganisation:** Festlegung der zeitlichen und räumlichen Arbeitsabläufe. Wer macht was, wann, wo und womit? (z. B. Bearbeitung eines Kundenauftrags)
- **Voraussetzungen** der Organisation:
 - regelmäßig sich wiederholende, gleichartige Aufgaben
 - Teilbarkeit der Aufgabe
 - exakte Beobachtung der einzelnen Betriebsvorgänge
- **Grundsätze** der Organisation:
 - Wirtschaftlichkeit
 - keine Überorganisation (zu viele Anweisungen, Regelungen; Folge: Starrheit, keine Flexibilität mehr)
 - keine Unterorganisation (zu viel Improvisation; Folge: Zuständigkeiten unklar)

4.2 **Aufbauorganisation**

Stofftelegramm





Vorteile der Stellenbeschreibung:

- Alle Mitarbeiterinnen und Mitarbeiter kennen ihre Aufgaben, Zuständigkeits- und Verantwortungsbereiche. → keine Zuständigkeitsstreitigkeiten
- erleichterte Stellenausschreibung
- schnelle Einarbeitung neuer Stelleninhaber
- Grundlage für Personalentwicklungsplanung
- Basis für Lohn- und Gehaltseinstufung

zeigt die vollständige Aufbaustruktur des Unternehmens,
z.B. Stellen, Gruppen, Abteilungen

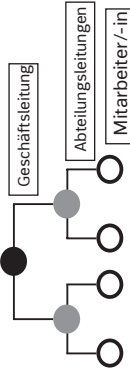
Organigramm

Leitungs-/Weisungssysteme

Beziehungen zwischen Vorgesetzten und
Untergebenen = System von Über- und Unterordnung,
z.B.:
Geschäftsleitung – Abteilungsleitung – Gruppenleitung –
Mitarbeiter/-in – Azubi

Einliniensystem

Jede Stelle bezieht Weisungen von nur einer
übergeordneten Stelle (Instanz).



Vorteile

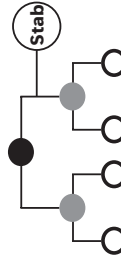
- eindeutige Anordnungsbefugnisse
- keine Kompetenzschwierigkeiten
- leichte Kontrolle

Nachteile

- Überlastung der Geschäftsleitung, ggf. Gefahr von Fehlentscheidungen aufgrund fehlender Detailkenntnisse/Spezialisierung
- Informationsverluste aufgrund langer Kommunikations-/Instanzenwege
- Gefahr der Bürokratisierung, bspw. Betonung des hierarchischen Denkens

Stabliniensystem

Zuordnung von Stabsstellen (beraten +
informieren, keine Weisungsbefugnis; z.B.
Rechtsabteilung)



Vorteile

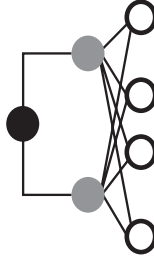
- Vorteile des Einliniensystems
- Entlastung Geschäftsleitung
- Entscheidungsverbesserung

Nachteile

- Reibereien zwischen Stab und Linie
- hohe Kosten
- Trennung von Verantwortung (Linie) und Entscheidungsvorbereitung (Stäbe)

Mehrliniensystem

Eine Stelle erhält Anweisungen von mehreren, direkt übergeordneten Stellen.



Vorteile

- Weisungen nur durch Spezialisten
- kurze Weisungswege
- Entlastung Geschäftsleitung

Nachteile

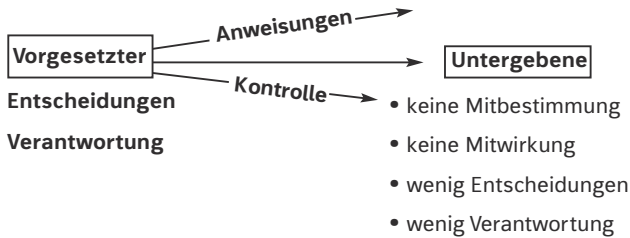
- Gefahr der Kompetenzüberschreitung → Konflikte
- Konfliktgefahr bei Untergebenen, weil mehrere Vorgesetzte
- hoher Koordinationsbedarf

4.3 Führungsstil

Stofftelegramm

Willensbildung beim Vorgesetzten		Willensbildung beim Mitarbeiter/bei der Gruppe
autoritär	←—————→	kooperativ (demokratisch)

1. autoritär



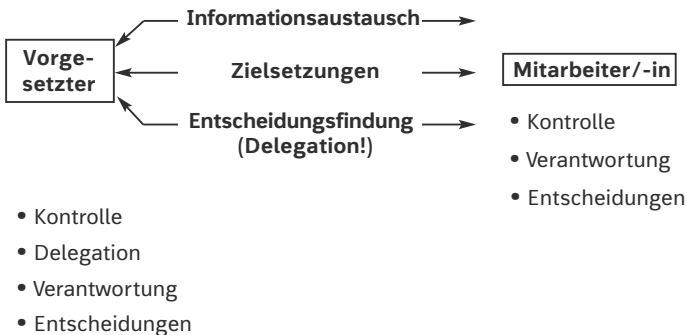
Vorteile

- schnelle Entscheidungen
- einheitliche Linie

Nachteile

- Motivationsbremse
- Druck von oben
- schlechtes Betriebsklima
- hohe Fluktuation ...
- ungenutzte Denkfähigkeit der Mitarbeitenden (keine Teamvorteile)
- Vorgesetzte überlastet

2. kooperativ (demokratisch)



Vorteile

- Mitarbeiterpotenzial abschöpfen
- höhere Motivation (Identifikation)
- bessere Entscheidungen
- gutes Verhältnis zwischen Vorgesetztem und Mitarbeitenden
- geringere Fluktuation

Nachteile

- verzögerte Entscheidungen (Diskussionen)
- Qualifikation und rege Mitarbeit aller notwendig

Tendenz in der heutigen Praxis zum kooperativen Führungsstil (bzw. Mischformen)

Führungsgrundsätze:

→ sind generelle Empfehlungen/Leitlinien insbesondere für Führungskräfte, wie im Unternehmen miteinander umgegangen werden soll. Diese sollten mit allen Mitarbeiterinnen und Mitarbeitern zusammen entwickelt werden.

Beispiele:

- *Pflegen Sie einen respektvollen Umgang miteinander.*
- *Fördern Sie Ihre Mitarbeiterinnen und Mitarbeiter.*
- *Wechseln Sie die Perspektive.*
- *Führen Sie über Ziele.*
- *Nehmen Sie sich Zeit für Ihre Mitarbeiterinnen und Mitarbeiter usw.*

5 Schwachstellenanalyse durchführen

Stofftelegamm

KVP = kontinuierlicher Verbesserungsprozess → systematische Weiterentwicklung von betrieblichen Prozessen/Produkten/Unternehmen (hier: Prozesse, Arbeitsabläufe, Organigramme) in kontinuierlichen kleinen Verbesserungsschritten. Es hat sich bewährt, alle Mitarbeiterinnen und Mitarbeiter in diesen Prozess einzubinden und auch geeignete Anreizsysteme (Belohnungen) zu schaffen.

1. Istzustand beschreiben/erfassen/ergänzen
2. Istzustand entsprechend dokumentieren/ergänzen (EPK, Arbeitsablaufdiagramme, Organigramme)
3. Istzustand analysieren – Schwachstellen aufdecken
4. Verbesserungsvorschläge machen und entscheiden

Entscheidungskriterien:

- Realisierbarkeit?
- Akzeptanz der Beteiligten/Betroffenen (z. B. Mitarbeiterinnen und Mitarbeiter/Kundinnen und Kunden)?
- Kosteneinsparung?
- Ressourceneinsatz (Kapital, Mitarbeiter/-innen, Zeit)?
- Qualität?
- Arbeitsplatzsicherheit?
- Kundenzufriedenheit?

5. Prozesse entsprechend optimieren/bekannt machen (Mitarbeitende schulen)
6. Prozesse überwachen

6 Aufgaben zu den Kapiteln 3–5

1. Frau Jäckel hat Ihnen bei der Kurzeinweisung einen Standardprozess für die Kundenauftragsbearbeitung im Bereich Handelsware für Stammkunden gegeben (**Anlage 1**).
 - a) Erklären Sie der Auszubildenden Frau Weber die Bedeutung der ereignisgesteuerten Prozessketten (EPK) und beschreiben Sie ihr dabei die verwendeten grafischen Symbole.
 - b) Kreditlimitüberschreitungen müssen von Frau Jäckel gesondert genehmigt werden. Wird die Genehmigung nicht erteilt, dann kommt der Teilprozess „Ablehnung“ zur Anwendung. Ergänzen Sie den Kundenauftragsbearbeitungsprozess um die Kreditlimitprüfung.
Verwenden Sie hierzu die entsprechenden Symbole und die erforderlichen Operatoren (**Anlage 2**).

9 Prüfungsaufgaben zu Lernfeld 12

Prüfungsaufgaben Winter 2015/2016 (Aufgabe 3, teilweise, verändert)

Die Medical Opec GmbH ist ein mittelständischer Hersteller von medizinischen Instrumenten und Messgeräten in Stuttgart. Sie arbeiten dort als Assistent/-in des Vertriebsleiters Robert Klatt. Neben den allgemeinen Assistenzaufgaben sind Sie für die Planung und Organisation von Geschäftsreisen und Veranstaltungen der Abteilung zuständig. Sie unterstützen Ihren Vorgesetzten auch bei der Kundenbetreuung.

- 3.1 Die Umsätze im laufenden Geschäftsjahr sind rückläufig, deshalb werden die Werbemaßnahmen erhöht. So ist z. B. das Unternehmen auf der Messe MEDICINAE in Paris als Aussteller vertreten.

Herr Robert Klatt bespricht heute mit Ihnen seine geplante Geschäftsreise nach Paris (**Anlage 12**).

- 3.1.1 Sie haben im Internet die verschiedenen Reisemöglichkeiten nach Paris recherchiert und folgende Informationen gefunden (**Anlage 13**).

- Ermitteln Sie für Herrn Klatt ein geeignetes Verkehrsmittel mit Fahrtkosten und genauen Reisezeiten.
- Begründen Sie Ihre Entscheidungen zu Ihrem gewählten Verkehrsmittel hinsichtlich der Fahrtkosten und den Reisezeiten mit je zwei Argumenten.

- 3.2 Für die Messgeräte der Reihe X-OPEC 3 gab es eine Modulerweiterung und ein Software-Update.

Zur Einführung dieser neuen Produktreihe bietet das Unternehmen am 15. Februar 20.. den ersten Workshop für Mitarbeiter/-innen von Arztpraxen und Krankenhäuser im eigenen Haus an. Die maximale Teilnehmerzahl beträgt 20 Personen. Weitere Workshops folgen im März und April. Interessenten können sich bis vier Wochen vorher anmelden.

- 3.2.1 Vormittags findet ein multimedialer Vortrag im Schulungsraum statt. Nachmittags ist der praktische Teil der Workshops in Gruppen an Geräten im Labor vorgesehen. Die entsprechende Schutzkleidung wird für die Testmessungen im Labor zur Verfügung gestellt. Die Referentinnen und Referenten übernehmen die Sicherheitsunterweisung für den Umgang mit den verschiedenen Chemikalien.

Erstellen Sie eine Checkliste zur Vorbereitung, Durchführung und Nachbereitung des Workshops mit je vier Punkten.

- 3.2.2 Drei Tage nach Anmeldeschluss für den ersten Workshop haben Sie noch eine Anmeldung erhalten. Da bereits alle Plätze belegt sind, haben Sie dem Interessenten abgelehnt. Dieser ruft Sie heute an und beschwert sich massiv bei Ihnen, dass er zu diesem Workshop nicht zugelassen sei. Er könne die Absage absolut nicht nachvollziehen, da er vor Anmeldeschluss mit einem Ihrer Kollegen über die Teilnahme am Workshop gesprochen habe. Dem Kollegen habe er erklärt, dass er sich erst kurzfristig anmelden

könne, weil er noch einige Termine abstimmen müsse. Ihm sei von unserer Seite zugesichert worden, man würde ihm einen Platz vorläufig reservieren, bis er seine Terminüberschneidungen geklärt habe.

- Formulieren Sie für die mögliche Annahme und Ablehnung des Kunden jeweils zwei Begründungen.
- Beschreiben Sie jeweils zwei Konsequenzen dieser Lösungsstrategien.

Anlage 12

Herr Klatt:	Einen schönen guten Morgen.
Sie:	Guten Morgen, Herr Klatt.
Herr Klatt:	Im Januar möchte ich die Messe MEDICINAE in Paris besuchen. Sie ist vom 25. bis 27. Januar. Können Sie bitte nachschauen, welche Reisemöglichkeiten es gibt und was diese kosten. Für die Übernachtung buchen Sie bitte wieder ein Zimmer im Hotel Le Royal Paris inklusive Frühstück. Morgens möchte ich nicht erst nach einem Café suchen müssen, sondern im Hotel meinen Kaffee trinken und etwas essen.
Sie:	In Ordnung. Bis wann möchten Sie anreisen bzw. abreisen?
Herr Klatt:	Ich denke, wenn ich so gegen 13:00 Uhr in Paris bin, das wäre ideal. Für den 27. Januar habe ich noch ein Geschäftsessen um 13:00 Uhr und danach kann ich dann abreisen. Da fällt mir noch ein, eventuell bleibe ich eine Nacht länger. Wenn ich gerade in Paris bin, kann ich noch einen Kunden besuchen. Das kann aber sein, dass sich das erst kurzfristig vor Ort ergibt. Ach, planen Sie vorerst die Rückreise für 27. Januar. Sollte ich dann doch am nächsten Tag abreisen, kann ich das auch vor Ort regeln.
Sie:	Gut, dann habe ich im Moment alle notwendigen Informationen. Bis heute Abend stelle ich Ihnen eine Auswahl zusammen.
Herr Klatt:	Ja, das ist mir sehr recht. Sie haben meine neue Kreditkartennummer für die Buchung vorliegen?
Sie:	Ja, die Daten habe ich noch von der letzten Reise. Haben Sie dafür den Erstattungsbetrag auf Ihr Konto überwiesen bekommen?
Herr Klatt:	Gut, dass Sie fragen, das prüfe ich noch nach.

Anlage 13

Auszug Flugverbindungen

Fly France		
→ Stuttgart – Paris	Montag, 25.01.20..	
	Economy Basic	Economy Flex
07:00 – 10:15 Uhr STR – CDG 1 Stopp 03 h 15 min	130,26 EUR	394,54 EUR
12:55 – 17:20 Uhr STR – CDG 1 Stopp 04 h 25 min	210,48 EUR	511,23 EUR

Fly France		
→ Paris – Stuttgart	Mittwoch, 27.01.20..	
	Economy Basic	Economy Flex
07:00 – 10:20 Uhr CDG – STR 1 Stopp 03 h 20 min	140,18 EUR	434,10 EUR
12:20 – 16:20 Uhr CDG – STR 1 Stopp 04 h 00 min	155,19 EUR	499,55 EUR
17:30 – 18:35 Uhr CDG – STR nonstop 01 h 05 min	179,29 EUR	539,23 EUR

Umbuchungs- und Stornogebühren der Flüge:

Basic: umbuchbar gegen eine Gebühr von 150,00 EUR, nicht stornierbar

Flex: umbuchbar gegen eine Gebühr von 100,00 EUR, Stornogebühr: 50,00 EUR

Auszug Bahnverbindungen

Bahnhof	Datum	Uhrzeit	Dauer	Umstieg	Produkte	Preise (2. Klasse)	
						Spar	Normal
Stuttgart HBF Paris Est	Mo. 25.01.20.. Mo. 25.01.20..	ab 06:55 an 10:39	03:44	0	TGV	89,00 EUR	123,00 EUR
Stuttgart HBF Paris Est	Mo. 25.01.20.. Mo. 25.01.20..	ab 08:55 an 12:53	03:58	0	TGV	69,00 EUR	123,00 EUR
Stuttgart HBF Paris Est	Mo. 25.01.20.. Mo. 25.01.20..	ab 09:11 an 14:15	05:04	3	IC, ICE, RB, TGV	-	123,00 EUR
Stuttgart HBF Paris Est	Mo. 25.01.20.. Mo. 25.01.20..	ab 09:11 an 15:37	06:26	2	IC, ICE, TGV	59,00 EUR	133,00 EUR

Bahnhof	Datum	Uhrzeit	Dauer	Umstieg	Produkte	Preise (2. Klasse)	
						Spar	Normal
Paris Est Stuttgart HBF	Mi. 27.01.20.. Mi. 27.01.20..	ab 11:23 an 15:04	03:41	0	TGV	59,00 EUR	123,00 EUR
Paris Est Stuttgart HBF	Mi. 27.01.20.. Mi. 27.01.20..	ab 13:10 an 17:08	03:58	1	ICE	79,00 EUR	123,00 EUR
Paris Est Stuttgart HBF	Mi. 27.01.20.. Mi. 27.01.20..	ab 13:55 an 18:49	04:54	3	TGV, OSB, ICE	79,00 EUR	123,00 EUR
Paris Est Stuttgart HBF	Mi. 27.01.20.. Mi. 27.01.20..	ab 16:25 an 20:04	03:39	0	TGV	89,00 EUR	123,00 EUR

Umbuchungs- und Stornogebühren der Fahrkarten:

Sparpreis: Umtausch und Erstattung 15,00 EUR; ab 1. Geltungstag ausgeschlossen

Normal: Umtausch und Erstattung kostenlos, ab dem 1. Geltungstag gegen Entgelt

Auszug Mietwagen

🚗 Adamo Mietwagen 🚗	
VW Golf oder ähnliches 	Dauer: 25. – 27. Januar 20.. Anmietung: Stuttgart HBF um 07:00 Uhr Rückgabe: Stuttgart HBF um 20:00 Uhr Preis: 260,10 EUR Leistungen: unbegrenzte Kilometer, Vollkasko- und Diebstahlschutz (Selbstbeteiligung: 950,00 EUR), Flughafen- und Bahnhof-Servicepauschale und eine wintertaugliche Bereifung

Umbuchungs- und Stornogebühren des Mietwagens:

kostenfreie Stornierung und Umbuchung bis 24 Stunden vor Mietbeginn

Informationen aus dem Routenplan

Angaben für die einfache Strecke

Strecke: 631 km

Fahrtzeit: ca. 6 Stunden

Autobahngebühr: 38,00 EUR

Benzinkosten: ca. 90,00 EUR

Prüfungsaufgaben Sommer 2016 (Aufgabe 3, teilweise)

Die Dekorationswerkstatt Panucci GmbH übernimmt Dekorationsaufträge für Schaufenster und Innenräume bei Geschäftskunden. Von Privatpersonen wird das Unternehmen für größere Feiern wie Geburtstage oder Hochzeiten beauftragt. Die Dekorationsartikel werden in der eigenen Werkstatt hergestellt und einzelne Produkte zugekauft. Als Mitarbeiter/-in im Vertrieb betreuen Sie die Privatkunden.

- 3.2 Die Privatkunden sollen mit einem Einladungsschreiben und dem beigelegten Flyer (**Anlage 16**) auf die Heilbronner Herbstmesse aufmerksam gemacht werden. Dort präsentieren regionale Unternehmen ihre Produkte und Dienstleistungen. Die Heilbronner Messe GmbH hat die Standbuchung bereits per E-Mail bestätigt (**Anlage 14**).

Erstellen Sie das Einladungsschreiben für einen Serienbrief ab dem Betreff. Sie unterschreiben den Brief im Auftrag. Nutzen Sie hierfür die Informationen aus **Anlagen 14–16**.

Anlage 14

Von:	stefanie.wiese@heilbronner-messe-gmbh.de
An:	NamePrüfling@panucci-deko.com
Cc:	
Betreff:	Ihre Standbuchung für die Heilbronner Herbstmesse
Anhang:	Messeplan.pdf

Guten Tag,

vielen Dank für Ihre Teilnahme an der Heilbronner Herbstmesse vom 15.10.2016 bis 16.10.2016. Ihren Stand mit einer Fläche von 20 m² haben wir in Halle C unter der Standnummer 73 reserviert.

Für die Besucher ist die Messe an beiden Tagen von 09:00 Uhr bis 18:00 Uhr geöffnet. Sie können Ihren Stand bereits am Freitag, 14.10.2016, ab 16:00 Uhr aufbauen, der Abbau ist am Sonntag, 16.10.2016, bis 23:00 Uhr möglich. Weitere Informationen finden Sie im beigefügten Messeplan.

Bei Fragen können Sie sich gerne mit mir in Verbindung setzen.

Mit freundlichen Grüßen

Heilbronner Messe GmbH

Stefanie Wiese

Tel.: 07131 2874-131
 Fax: 07131 2874-100
 E-Mail: stefanie.wiese@heilbronner-messe-gmbh.de
 Internet: www.heilbronner-messe-gmbh.de

Anlage 15: Ausschnitt aus der Homepage

Dekorationswerkstatt Panucci GmbH

Home

Aktuelles

Service

Jobs

Geschäftskunden

Privatkunden

Heilbronner Herbstmesse 15.10.2016–16.10.2016

Hochzeiten, Geburtstage – wir sorgen mit unserer Dekoration für ein schönes Ambiente. Besuchen Sie uns auf der Heilbronner Herbstmesse und lernen Sie uns kennen.

An beiden Messetagen erhalten Sie 10 % Rabatt auf alle Dekorationsaufträge und -artikel. Nehmen Sie an unserem Gewinnspiel am Messestand teil. Das erste Los ist kostenlos.

4 Prüfungsaufgaben Wirtschafts- und Sozialkunde Sommer 2026

Aufgabe 1: In Ausbildung und Beruf orientieren und wirtschaftspolitisches Handeln

Sie befinden sich im 3. Ausbildungsjahr Ihrer kaufmännischen Ausbildung im Logistikunternehmen Schnell GmbH in Freiburg. Sie sind Mitglied in der Gewerkschaft und zudem in der Jugend- und Auszubildendenvertretung (JAV) des Unternehmens aktiv. In der Mittagspause diskutieren Sie mit Ihren Kolleginnen und Kollegen unter anderem über die anstehenden Tarifverhandlungen.

- 1.1 Frau Can sagt: „Es bringt doch nichts, Gewerkschaftsmitglied zu sein. Du zahlst zwar Beiträge, aber du hast nichts davon.“

Beschreiben Sie zwei Vorteile, die eine Mitgliedschaft in einer Gewerkschaft für Beschäftigte mit sich bringen kann.

- 1.2 Frau Can berichtet von ihren schlechten Erfahrungen aufgrund der letzten Streiks der Deutschen Bahn AG und des öffentlichen Dienstes. Sie sagt: „Eigentlich schaden Streiks mehr als sie nutzen.“

Diskutieren Sie die Aussage von Frau Can anhand von drei Argumenten.

- 1.3 Im weiteren Gesprächsverlauf wird die Entwicklung des Mindestlohns thematisiert. Der Arbeitskollege Stefan Hemmer scrollt auf seinem Smartphone durch verschiedene Nachrichten und bleibt bei einem Artikel hängen, den er laut vorliest (**Anlage 1**).

Erklären Sie je zwei mögliche Folgen einer Erhöhung des Mindestlohns für Unternehmen und für Beschäftigte.

- 1.4 Nach der Mittagspause lesen Sie in Ihrem Postfach der JAV eine E-Mail der Auszubildenden Sandra Müller.

Formulieren Sie eine rechtlich begründete Antwort zu den Fragen von Sandra Müller (**Anlagen 2 und 3**).

Aufgabe 2: Wirtschaftspolitische Einflüsse

ende-/r im 3. Ausbildungsjahr. In den sozialen Medien lesen Sie immer wieder, dass die deutsche Wirtschaft in der Krise steckt. Diese Information beunruhigt Sie, wenn Sie an Ihre berufliche Zukunft denken. Aus diesem Grund haben Sie sich für die anstehende innerbetriebliche Schulung die Besprechung der aktuellen konjunkturellen Lage gewünscht.

- 2.1 In der Schulung bekommen Sie zunächst die Aufgabe, den Verlauf der Konjunktur zu veranschaulichen.

Stellen Sie den idealtypischen Verlauf des Konjunkturzyklus mit seinen Phasen grafisch dar.

- 2.2 Die Ausbilderin Frau Schirmer legt Ihnen im weiteren Verlauf der Schulung eine Abbildung zur wirtschaftlichen Entwicklung der Bundesrepublik Deutschland der letzten Jahre vor (**Anlage 4**).

- Analysieren Sie die Abbildung in Anlage 4.
Hinweis: Die Darstellung gibt die preisbereinigte Veränderung in Prozent wieder.
- Begründen Sie, ob das zur Anlage 4 passende wirtschaftspolitische Ziel des Stabilitätsgesetzes im Jahr 2026 voraussichtlich erreicht wird.

2.3 Zum Ende der Schulung wird thematisiert, dass die konjunkturelle Entwicklung durch wirtschaftspolitische Maßnahmen beeinflusst werden kann. Die Bundesregierung diskutiert unter anderem eine Entlastung der privaten Haushalte bei der Einkommensteuer.

- Verdeutlichen Sie die erhoffte Wirkung dieser wirtschaftspolitischen Maßnahme mithilfe einer Wirkungskette in mindestens vier Schritten.
- Erläutern Sie an einem Beispiel, weshalb die erhoffte Wirkung dieser Maßnahme nicht im gewünschten Maße eintreten könnte.

Anlage 1

Mindestlohn soll auf 14,60 Euro steigen

Stand: 27.06.2025 • 11:19 Uhr

In zwei Schritten soll der Mindestlohn bis 2027 auf 14,60 Euro pro Stunde steigen. Dies hat die Mindestlohnkommission beschlossen, in welcher Vertreterinnen und -vertreter von Gewerkschaften und Arbeitgebern miteinander verhandeln und alle zwei Jahre den Mindestlohn anpassen. Der Beschluss muss noch formell vom Bundesarbeitsministerium umgesetzt werden.

Der Deutsche Gewerkschaftsbund (DGB) begrüßte diesen Vorstoß. Dagegen warnt der Arbeitgeberverband Gesamtmetall vor schweren wirtschaftlichen Schäden, die durch die Festlegung entstehen könnten.

Vgl. <https://www.tagesschau.de/wirtschaft/arbeitsmarkt/mindestlohn-anstieg-100.html> [12.06.2026].

Anlage 2

Von:	sandra.mueller@schnell-spedition.de
An:	jav@schneIl-spedition.de
Betreff:	Arbeits- und Pausenzeiten, zusätzliche Tätigkeit
Liebes Mitglied der JAV, ich bin 17 Jahre alt und im 1. Ausbildungsjahr meiner Ausbildung zur Speditionskauffrau. Ich habe eine Frage zu meiner Arbeitszeit während der berufsschulfreien Zeit. Im Moment arbeite ich wie folgt: Montag: 08:00 – 17:00 Uhr mit einschließlich 60 Minuten Pause Dienstag: 09:00 – 18:00 Uhr mit einschließlich 60 Minuten Pause Mittwoch: 08:00 – 17:00 Uhr mit einschließlich 60 Minuten Pause Donnerstag: 09:00 – 17:00 Uhr mit einschließlich 30 Minuten Pause Freitag: 08:00 – 14:00 Uhr, keine Pause Sind meine Arbeits- und Pausenzeiten so überhaupt zulässig? Außerdem spare ich für den Führerschein und könnte etwas zusätzliches Geld gut gebrauchen In unserem Lager werden zurzeit Leute gesucht, die 2 Stunden aushelfen. Dies würde ich gerne am Freitagnachmittag oder Samstagvormittag tun. Ich bin unsicher, ob ich diese zusätzliche Tätigkeit ausüben darf. Was meinst du? Ich bitte dich um Hilfe und freue mich auf eine Antwort. Vielen Dank für deine Unterstützung. Viele Grüße Sandra Müller	

Anlage 3: Auszug aus dem Jugendarbeitsschutzgesetz (JArbSchG)

§ 1 Geltungsbereich

(1) Dieses Gesetz gilt [...] für die Beschäftigung von Personen, die noch nicht 18 Jahre alt sind, [...]

§ 8 Dauer der Arbeitszeit

(1) Jugendliche dürfen nicht mehr als acht Stunden täglich und nicht mehr als 40 Stunden wöchentlich beschäftigt werden.

[...]

(2a) Wenn an einzelnen Werktagen die Arbeitszeit auf weniger als acht Stunden verkürzt ist, können Jugendliche an den übrigen Werktagen derselben Woche achteinhalb Stunden beschäftigt werden.

[...]

§ 11 Ruhepausen, Aufenthaltsräume

(1) Jugendlichen müssen im Voraus feststehende Ruhepausen von angemessener Dauer gewährt werden. Die Ruhepausen müssen mindestens betragen

1. 30 Minuten bei einer Arbeitszeit von mehr als viereinhalb bis zu sechs Stunden,
2. 60 Minuten bei einer Arbeitszeit von mehr als sechs Stunden.

Als Ruhepause gilt nur eine Arbeitsunterbrechung von mindestens 15 Minuten.

(2) Die Ruhepausen müssen in angemessener zeitlicher Lage gewährt werden, frühestens eine Stunde nach Beginn und spätestens eine Stunde vor Ende der Arbeitszeit. Länger als viereinhalb Stunden hintereinander dürfen Jugendliche nicht ohne Ruhepause beschäftigt werden.

[...]

§ 13 Tägliche Freizeit

Nach Beendigung der täglichen Arbeitszeit dürfen Jugendliche nicht vor Ablauf einer ununterbrochenen Freizeit von mindestens 12 Stunden beschäftigt werden.

§ 14 Nachtruhe

(1) Jugendliche dürfen nur in der Zeit von 6 bis 20 Uhr beschäftigt werden.

[...]

§ 15 Fünf-Tage-Woche

Jugendliche dürfen nur an fünf Tagen in der Woche beschäftigt werden. Die beiden wöchentlichen Ruhetage sollen nach Möglichkeit aufeinander folgen.

Anlage 4



Bildquellenverzeichnis

DIHK Deutsche Industrie- und Handelskammer, Berlin: 483.1, 484.1, 502.1

fotolia.com, New York: T. Michel 259.2, 259.4

integra Software Services PVT Ltd, Pondicherry: 685.1, 689.1, 689.2

iStockphoto.com, Calgary: AVIcons 285.6, 286.7; Sezeryadigar 259.5, 259.6, 259.7, 260.3, 260.5

OKS Group, Delhi: 15.1, 16.1, 23.1, 30.1, 31.1, 32.1, 33.1, 34.1, 42.1, 45.1, 47.1, 49.1, 49.2, 50.1, 53.1, 56.1, 59.1, 68.1, 70.1, 72.1, 76.1, 141.1, 142.1, 142.2, 143.1, 143.2, 147.1, 148.1, 150.1, 151.1, 153.1, 158.1, 158.2, 178.1, 181.1, 193.1, 196.1, 219.1, 233.1, 235.1, 239.1, 240.1, 241.1, 243.1, 244.1, 250.1, 251.1, 252.1, 257.1, 261.1, 263.1, 265.1, 266.1, 280.1, 281.1, 282.1, 283.1, 304.1, 305.1, 309.1, 325.1, 326.1, 326.2, 326.3, 327.1, 329.1, 330.1, 351.1, 352.1, 355.1, 356.1, 358.1, 359.1, 360.1, 360.2, 360.3, 361.1, 361.2, 364.1, 365.1, 365.2, 366.1, 370.1, 383.1, 386.1, 386.2, 386.3, 386.4, 387.1, 387.2, 387.3, 387.4, 394.1, 401.1, 409.1, 416.1, 416.2, 418.1, 432.1, 433.1, 435.1, 438.1, 439.1, 441.1, 442.1, 443.1, 444.1, 450.1, 451.1, 454.1, 454.2, 455.1, 456.1, 458.1, 460.1, 463.1, 468.1, 469.1, 472.1, 474.1, 475.1, 513.1, 513.2, 515.1, 521.1, 521.2, 522.1, 522.2, 523.1, 524.1, 525.1, 526.1, 528.1, 529.1, 530.1, 531.1, 535.1, 536.1, 537.1, 539.1, 540.1, 541.1, 541.2, 543.1, 543.2, 545.1, 546.1, 549.1, 550.1, 553.1, 558.1, 560.1, 561.1, 563.1, 563.2, 564.1, 567.1, 580.1, 581.1, 582.1, 587.1, 589.1, 591.1, 592.1, 595.1, 596.1, 600.1, 602.1, 604.1, 605.1, 610.1, 611.1, 612.1, 614.1, 615.1, 616.1, 617.1, 619.1, 620.1, 621.1, 621.2, 622.1, 626.1; bearbeitet von YPS - York Publishing Solutions Pvt. Ltd. 448.1, 613.1

Picture-Alliance GmbH, Frankfurt a.M.: dpa-infografik 67.1, 630.1; dpa-infografik GmbH 799.1, 799.2

Shutterstock.com, New York: Andrey_Popov 381.1, 381.2, 382.2; ankudi 260.7, 285.3, 285.4; Best Vector Elements 260.1; FGC 382.1

stock.adobe.com, Dublin: Atlantis 260.2; digitalstock 286.6; fotohansel 260.4; lovemask 260.6; PeJo 285.2, 285.5, 286.2, 286.3, 286.4, 286.5; styleuneeed 259.8, 285.1, 286.1; walipix 381.3

Stollfuß Verlag - Zweigniederlassung der Lefebvre Sarrut GmbH, Bonn: 217.1, 220.1, 220.2, 221.1

YPS - York Publishing Solutions Pvt. Ltd., : 26.1, 40.1, 64.1, 65.1, 174.1, 204.1, 345.1, 345.2, 376.1, 464.1, 466.1, 467.1, 470.1, 471.1, 473.1, 478.1, 479.1, 480.1, 481.1, 518.1, 532.1, 544.1, 548.1, 552.1, 554.1, 556.1, 570.1, 573.1, 577.1, 585.1, 590.1, 601.1, 603.1, 607.1, 608.1, 609.1, 623.1, 758.1, 758.2.